



Centro Universitario de Quiché -CUSACQ
Universidad de San Carlos de Guatemala
Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente

Trabajo de Graduación

**Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo
en la Unidad de Recursos Humanos.**

Karen Alejandra Zapón Hernández
CUI: 2150 68602 1401

Asesora:
Licda. Sherly Eliza Fernanda Antillón Laynez.
Colegiado: 24,974

Santa Cruz del Quiché, noviembre del 2018



Centro Universitario de Quiché -CUSACQ
Universidad de San Carlos de Guatemala
Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente

Trabajo de Graduación

**Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo en la
Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango,
departamento de Quiché.**

Karen Alejandra Zapón Hernández

CUI: 2150 68602 1401

**Previo a Optar al título de: Licenciada En Pedagogía y Administración Educativa con
Especialidad en Medio Ambiente.**

Santa Cruz del Quiché, noviembre del 2018

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA, USAC**

Rector: MSc. Murphy Olympto Paiz Recinos

Secretario General: Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

**AUTORIDADES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE QUICHÉ, CUSACQ
CONSEJO DIRECTIVO**

Ing. Agr. Mario Antonio Godínez López

Lcdo. José de Jesús Portillo Hernández

Sr. Víctor Hugo Mayen García

Sr. Julio Rodolfo Eufragio Blanco

Ing. Mec. Carlos Humberto Aroche Sandoval

Director del Centro Universitario De Quiché, -CUSACQ-

Ing. Porfirio Alejandro Marroquín Quiñonez

Coordinador Académico

Lcdo. Boris Sidney Barillas Cajas

**Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente**

Lcdo. Edgar Rolando López Carranza

TRIBUNAL QUE APLICÓ EL EXAMEN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Director CUSACQ Ing. Porfirio Alejandro Marroquín Quiñonez

Coordinador Académico Lcdo. Boris Sidney Barillas Cajas

Presidente (a): Lcda. Carina Lisbeth Quiñonez Soberanis

Secretario (a): Lcda. Estela Morales Canil

Vocal I: Ing. Leyzer Aurelio López Noriega

Asesora del Trabajo de Graduación

Licda. Sherly Eliza Fernanda Antillón Laynez

Colegiado: 24,974

Nota: únicamente el autor es responsable de las doctrinas y opiniones sustentadas en el presente documento (Artículo 31 del Reglamento de Exámenes Teóricos y Profesionales del Centro Universitario de Quiché -CUSACQ- de la Universidad de San Carlos de Guatemala).



CUSACQ
TRICENTENARIA
Centro Universitario de Quiché

CENTRO UNIVERSITARIO DE QUICHE
-CUSACQ-

PEDAGOGÍA
QUICHÉ

Santa Cruz del Quiché, El Quiché, 11 de octubre de 2018

Licenciado: Edgar Rolando López Carranza
Coordinador de Pedagogía –CUSACQ-
Plan Sabatino.
Santa Cruz del Quiché, Quiché.
Presente.

Respetable Licenciado López Carranza:

Atentamente me dirijo a usted con el propósito de informarle sobre el desarrollo del Trabajo de Graduación de la Señorita Estudiante: **Karen Alejandra Zapón Hernández**, con Número de CUI: 2150 68602 1401 Titulado: **“Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo en la Unidad de Recursos Humanos”** desarrollado en la Municipalidad de Santo Tomas Chichicastenango, departamento de Quiché; de lo siguiente:

La Estudiante: Karen Alejandra Zapón Hernández después de haber recibido el curso de propedéutica se le asignó por parte de la Coordinación Académica del Centro Universitario de Quiché, como **ASESORA DE TRABAJO DE GRADUACION a la Licenciada Sherly Eliza Fernanda Antillón Laynez**, quien después de evaluar el contenido del documento de acuerdo a los lineamientos de Trabajo de Graduación que tiene la carrera **AVALA** el contenido presentado por la referida estudiante.

Por lo anteriormente expuesto solicito a la **Unidad de tesis asignar al revisor que considere conveniente** para proseguir con el proceso de trabajo de graduación presentado por la estudiante Karen Alejandra Zapón Hernández.

Atentamente:

Licda. Sherly Eliza Fernanda Antillón Laynez
Colegiado No, 24,974
Asesora

Arch. Original: Coordinación Académica.
Copia: Estudiante y Asesor.
Copia: Coordinación de Carrera.

3ra. Av. 0-14 Zona 5
Santa Cruz del Quiche, Quiche
Telefax: 7755-1273
cusacq@usac.edu.gt



Santa Cruz del Quiché 18 de noviembre del 2018.

Lcdo.

Edgar Rolando López Carranza

Coordinador de Licenciatura en Pedagogía y Admón. Educativa plan sabatino

Centro Universitario de Quiché –CUSACQ–

Presente.

Respetable Coordinador:

Por este medio y en respuesta a su designación, referente a asistir como Revisor del informe de trabajo de graduación a la sustentante, KAREN ALEJANDRA ZAPÓN HERNÁNDEZ, inscrita con carné No. 2150 68602 1401 en la carrera de LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA CON ESPECIALIDAD EN MEDIO AMBIENTE, en el Centro Universitario de Quiché, al respecto me permito informarle lo siguiente:

Que, habiendo la sustentante Zapón Hernández, concluido satisfactoriamente con el informe del trabajo de graduación denominado: **“PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO EN LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS”**, considero que el informe referido cumple con los requisitos establecidos por el Centro Universitario de Quiché, la Universidad de San Carlos de Guatemala y la carrera de Pedagogía, razón por la cual, estimo procedente darle continuidad al proceso establecido para los trabajos de graduación.

Sin otro particular, me despido.

Deferentemente

Breysen Felipe Castro Xon
Licenciado en Pedagogía

18 NOV 2018

Colegiado No. 25,290
'Id y Enseñad a Todos'

Lcdo. Breysen Felipe Castro Xon
Revisor



EL INFRASCRITO COORDINADOR ACADÉMICO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE QUICHÉ DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Con base en el dictamen favorable emitido por el asesor y revisor del trabajo de graduación titulado **“Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, Departamento de Quiché”** presentado por la estudiante **Karen Alejandra Zapón Hernández** con registro académico 201142518 y CUI 2150 68602 1401, en donde se hace constar que se han cumplido con los requerimientos académicos y administrativos, esta Coordinación Académica **AUTORIZA LA IMPRESIÓN del Trabajo de Graduación**, en la ciudad de Santa Cruz del Quiché a los veintiséis días del mes de noviembre del año 2018.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Boris Sidney Barillas Cajas

Coordinador Académico

Centro Universitario de Quiché –CUSACQ–



Dedicatoria

- A Dios: Por guiarme en cada momento, brindándome la sabiduría y por darme las fuerzas necesarias para salir adelante.
- A mi mamá: Licenciada Mary Cruz Hernández Godínez, por ser un ejemplo de perseverancia, por estar conmigo siempre, por esforzarse en cada momento para darme lo mejor, por confiar en mí, por su apoyo incondicional, por su amor, comprensión y ejemplo a seguir. Este triunfo es por ti.
- A mi papá: Alfredo Zapón Herrera, por darme la vida.
- A mis hermanos: Doctor Erick Fernando por su ejemplo de lucha incansable y Oscar Alfredo por apoyarme siempre; que nuestro ejemplo de hermanos sea de guía para que también logre alcanzar las metas planteadas. A los dos gracias por su apoyo en todo momento.
- A mis abuelos: Gregorio y Mamá Tita (como cariñosamente le decimos). Gracias por estar conmigo, por su amor, por su paciencia, por todas sus atenciones.
- A mis padrinos, tíos y primos: Por su apoyo en cada momento y por estar conmigo brindándome sus consejos.
- A una persona muy especial: Pablo Eduardo, por su compañía, por apoyarme a cumplir este sueño que se hace realidad, por su comprensión y su amor incondicional.
- A mis amigos y amigas: Por su apoyo en los buenos y malos momentos, porque nunca me han negado su apoyo y su amistad.

KAREN ALEJANDRA ZAPÓN HERNÁNDEZ

Agradecimiento

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, al Centro Universitario de Quiché –CUSACQ por permitirme estudiar carreras simultaneas y así alcanzar este primer triunfo en el grado de Licenciatura, por brindarme una formación académica de excelencia.

A los catedráticos que fueron parte de mi formación académica, por brindarme su apoyo, comprensión y consejos.

Al Licenciado Edgar Rolando López Carranza, Coordinador de la carrera de Pedagogía del plan sabatino, por su apoyo y confianza y estar al pendiente de mi formación académica.

A mi asesora de Trabajo de Graduación, Licenciada Sherly Eliza Fernanda Antillón Laynez, un agradecimiento muy especial por su apoyo, comprensión y paciencia.

A mi revisor de Trabajo de Graduación, Licenciado Breysen Felipe Castro Xon por su apoyo y paciencia en el acompañamiento final de mi proceso académico.

A cada persona que me acompañó y apoyo de una u otra forma con el Trabajo de Graduación: a mi familia, al Personal de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, muchas gracias por su colaboración para culminar el presente trabajo.

KAREN ALEJANDRA ZAPÓN HERNÁNDEZ

ÍNDICE

	Página
Índice de Tablas	13
Índice de Figuras	14
Resumen/Abstract	15
Introducción	i
Capítulo I	20
Marco Conceptual	
1.1 Planteamiento del problema	20
1.2 Preguntas de Investigación.....	22
1.3 Justificación.....	22
1.4 Alcances y límites.....	23
1.5 Objetivos	23
1.6 Operacionalización de las variables.....	24
1.7 Aporte	25
Capítulo II	26
Marco Teórico	
2.1 Estado del Arte	26
2.2 Fundamentación Teórica	28
2.2.1 Administración.....	28
2.2.2 Tipos de Administración	28
2.2.3 Organización Administrativa del Estado.....	31
2.2.4 Reclutamiento de Personal	37
2.2.5 Selección de Personal.....	38
2.2.6 Capacitación al Personal	38
2.2.7 Rotación de Personal.....	39
2.2.8 Desempeño Laboral	40
2.2.9 Ambiente Organizacional.....	41
2.2.10 Análisis Jurídico.....	41
Capítulo III	45
Marco Metodológico	

3.1 Metodología	45
3.2 Método	45
3.3 Instrumentos	46
3.4 Unidad (Universo)	46
3.5 Muestra y caracterización de la misma	47
3.6 Procedimientos para la selección de la muestra	47
3.7 Desarrollo de la Investigación	47
3.8 Procedimiento para el análisis de datos	49
Capítulo IV	51
Presentación, análisis y discusión de resultados	
Conclusiones	69
Recomendaciones	70
Apéndices.....	71
Anexos	
Referencias Bibliográficas	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1- Diferencias entre administración pública y privada	30
Tabla 2- Renglones presupuestarios aplicados en la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango	36
Tabla 3- Función de la Unidad de Recursos Humanos	52
Tabla 4- Tiempo de funcionamiento de la Unidad de Recursos Humanos	53
Tabla 5- Proceso de Reclutamiento del Personal	54
Tabla 6- Proceso que utiliza la municipalidad para la contratación del personal administrativo actualmente.....	55
Tabla 7- Proceso que utiliza la municipalidad para la contratación del personal operativo actualmente	56
Tabla 8- Acciones de mejoramiento que se han desarrollado o utilizado en la contratación del personal.....	58
Tabla 9- Tipo de contratación que utilizan en la municipalidad	59
Tabla 10- Problemas más frecuentes al momento de una contratación.....	60
Tabla 11- Perfil que considera adecuado para la contratación del personal administrativo en la municipalidad	61
Tabla 12- Perfil que considera adecuado para la contratación del personal operativo en la municipalidad	62
Tabla 13- Importancia de desarrollar un instrumento que ayude y oriente el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo	63

Índice de Figuras

Página

Figura 1- Estructura Organizativa de la Municipalidad de Chichicastenango	33
Figura 2- ¿Conoce que es un proceso de reclutamiento de personal?.....	64
Figura 3- La Municipalidad de Chichicastenango utiliza un proceso de reclutamiento y selección para la contratación del personal administrativo.	65
Figura 4- La Municipalidad de Chichicastenango utiliza un proceso de reclutamiento y selección para la contratación del personal operativo	66
Figura 5- ¿Conoce los perfiles para la contratación del personal?.....	67
Figura 6- Considera importante el desarrollo de un proceso de reclutamiento en la Municipalidad de Chichicastenango	68
Figura 7- Reunión con el personal de la Municipalidad.....	160
Figura 8- Entrevista a Gerente Municipal.....	160
Figura 9- Entrevista a encargado de la Unidad de acceso a la información pública.....	161
Figura 10- Entrevista a encargada de la recepción.....	161
Figura 11- Concretando información con la Oficial de Recursos Humanos	162
Figura 12- Encargada de la ANAM compartiendo información para el manual	162
Figura 13- Socialización del Manual con el Personal de la Municipalidad.....	163
Figura 14- Aporte del Personal de la Municipalidad para el Manual	163
Figura 15- Portada del Manual de Reclutamiento y Selección de Personal	164
Figura 16- Ejemplares del Manual de Reclutamiento y Selección del Personal	164
Figura 17- Entrega de Manual al señor Alcalde Municipal.....	165
Figura 18- Entrega de Manual al Gerente Municipal.....	165
Figura 19- Entrega de Manual a Oficial de Recursos Humanos	165
Figura 20- Entrega de Manual a la Asesora Jurídica.....	165
Figura 21- Entrega de Manual a Encargado de Comisión de Educación	166
Figura 22- Entrega de Manual a la Asesora de Trabajo de Graduación.....	166
Figura 23- Entrega de Manual al Representante de las autoridades del CUSACQ	166

Resumen

Toda organización está dividida en áreas o unidades administrativas para desarrollar de mejor manera las funciones que le corresponden; tal es el caso de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango que está constituida por diversas unidades dentro de las cuales se encuentra el área de Recursos Humanos la cual tiene a su cargo desarrollar diversos procesos como lo es el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo, el cual no se cumple por ser una unidad de reciente creación.

El presente Trabajo de Graduación tuvo como objetivo especificar el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, departamento de Quiché, con el fin de mejorar el proceso de contratación del personal y con ello para brindar un mejor servicio a la población.

Se utilizó el método de investigación-acción el cual consiste en analizar, conocer y describir el problema mediante la observación y la entrevista que facilito obtener información verídica al estudio realizado con el personal que labora en la municipalidad, utilizando los instrumentos de lista de cotejo, guía para la entrevista y guía para la encuesta. La metodología utilizada fue con enfoque cualitativo.

Tomando en cuenta que la unidad es de reciente creación presenta diversidad de necesidades, por tal razón se desarrolló la investigación en la Unidad de Recursos Humanos, donde se trabajó con todo el personal que labora en dicha unidad.

Se socializo el proyecto con el asesor administrativo, asesora jurídica, el gerente municipal y la oficial de Recursos Humanos, quienes estuvieron de acuerdo en la estructura y el proyecto realizado, fortaleciendo uno de los procesos que tiene que desarrollar la Unidad de Recursos Humanos.

Abstract

Every organization is divided into areas or administrative units to better develop the functions that correspond to it; Such is the case of the Municipality of Santo Tomás Chichicastenango, which is made up of various units within which is the Human Resources area which is responsible for developing various processes such as the process of recruitment and selection of administrative personnel and operative, which is not fulfilled because it is a newly created unit.

The purpose of this Graduation Work was to specify the process of recruitment and selection of administrative and operational personnel in the Human Resources Unit of the Municipality of Santo Tomás Chichicastenango, department of Quiché, in order to improve the hiring process of personnel and with this to provide a better service to the population.

The research-action method was used, which consists of analyzing, knowing and describing the problem through observation and the interview that facilitated obtaining true information from the study carried out with the personnel working in the municipality, using the instruments of checklist, guide for the interview and guide for the survey. The methodology used was with a qualitative approach.

Taking into account that the unit is of recent creation, it presents a diversity of needs, for this reason the research was developed in the Human Resources Unit, where all the personnel working in said unit were worked on.

The project was socialized with the administrative advisor, legal advisor, the municipal manager and the Human Resources officer, who agreed on the structure and the project carried out, strengthening one of the processes that the Human Resources Unit has to develop.

Introducción

El presente desarrolla el Trabajo de Graduación de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Especialidad en Medio Ambiente, del Centro Universitario de Quiché, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; contribuyendo para especificar el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, departamento de Quiché, con el fin de mejorar el proceso de contratación del personal y con ello brindar un mejor servicio a la población; función que realiza la Unidad de Recursos Humanos tratándose de una unidad de reciente creación en la municipalidad, es necesario elaborar un manual para el fiel cumplimiento de las funciones administrativas de la misma, siendo de suma importancia el que la municipalidad cuente con el documento, para la contratación de las personas idóneas en cada puesto; de esta manera se pueda brindar un servicio de calidad a la población; organizando el que hacer municipal y facilitar las consultas a autoridades, funcionarios y empleados municipales que deseen profundizar los conocimientos en determinando momento, respecto a las especificaciones, funciones, responsabilidades y las relaciones de comunicación y coordinación que cada uno de los puestos exigen y evaluar el cumplimiento de las funciones del empleado.

La investigación se realizó en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de Chichicastenango, orientada a la contratación del personal administrativo y operativo; en cuanto a la metodología utilizada fue con enfoque cualitativo, según Hernández S. (2014) Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Se utilizó el Método de Investigación Acción Participativa, el cual consiste en analizar, conocer y describir el problema; para luego poder accionar; con el objetivo de mejorar las necesidades en el área administrativa.

El Trabajo de Graduación se desarrolló en cuatro capítulos de los cuales el primero contiene información sobre el marco conceptual que involucra temas como el planteamiento del problema, preguntas de investigación, justificación, alcances y límites, los objetivos generales y específicos así como el aporte que se brindó a la institución donde

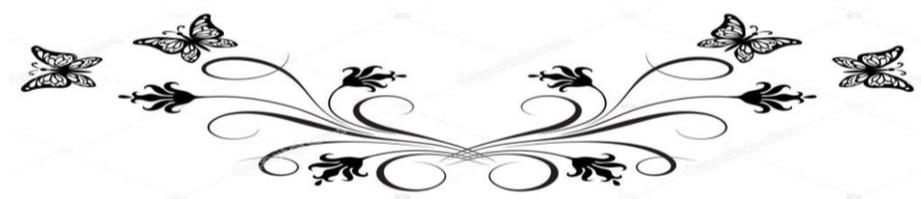
se realizó el trabajo; el segundo capítulo consiste en el marco teórico que es toda la información que fundamenta la investigación.

El tercer capítulo describe la metodología utilizada, los métodos, instrumentos, unidad y muestra empleada y como se desarrolló la investigación ya que describe el procedimiento para el desarrollo de la investigación y el cumplimiento de los objetivos. El cuarto capítulo demuestra el análisis y discusión de resultados en los aspectos que se obtuvieron como producto del proceso de investigación. Posterior a ello se establecen conclusiones, recomendaciones, apéndice, anexos y referencias bibliográficas que contiene todas las herramientas utilizadas en la elaboración del trabajo de graduación, para recopilar la información que sirvió de base para la estructura del presente informe.

Como producto del trabajo realizado en la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, se elaboró un Manual de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo el cual está conformado por una parte teórica y una parte práctica. La parte teórica está dividida en dos capítulos de los cuales el primero describe términos generales como el proceso de reclutamiento, proceso de selección y cuenta con información de la Unidad de Recursos Humanos. El capítulo dos está conformado por los perfiles y requisitos, dividido en renglones presupuestarios aplicados en la Municipalidad, incluyendo un ejemplo de los puestos a los que pertenecen dichos renglones de carácter administrativo y operativo, de tal forma que se puedan establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas, permitiéndoles trabajar juntas con eficiencia y eficacia.

La parte práctica del manual está conformada por el capítulo tres y cuatro. En el capítulo tres se detallan formularios generales y específicos que son instrumento para la verificación de los requisitos solicitados para el personal administrativo y operativo, detallado por renglones presupuestarios con un ejemplo de los mismos, además de contar con la guía para entrevistas a utilizar con el personal que desee optar a un puesto municipal, la verificación de antecedentes, verificación de referencias laborales, personales y la evaluación del aspirante. En el capítulo cuatro se desarrollan unos flujogramas explicando el proceso que se debe de cumplir para la selección del nuevo personal, así como el personal que está a cargo de dicho proceso, la inducción del nuevo personal, el proceso para el reclutamiento externo e interno, reclutamiento y selección del nuevo personal.

Este instrumento se basa y es la respuesta a los requerimientos de la Legislación Guatemalteca actual para modernizar la estructura municipal a favor de mejorar la prestación de servicios municipales a la comunidad.



CAPÍTULO I

Marco Conceptual

1.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones siempre tienen como meta el atraer, retener y gestionar a las mejores personas de la región para que laboren dentro de su organización, a menudo se encuentran ante la problemática de que los candidatos que acuden al reclutamiento no llenan el perfil requerido por la organización, por lo tanto, el proceso de selección se ve limitado, y la empresa en la mayoría de casos se ve en la necesidad de contratar a la persona que se adapte al perfil.

Posteriormente se realiza la selección de personal; dentro del sistema de Recursos Humanos, es considerado como el proceso de mayor importancia, de la efectividad del mismo depende de gran manera el desempeño que tenga el personal dentro de la empresa u organización, las mismas se ven obligadas a realizar de la mejor manera el proceso de selección, así como lo afirma Chiavenato (2008) “La selección de personal es un sistema de comparación y elección. Por tanto, es necesario que se apoye en algún parámetro o criterio de referencia para que la comparación tenga cierta validez” (143)

En cada contratación las empresas u organizaciones invierten considerables sumas monetarias en el proceso de reclutamiento, por lo que cuando este no es efectivo, significa pérdidas para la misma empresa.

Recursos Humanos tiene una gran responsabilidad como expone: Flores (2014) La administración de Recursos Humanos se define como las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la organización. (p. 1) Por lo que Recursos Humanos tiene una gran responsabilidad para contratar y disminuir el índice de rotación del personal, ya que de esta manera también disminuye costos, se cuenta con el personal adecuado en su puesto de trabajo y se mejora el clima organizacional, y como consecuencia también el desempeño aumenta los niveles de productividad.

Personas poco capacitadas provocan grandes pérdidas a las entidades públicas tanto por errores en los diversos procedimientos, como en tiempo perdido. Igualmente personas con un carácter no adecuado producirán conflictos, alterando la armonía que debe existir entre

los individuos, lo cual inevitablemente afectará el desempeño laboral general. Por tal motivo, es necesario que exista una forma rigurosa y eficaz de reunir al mejor contingente posible para el éxito de la municipalidad.

Recursos Humanos se encuentra ante el reto de predecir el desempeño del personal desde el momento de la selección del mismo, esta no es una tarea fácil ya que se debe recordar que se trabaja sobre personas, y los seres humanos tienen una naturaleza cambiante, por lo que la presente investigación se enfocó en el área administrativa y surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es el proceso de reclutamiento y selección de personal que aplica la Municipalidad de Chichicastenango?

Las Municipalidades tienen una clasificación del servicio municipal por lo que hay puestos que son de confianza o libre nombramiento y remoción y otros puestos son de carrera. La Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango fue creada a partir de 1948 y a su vez se crearon algunas unidades que se encargaban de asuntos generales; como Secretaría quien se encargaba de la contratación del personal hasta el año 2015. A partir del año 2016 se separan diversas unidades por las funciones que realizan y se crean algunas otras como la creación de AFIM, gerencia Municipal, Agua y Saneamiento, Unidad de Atención e Información Municipal, OMDEL, Ofical Municipal de Juventud y la Unidad de Recursos Humanos quien es la encarga de manera específica del reclutamiento y selección del personal, además de la contratación y capacitación del mismo, vela por tener todos los documentos de cada trabajador, por el cumplimiento de la identificación del personal, apoya al personal con el plan de prestaciones del empleado municipal entre otras funciones.

A partir de la creación de la Municipalidad de Santo Tomas Chichicastenango en 1948, Secretaría era quien se encargaba de la selección y contratación del personal, no tomaban en cuenta la preparación académica que tuvieran las personas, por lo que la atención que se brindaba era ineficiente. A partir del año 2015 con la creación de la Unidad de Recursos Humanos la selección del personal ya no está a cargo de secretaría municipal, por lo que se toman aspectos importantes en la contratación como lo son: la conformación de su expediente, se le brinda plan de prestaciones, se da identificación, y con la conformación de más unidades se contrata a más personal y se delegan a directores por unidades quienes son los encargados de las mismas, y se brinda más apoyo al personal tanto administrativo como

operativo; pero se continua teniendo una debilidad y es que la selección se da por compadrazgos, por lo que es de suma importancia determinar un proceso de reclutamiento y selección del personal, identificando los perfiles y requisitos por cada puesto, de esta manera se brindará mejor atención a la población y los documentos de la municipalidad estarán más ordenados y en la unidad respectiva, además de llevar a cabo los procesos administrativos que le corresponden a cada unidad.

1.2 Preguntas de Investigación:

Pregunta principal

- ¿Cuál es el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo en la Unidad de Recursos Humanos de la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, departamento de Quiché?

Preguntas secundarias

- ¿Cuáles son los criterios a considerar para el reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo?
- ¿Qué acciones administrativas se han realizado para el reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo?
- ¿Cuál es la importancia de fortalecer el área de Recursos Humanos mediante la implementación de un Manual de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo?

1.3 Justificación del Problema

La Municipalidad es una institución autónoma, que funciona con relativa constancia a efecto de alcanzar objetivos o una serie de objetivos para el bien común. La forma en que las personas trabajan e interaccionan entre sí, determinará en gran medida el éxito de la municipalidad. En este sentido, la importancia que adquiere la forma en que se elige al personal es evidente. La presente investigación se desarrolló en base a la materia de administración y desarrollo del personal de la municipalidad, la cual se fundamenta en el propósito de mejorar la forma de reclutar y seleccionar al personal administrativo y operativo para la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, quienes deberán actuar dentro de las capacidades para dicha entidad, de esta manera se beneficia a la municipalidad quien tendrá al personal apto y se beneficia a la población en general, a la cual se le brindará mejor atención. Además de brindar más oportunidades laborales para

profesionales y brindar puestos conforme a la ley. En este sentido se crea el fundamento para establecer las líneas, para incorporar y seleccionar al personal, que cumpla con un perfil, afín a las necesidades de cada puesto requerido en la Municipalidad para fortalecer la administración del personal y el desarrollo de los procesos.

De ahí se podrá demostrar la eficiencia y eficacia que puede alcanzar la Municipalidad, en la prestación de servicios a través de la selección del personal idóneo para un puesto determinado. Por lo que es de suma importancia que la municipalidad cuente con un manual de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo para brindar un mejor servicio a la población chichicasteca.

1.4 Alcances y límites.

Alcances: La presente investigación tuvo un enfoque descriptivo según Hernández S. (2014):

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos. Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p.92).

Se llevó a cabo en el área de Recursos Humanos tomando en cuenta el reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo que se realiza en la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango.

Límites: La investigación se realizó en el área de Recursos Humanos de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, para establecer el proceso de reclutamiento y selección del Personal administrativo y operativo, con ello mejorar las funciones y procesos que desarrolla el área.

1.5 Objetivos

Objetivo general

Especificar el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, departamento de Quiché, con el fin de mejorar el proceso de contratación del personal y con ello brindar un mejor servicio a la población.

Objetivos específicos

- Describir los criterios a considerar para el reclutamiento y selección del personal de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, por medio de una entrevista semiestructurada.
- Identificar las acciones administrativas que se han realizado para mejorar el reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo, por medio de una encuesta.
- Fortalecer el área de Recursos Humanos mediante la implementación de un Manual de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo por medio de una entrevista semiestructurada.

1.6 Operacionalización de las variables

Objetivos específicos	Variable o elemento de estudio	Métodos y técnicas a utilizar	Instrumentos para recolección de datos	Resultados esperados
1. Describir los criterios a considerar para el reclutamiento y selección del personal de la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango.	Métodos de reclutamiento y selección. Tipos. Características. Métodos.	Entrevista	Cuestionario	Describir los criterios para el reclutamiento y selección del personal.
2. Identificar qué acciones administrativas se han realizado para el reclutamiento y selección del	Métodos de reclutamiento y selección. Tipos. Características. Técnicas.	Encuesta	Cuestionario	Identificar las acciones administrativas que se han realizado para el reclutamiento

personal.				y selección del personal.
Fortalecer el área de Recursos Humanos mediante la implementación de un Manual de reclutamiento de personal Administrativo y Operativo.	Manual de reclutamiento de personal Administrativo y Operativo.	Entrevista	Cuestionario	Fortalecer el área de recursos humanos.
Administrativo y Operativo.				

1.7 Aporte

Un material de apoyo para la municipalidad y específicamente para la Unidad de Recursos Humanos ya que por ser de reciente creación no cuenta con suficientes documentos que puedan respaldar el proceso de contratación.

Los resultados de esta investigación son de suma importancia para lograr determinar el proceso de reclutamiento y selección del personal para el personal administrativo y operativo de la Municipalidad de Santo Tomas Chichicastenango, ya que las personas a contratar deben de ser profesionales para desarrollar sus funciones de una mejor manera.

Elaborar un Manual de Reclutamiento y Selección del Personal el cuál será aprovechado al 100% en la Unidad de Recursos Humanos; quien es la encargada de desarrollar el proceso, será de mucha ayuda ya que contendrá los perfiles y requisitos que los aspirantes a un puesto municipal deben de cumplir.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Estado del Arte

El reclutamiento del personal es el primer contacto que tiene una persona con la empresa, con la aspiración de formar parte de la misma, por lo que esto añade interés a esta fase. La importancia que tiene en toda organización el reclutamiento es recolectar datos que puedan ser considerados para una futura contratación, se enfoca la búsqueda en base a lo requerido en el puesto de trabajo. En un estudio realizado por B. Salazar de tipo cualitativo en 2011 titulado “Diseño de un Sistema de Reclutamiento, Selección y Contratación del Recurso Humano para un desempeño efectivo en los departamentos de Administración y de Beneficio Social de la Municipalidad de Chiquimula, Departamento de Chiquimula”, y emplea la técnica de la observación, estableciendo el objetivo de Diseñar un sistema de administración de personal que permita el uso de herramientas y métodos enfocados al reclutamiento, selección y contratación de personal en la Municipalidad de Chiquimula, en los departamentos administrativos y de beneficio social, teniendo como resultado la creación de un sistema de Reclutamiento y selección de Personal que estudia y analiza todas las características, habilidades, destrezas, aptitudes y aspectos que tiene un candidato a través de entrevistas y pruebas a que serán sometidos durante el proceso. Este sistema completo también verifica los antecedentes y referencias laborales de la persona que se identificó en la hoja de la solicitud, además de obtener personal eficiente e idóneo aumentando la eficacia de la institución municipal.

En otro estudio realizado por A. Rivera de tipo cualitativo en 2013 titulado “Proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción para el personal de la Municipalidad de Amatitlán” emplea la técnica de investigación mediante consultas bibliográficas, encuestas y entrevistas, con los instrumentos de cuestionarios y boletas de entrevistas, estableciendo como objetivo implementar el proceso de reclutamiento, selección e inducción para el personal de la Municipalidad de Amatitlán y teniendo como resultado la creación de un manual de inducción para el personal administrativo de la Municipalidad de San Juan Amatitlán, de esta manera el personal cuenta con un documento que respalda el proceso de reclutamiento y selección del personal, ya que en el mismo se describen aspectos importantes para el desarrollo de dicho proceso con lo cual también se podrá verificar que

la información proporcionada sea verídica debido que antes a los aspirantes a una plaza vacante no se les realizaba ningún tipo de verificación de referencias antes de contratarlos.

En otro estudio realizado por M. Cruz de tipo cualitativo en 2011 titulado “Reorganización del Sistema Administrativo y de Recursos Humanos para el mejoramiento de los servicios municipales en la Municipalidad de Villa Nueva” empleando las técnicas de la observación y entrevista con los instrumentos de lista de cotejo y guía para la entrevista estableciendo como objetivo reorganizar el sistema administrativo y de recursos humanos para el mejoramiento de los servicios municipales, maximizando la eficiencia del personal, para responder y cumplir con objetivos y metas planteadas, de esta manera se pretende organizar al personal administrativo y para obtener mejores contribuciones del personal, mejorar las condiciones y la relación laboral; con la reorganización también se detectan las necesidades de reclutar a más personal para mejorar los procesos que tiene que desarrollar el personal administrativo.

En otro estudio realizado por N. Menéndez de tipo cualitativo en 2014 titulado “Clima Organizacional en la Municipalidad de El Progreso, Jutiapa” empleando la técnica de entrevista con el cuestionario como instrumento, estableciendo como objetivo determinar cómo es el clima organizacional en la Municipalidad de El Progreso, Jutiapa. Este es otro aspecto muy importante al momento del reclutamiento y selección del personal debido a que si la municipalidad contrata al personal idóneo y profesional el clima organizacional se desarrollara de mejor manera, ya que el personal se motiva y cumple sus funciones eficientemente.

En otro estudio realizado por Y. Villatoro de tipo cualitativo en 2015 titulado “Evaluación del clima Organizacional en la Municipalidad de Malacatancito Huehuetenango” empleando la técnica de la Escala del Clima organizacional y cuestionarios como instrumentos, estableciendo como objetivo evaluar cómo se manifiesta el clima organizacional en la municipalidad de Malacatancito, Huehuetenango. Es importante determinar el clima que se desarrolla en la municipalidad, llevando a cabo evaluaciones constantes para que el personal que labora en la misma se encuentre bien para el desarrollo de las actividades que les corresponden.

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.1 Administración

La administración tiene como objetivo satisfacer las necesidades de las organizaciones así como afirma: Camacho (2015) La administración se reconoce como una ciencia que surge a partir de la necesidad que experimentan los seres humanos de realizar tareas a partir del esfuerzo colectivo, a fin de organizar, utilizar y dirigir de manera idónea los recursos técnicos, físicos y humanos con que cuenta dentro de una organización para alcanzar fines comunes. (p. 3). Es de reconocer el recursos básico que tiene la organización son las personas que trabajan y deben ser capaces para alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Chadwick (2009) expone que: “la Administración Pública consiste en llevar a cabo el trabajo del gobierno, coordinado con los esfuerzos, de modo que puedan colaborar unidos en el logro de sus propósitos”. En esta definición encontramos el elemento coordinación, como el factor o pilar más valioso de la administración.

La administración es un proceso mediante el cual se desarrollan diversas actividades como lo define López (2010). La Administración Pública es un término de límites imprecisos que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local. Por su función, la Administración Pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo de esta manera los intereses públicos.

2.2.2 Tipos de administración

Establecida la administración como el campo que permite interpretar el funcionamiento de una institución con el esfuerzo de todos para alcanzar los objetivos y las metas de una forma eficaz y eficiente, empleando la cooperatividad; se logran desglosar tres tipos de administración las cuales son:

2.2.2.1 Administración Pública

La administración pública es una institución estatal o persona que poseen funciones dentro de la administración de un Estado o nación. Encarnación (2009) define que: La administración pública es un elemento básico del Estado. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del Poder

Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumpla las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos. (p. 2). En este caso la municipalidad actúa de acuerdo a los intereses de las comunidades y atender las peticiones de la ciudadanía de la localidad.

Por otro lado la administración pública, lo define Prado (2016) que:

Se han desarrollado expectativas y se han llegado incluso a aceptar ciertas exigencias cualitativas de la administración pública, como disciplina y también como arte; sin embargo por lo que se refiere a la administración pública como oficio, las expectativas y los estándares de calidad se vuelven aún más exigentes respecto a lo que la administración pública debe ser capaz de aportar para ayudar a resolver problemas sociales y mejorar las estructuras y el funcionamiento de los gobiernos. (p. 25)

Así como se observa en ambas definiciones coincide que la administración pública debe ser capaz de resolver los problemas sociales de los habitantes de un país o un municipio.

2.2.2.2 *Administración Privada*

La administración privada será lo contrario de la administración pública debido a que la administración privada es aquella en que no existe intervención directa de una autoridad soberana, o bien que tal intervención no se realiza precisamente en las funciones administrativas. (Reyes. 2004). En la administración privada no existe intervención del Estado en la organización de los bienes.

En la administración privada, lo que se cuida y se protege son los bienes e intereses individuales. Otra relevante diferencia es que existe el móvil permanente de alcanzar un lucro que satisfaga el interés individualista del administrador privado. (Nava. 2008). Lo que se pretende con ésta administración es la búsqueda de maximizar las ganancias y satisfacer los intereses del empresario.

Tabla No. 1

Diferencias entre administración pública y privada

Administración Pública	Administración Privada
-Tiene objetivos de servicio a la comunidad.	-Tiene objetivos de lucro.
-El personal está sometido a cambios e influencias políticas.	-El personal no tiene cambios por influencias políticas.
-Se ve relacionada con la política y la dirección de los recursos del Estado.	-Se ocupa de las personas y del patrimonio de los particulares.
-Actúa sobre la administración privada.	-Necesita de la administración pública para poder subsistir.
-Obtiene recursos financieros a través de la recaudación de tributos.	-Los recursos financieros provienen del capital de los particulares.

2.2.2.3 Administración Mixta

La administración mixta, se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo jurisdicción tanto del poder público como del sector privado y a ellos corresponden las instituciones de participación estatal, descentralizadas o autónomas y también concierne a las actividades de la sociedad civil en todos sus órdenes y es por tanto tan amplia como la pública. (Delgado. 2016). Esta

administración no es privada en su totalidad, ya que cuando necesita de financiamiento proviene del Estado.

Es importante destacar que en la administración mixta, también expone de esta forma Reyes (2004) "...en la actualidad todos los regímenes no socialistas son, en realidad, de economía mixta. Esto implica que se reconoce en ellos que la función de producir corresponde de suyo a la iniciativa del hombre privado" (p. 42) Son las que producen bienes y servicios de propiedad parcialmente privada y estatal.

2.2.3 Organización Administrativa del Estado de Guatemala

El Estado de Guatemala tiene un sistema de gobierno definido por Moss (2007) de la siguiente manera: "El sistema de gobierno de Guatemala es el sistema presidencialista, que además, presenta las siguientes características: Republicano, democrático y representativo" (p.183). Por ser un gobierno Republicano el pueblo elige quienes serán los representantes de la república de manera directa o indirectamente, es un tipo de Estado moderno; es democrático debido a que la participación del pueblo es muy importante para que exista un gobierno. Calderón (2004) afirma que:

... implica la participación del pueblo en el Gobierno, en las decisiones y la gestión de sus gobernantes, a través de la elección popular, en la que se encuentra representado en las autoridades elegidas para los cargos de elección popular (Presidente, Vicepresidente, Diputados al Congreso de la República, Alcaldes Municipales, Etc.). (p.21).

Es representativo por el hecho de que el pueblo no gobierna directamente sino por medio de los representantes que elige e elecciones populares cada 4 años.

La administración pública básicamente es una organización del Estado, puntualizada de la siguiente forma como: "La importancia de la administración del municipio radica en la necesidad de descentralizar la administración pública, de tal manera que ésta pueda ejercer sus atribuciones de una manera más eficaz, en beneficio de los habitantes." De tal manera cada municipalidad es el ente encargado de velar por las mejoras de su territorio y de brindar la atención adecuada a los poblados, para generar mejores condiciones de vida a los habitantes. (construyendoméritos.com, 2012)

Por otro lado la administración pública como lo expone Encarnación (2009). La administración pública, es un elemento básico del Estado. Está formada por un conjunto de organismos que bajo las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos. (p. 1) Es importante señalar que los organismos se encargan de hacer cumplir las normas establecidas y atender las peticiones de los habitantes.

2.2.3.1 Administración de Recursos Humanos

La Administración de Recursos Humanos es la planeación, organización, dirección y control de los procesos de remuneración, capacitación, evaluación y guía de los Recursos Humanos idóneos.

(Rodríguez 2008) Es fundamental que se empleen recursos humanos idóneos para una eficiente administración, por lo que llevando adecuadamente los procesos administrativos va sobresalir y alcanzar los objetivos trazados. Teniendo los Recursos Humanos adecuados una organización logrará sobresalir y beneficiar a la sociedad en general. (p.5)

Una de las principales tareas de los empleados como expone: Flores (2014) La administración de Recursos Humanos se define como las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la organización. (p. 1)

Se debe tomar en cuentas las metas del empleado para que se cumpla el compromiso mutuo y alcanzar los objetivos de la empresa u organización.

2.2.3.2 Unidad de Recursos Humanos en la municipalidad de Chichicastenango

La unidad de Recursos Humanos está integrada por Gerencia Municipal y por la Oficial de Recursos Humanos quienes son los encargados fundamentales de desarrollar diversas funciones tales como: cumplir y hacer que se cumpla la legislación en materia laboral así como los reglamentos y ordenanzas del consejo municipal.

2.2.3.2.1 Atribuciones de la Unidad de Recursos Humanos:

- a. Llevar el control y realizar las actas de vacaciones del personal
- b. Tramitar los permisos del personal municipal
- c. Extender certificaciones laborales,
- d. A cargo de todos los expedientes del personal municipal
- e. Redacción de los contratos y cualquier llamada de atención del personal municipal.

De acuerdo al (Decreto, 1-87. p. 5) En el artículo 15. El Director de la Oficina de Recursos Humanos de las Municipalidades tiene los deberes y atribuciones siguientes:

- a) Dirigir la actividad técnica y administrativa de la Oficina y supervisar a todo su personal.
- b) Asesorar a las Municipalidades para la correcta aplicación de la presente ley y sus reglamentos, organizando sistemas de administración de recursos humanos al servicio de la administración municipal de acuerdo con los principios establecidos en esta ley.
- c) Nombrar y remover al personal de la Oficina Asesora de Recursos Humanos de las Municipalidades de acuerdo con lo preceptuado en esta ley.
- d) Cuando las municipalidades se le soliciten por considerarlo conveniente, reclutar, seleccionar y proponer a los candidatos elegibles para integrar el personal de las Municipalidades comprendidos en el Servicio de Carrera, de conformidad con los preceptos de esta ley.
- e) Establecer y mantener un registro de todos los empleados municipales comprendidos en el servicio de carrera.
- f) Diseñar y coordinar conjuntamente con los centros de adiestramiento y capacitación, programas específicos para los trabajadores municipales.
- g) Investigar, informar y proponer soluciones respecto a la aplicación y efectos de la presente ley y sus reglamentos, a las municipalidades y a la Junta de Personal de las Municipalidades.

- h) Resolver las consultas que se le formulen en relación con la administración de recursos humanos de las municipalidades y la aplicación de esta ley y sus reglamentos.
- i) Resolver todas aquellas consultas derivadas de la aplicación de la presente ley que le hagan las municipalidades.
- j) Cuando se lo solicite las Municipalidades, elaborar los proyectos de reglamentos que sean necesarios para la ejecución de esta ley.
- k) Dictaminar sobre los proyectos de reglamentos de personal que sometan a su consideración las Municipalidades de la República. Estos reglamentos deben contener únicamente las disposiciones de ejecución de carácter interno de cada Municipalidad, para la aplicación de la presente ley.
- l) Los demás deberes y atribuciones que le impone esta ley y sus reglamentos

2.2.3.2.2 *Relaciones de trabajo:*

Con el Concejo Municipal de Chichicastenango.

Con gerencia, secretaria y todo el personal que labora en la municipalidad de Chichicastenango.

La relación de trabajo se establece con el trabajador y empleador, tal como establece la Oficina Internacional de Trabajo (2006) "...la relación de trabajo, independientemente de la manera en que se la haya definido, como se crean derechos y obligaciones recíprocas entre el empleado y el empleador" (p. 3) Es importante resaltar entre el trabajador y empleador firman un contrato donde se estipulan los derechos y obligaciones de las partes.

Torres (2014) "...la relación de trabajo deben hacerse constar por escrito; pero la falta del escrito no priva al trabajador de los derechos que se deriven de las normas laborales ni de los servicios que deben prestar de acuerdo con la ley" (p.12) En algunas organizaciones al momento de empezar a trabajar no se firma contrato, pero el empleado debe trabajar formalmente ya que se le ha encomendado a realizar ciertas tareas, por lo que debe cumplirlas; sabiendo que firmará contrato en un tiempo determinado.

2.2.3.2.3 Renglones presupuestarios

Todo trabajador municipal está sujeto a una clasificación presupuestaria que establece el salario que devenga según sus funciones, de igual forma estipula la forma de contratación del personal, según el Pacto Colectivo (2017). Los renglones presupuestarios para el personal administrativo y operativo aplicados en la Municipalidad de Chichicastenango se indican en la siguiente tabla:

Tabla No. 2

Renglones presupuestarios aplicados en la Municipalidad de Chichicastenango.

Renglones	Personal Administrativo
011	Personal permanente. (no tiene tiempo definido)
022	Personal por contrato (si tiene tiempo definido. Ejemplo 1 año)
029	Por servicios Técnicos
183	Por servicios profesionales (jurídicos)
184	Auditor Interno
186	Proveedor de internet y alojamiento de la página web
188	Supervisor de obras
189	Asesor administrativo
	Personal Operativo
011	Personal permanente. (no tiene tiempo definido)
022	Personal por contrato (si tiene tiempo definido. Ejemplo 1 año)
031	Por jornal (por día)

2.2.3.2.4 Mercado de recursos humanos

El ambiente organizacional está conformado por el mercado de recursos humanos como lo indica Chiavenato (2001) “El mercado de recursos humanos está conformado por el conjunto de individuos aptos para el trabajo, en determinado lugar y época. ...está conformado por candidatos reales y potenciales para oportunidades de empleo” (p.185). En todos los lugares

existen personas idóneas para ocupar puestos específicos en las diferentes entidades y se ha dado mediante un proceso de reclutamiento ideal, el personal aprovecha las oportunidades de empleo, se ve el interés de todas las personas por prepararse académicamente para lograr llegar a ocupar dichos puestos vacantes.

En los puestos vacantes en las instituciones es importante contratar a trabajadores acorde al puesto a desempeñar así como afirman: Lacalle, Caldas & Garrión (2012) “Dentro del mercado de recursos humanos se incluyen todos los individuos que tienen condiciones para desempeñar un puesto de trabajo y/o están desempeñando” (p.100). En el mercado de trabajo existen candidatos relacionados al puesto de trabajo, por lo que es necesario contratar a las personas adecuadas al puesto para que no se tenga fracaso en el desempeño laboral.

2.2.4 Reclutamiento de personal

Es el proceso de identificar las personas capacitadas e idóneas para el puesto que se pretende ocupar, según Chiavenato (2008). Es el proceso de atraer a un conjunto de candidatos para un puesto particular. Debe anunciar la disponibilidad del puesto en el mercado y atraer a candidatos calificados para disputarlo. El mercado donde la organización busca a los candidatos puede ser interno, externo o una combinación de ambos (117). Es importante señalar que el reclutamiento es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado oportunidad de empleo, así mismo es la fase de seleccionar y evaluar a los candidatos al puesto que se quiere llenar.

Toda institución debe de realizar convocatorias especificando detalladamente el perfil que se requiere para cada puesto, considerando aspectos como experiencia laboral y si es o no indispensable, grados académicos, rango de edades, residencia y demás aspectos específicos según la empresa, entidad y los servicios que brinda a la comunidad.

El reclutamiento de personal es un procedimiento que se utiliza para atraer candidatos para un puesto en la organización así como expone: Robbins & Coulter (2005) “El proceso que consiste en ubicar, identificar y atraer candidatos capaces” (p. 286). Cuando se logra abastecerse de aspirantes, el proceso de selección es más

asertivo dando opción a elegir a la persona capaz de ocupar el puesto en la organización.

2.2.5 Selección de personal

La selección de personal es un proceso que se lleva a cabo encontrando a la persona adecuada para el puesto, así como lo afirma Chiavenato (2008) “La selección de personal es un sistema de comparación y elección. Por tanto, es necesario que se apoye en algún parámetro o criterio de referencia para que la comparación tenga cierta validez” (143). Es importante tener en cuenta los requerimientos del puesto vacante y por otro lado tener la información de los candidatos así conocer, comparar y elegir a la persona más adecuada para cubrir el puesto de trabajo en la organización.

La selección de personal es elegir adecuadamente a los recursos humanos para que logren desenvolverse en el puesto asignado. El objetivo básico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades de la organización. (Chiavenato, 2001).

Existen diferentes técnicas para seleccionar un empleado, tomado en cuenta lo siguiente: pruebas de conocimientos al puesto que se está aplicando y entrevista. Además se debe considerar la experiencia con la que cuenta cada interesado en ocupar el puesto vacante. Si no se cuenta con toda la información requerida o es muy insuficiente para tomar una decisión, debe de hacerse una investigación si fuera un posible candidato para el puesto.

Es fundamental tomar en cuenta las aptitudes de cada candidato para lograr hacer una mejor selección y así obtener mejores resultados. Es escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño personal, así como la eficiencia de la organización. (Chiavenato, 2001, p.239). Es importante considerar que cada entidad tenga las personas capacitadas para cada puesto, así brindar mejor atención a la sociedad.

2.2.6 Capacitación al personal

Toda institución debe de tomar en cuenta la preparación del personal y capacitarlos constantemente, con actualizaciones según el puesto que desempeñe.

Considerando la motivación que es fundamental para que cada persona este cómoda y se desenvuelva o desempeñe un mejor trabajo así obtener mejores productos.

La capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que depende el desenvolvimiento del empleado tal como indica Chiavenato (2008). “La capacitación es el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige el puesto”. (p. 171). Por medio de la capacitación se preparan a las personas para que cumplan las tareas específicas del puesto que ocupa, para ser productivas, creativas e innovadoras, y así contribuir a lograr los objetivos y metas de la organización.

Por medio de la capacitación se actualizan y desarrollan los conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño de una función laboral. La capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente en las funciones asignadas, produzca resultados de calidad, excelentes servicios a los clientes para prevenir problemas dentro de la organización. (Bermúdez 2015). La capacitación al personal es un factor importante dentro de una organización para buscar la eficiencia y alcanzar los niveles elevados de productividad.

En la Municipalidad de Chichicastenango se dan capacitaciones al personal por parte de la Unidad de Recursos Humanos pero éstas son muy pocas al año, se abarcan temas generales para todo el personal; no se tratan temas específicos como podrían brindarse por unidades ya que es de suma importancia capacitar al personal constantemente y especializarlo en su labor.

2.2.7 Rotación de personal

Como lo indica Chiavenato (2001). “La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo” (p.188). La rotación de personal se da por diferentes motivos tales como: la culminación de un contrato, algún asenso de puestos, despido de algún trabajador, mejoras salariales, mejores condiciones de horario.

Existen diversos factores por los que se da la rotación de personal como puede ser el retiro ya sea por decisión de la empresa o del empleado, la opinión del empleado respecto a la empresa, al horario y al salario. Los empleados estarán de acuerdo a sus conveniencias y poder adecuarse a los requerimientos de una empresa, de esta manera logrará desarrollar sus funciones con armonía obteniendo un mejor rendimiento laboral.

La importancia de la rotación de personal en una organización así como expone: Cabrera, Ledezma & Rivera (2011). La Rotación de personal es el retiro voluntario e involuntario permanente de una organización puede ser un problema, debido al aumento de los costos de reclutamiento, de selección, de capacitación y de los trastornos laborales. No se puede eliminar, pero se puede minimizar, sobre todo entre los empleados con un alto nivel de desempeño y de los difíciles de reemplazar (p. 85). Del estudio de la rotación de personal como elemento de la administración de recursos humanos es importante fomentar la productividad de la organización, por ser necesaria la rotación siempre y cuando no afecte la estabilidad de la organización.

2.2.8 Desempeño laboral

Cada persona realiza actividades con destrezas y habilidades durante el desempeño laboral, así como expone, Galván (2015). “El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p. 21). Así, se puede notar que el desempeño laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la organización, con el fin de alcanzar las metas propuestas en un tiempo determinado.

En las organizaciones que hacen esfuerzos sistemáticos, planificador y proactivos para mejorar los procesos y resultados de sus empleados y de la organización. En estos esfuerzos se relacionan con los recursos, prácticas organizacionales y con las características del trabajo. (Grueso. 2016). Es importante notar que las condiciones de trabajo deben proporcionar un ambiente agradable, que permite el desarrollo para la organización y adicionalmente facilita el desarrollo del empleado.

2.2.9 Ambiente organizacional

Para tener una buena administración es importante que se cuente con un ambiente adecuado y con buenas relaciones interpersonales, para que puedan realizar su trabajo de la mejor manera. Por lo que el ambiente organizacional está constituido por diversos factores, ...de los cuales nos interesa el hecho de que los recursos humanos ingresan en el sistema y salen de él, generando una dinámica especial (Chiavenato, 2001) Es normal que no todo el recurso humano esté permanente en una organización puesto que algunos encuentran mejoras salariales, por superación, por ineficiencia, por cierre de programas empresariales y demás aspectos que se den dentro de una organización.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, según Luna (2015) El trato que un jefe tenga con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso con proveedores y clientes son todos elementos que conforman lo que se denomina clima organizacional; esto puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización... (p. 138). Así mismo puede haber cambios de actitudes temporales de los empleados por varias razones: reducción de personal, incremento salarial, preferencias... estos factores generan cambios de comportamiento de los empleados, ya sea que cuando se les incremente el salario se motivan a trabajar mejor y si existe una reducción de salario puede ocasionar frustraciones el cual afecta la productividad de la organización y provocar un despido indirecto.

Es importante que las organizaciones estén en mejora continua del ambiente de trabajo en la organización así aumentan la calidad de servicio que presenten sin perder de vista el recurso humano.

2.2.10 Análisis Jurídico

2.2.10.1 Constitución Política de la República de Guatemala

Es la ley suprema del ordenamiento jurídico en la cual se establecen y reconocen los derechos individuales, económicos, sociales y culturales de los habitantes de la república, además regula la organización del Estado, las garantías constitucionales y los mecanismos de defensa del orden constitucional. La actual Constitución Política de la República de Guatemala fue promulgada el 31 de mayo de 1985 y entró en

vigencia el 14 de enero de 1986; consta de 281 Artículos principales (de los cuales el Artículo 256 se encuentra derogado) y 27 Artículos transitorios. Algunos juristas dividen a la Constitución Política de la República de Guatemala en dos partes: parte dogmática comprendida del Artículo 1 al Artículo 139 y parte orgánica del Artículo 140 al Artículo 281; mientras que otros la dividen en tres partes: la parte dogmática comprendida del Artículo 1 al Artículo 139, parte orgánica contenida del Artículo 140 al Artículo 262, y parte práctica integrada del Artículo 263 al Artículo 281, la cual contiene garantías constitucionales y defensa del orden constitucional dentro los mecanismos establecidos para dicha defensa se encuentran las Acciones de Amparo, de Exhibición Personal, de Inconstitucionalidad de leyes, reglamentos y disposiciones de carácter general y de Inconstitucionalidad de leyes en casos concretos.

La Constitución Política de la República de Guatemala se encuentra en la cúspide de la pirámide representativa de la jerarquía normativa, es por esto que todas las demás leyes deben estar en consonancia con ella; es decir que ninguna ley puede contradecir lo que la carta magna establece ya que de entrar en pugna, la ley inferior es nula de pleno derecho. La importancia que tiene la jerarquía normativa radica en que al momento de que el órgano encargado de legislar cree nuevas normas jurídicas, éstas deben guardar armonía con lo establecido por la Constitución Política de la República de Guatemala, así también cuando el órgano encargado de administrar justicia aplique las leyes respectivas debe velar porque éstas no contravengan lo establecido por la ley fundamental. Así también el órgano encargado de la administración debe cuidar que al momento de dictar Acuerdos Gubernativos no se contraría en forma alguna lo establecido por la ley suprema.

En la Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 262 establece la Ley de Servicio Municipal. “Las relaciones laborales de los funcionarios y empleados de las municipalidades, se normarán por la Ley de Servicio Municipal” (p. 83). Con relación a dicho artículo, tomar en cuenta las relaciones laborales de los funcionarios y empleados de la Municipalidad de Chichicastenango, por ser una Unidad de Recursos Humanos no existe un Manual

de Funciones y atribuciones actualizado para los empleados y no existe suficiente base para el desarrollo de las funciones que como tal debe de cumplir.

2.2.10.2 Código municipal

En el código Municipal artículo 94. Capacitación a empleados municipales. Las municipalidades en coordinación con otras entidades municipalistas y capacitación, tanto públicas como privadas, deberán promover el desarrollo de esfuerzos de capacitación a su personal por lo menos una vez por semestre, con el propósito de fortalecer la carrera administrativa del empleado municipal. (p. 75). La capacitación tiene como objetivo brindar herramientas a cada uno de los empleados, para poder mejorar su labor dentro de la Municipalidad y mejorar la calidad de servicio que se brindan a la población.

2.2.10.3 Ley de Servicio Municipal

Tal como establece en la Ley de Servicio municipal en el (Decreto, 1-87) En el artículo 55 Evaluación del desempeño. Las autoridades nominadoras, están obligadas a evaluar el desempeño de los trabajadores municipales que dependan de ellos. Deberán velar porque dicha evaluación se realice en forma justa y objetiva, de conformidad con el sistema de evaluación del desempeño que establezca la corporación Municipal con la asesoría de la Oficina Asesora de Recursos Humano de las Municipalidades.(p. 17) Es importante notar que en el Decreto mencionado se establece la evaluación del desempeño de los trabajadores, por lo que es necesario llevar a cabo la evaluación objetivamente de acuerdo a las funciones de los empleados de la municipalidad.

De acuerdo al (Decreto 1-87) artículo 4. Trabajador Municipal. Para los efectos de esta ley, se considera trabajador municipal, la persona individual que presta un servicio remunerado por el erario municipal en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligado a prestar sus servicios o a ejecutarle una obra formalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia y dirección inmediata o delegada de una municipalidad o sus dependencias. (p. 2). Así como establece en el artículo mencionado, se considera empleado municipal a la persona que posee un contrato o nombramiento por parte de la municipalidad.

2.2.10.4 Pacto Colectivo de condiciones de trabajo

En el Pacto Colectivo de condiciones de trabajo, artículo 40. Reclasificación de Puestos y Salarios Municipales. La municipalidad se obliga ante el Comité Ejecutivo del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Chichicastenango, Quiché; a cumplir el procedimiento de Reclasificación de Puestos y Salarios en el mes de enero de cada año a todos los trabajadores municipales de todas las Dependencias, Direcciones y Oficinas que funcionan en la Municipalidad. La cual dependerá que el trabajador cumpla con el perfil técnico y/o administrativo requerido para el puesto creado o solicitado según las competencias de la administración... (p. 21) La selección de personal en la Municipalidad de Chichicastenango, depende en ocasiones del proceso que determine el Comité Ejecutivo del Sindicato de Trabajadores en cada año.

Para llevar cabo técnicamente el proceso de selección y reclasificación de personal, necesariamente la Oficina de Recursos Humanos debe realizar el reclutamiento, y selección para asignar los puestos de acuerdo la capacidad de cada empleado en tal sentido, la Oficina de Recursos Humanos debe poseer un Manual de reclutamiento y selección de personal, donde se establezcan los perfiles y requisitos para los puesto que lleguen a estar vacantes.



Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Metodología

La investigación se realizó en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de Chichicastenango, orientada a la contratación del personal administrativo y operativo; en cuanto a la metodología utilizada fue con enfoque cualitativo, según Hernández S. (2014) Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

3.2 Método

Se utilizó el Método de Investigación Acción Participativa, el cual consiste en analizar, conocer y describir el problema; para luego poder accionar; con el objetivo de mejorar las necesidades en el área administrativa. Este método es muy efectivo, ya que tiene como objetivo lograr en forma simultánea avances teóricos y cambios sociales. Bisquerra, 2004. Así también permitió accionar ante la municipalidad de Chichicastenango, generando nuevos conocimientos y comprensión; para que en un futuro no muy lejano sea aprobado el producto de dicha investigación. Como profesional es satisfactorio tomar esta metodología, ya que es un poderoso instrumento para conocer la realidad, construir nuevas prácticas y mejorar o transformar el entorno.

✓ La observación: es una técnica empírica por excelencia, sin embargo es base para investigaciones. Se tomó en cuenta esta técnica con el fin de obtener información, a través de la observación de personas, fenómenos, casos, objetos, situaciones, entre otros.

✓ La entrevista: es una técnica rígida; ya que se basa en una conversación entre dos o más personas, donde se establece una serie de preguntas predeterminadas e invariables; facilita la obtención de información. Este proceso se realizó con Gerente municipal y Oficial de Recursos Humanos.

✓ La encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho. La

encuesta se diferencia de la entrevista en que la información que se obtiene ya está de antemano preparada y estructurada; además, en la entrevista hay una mayor flexibilidad para obtener información.

✓ La encuesta: Sandhusen R. (2002), las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

3.3 Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron la ficha de observación aplicada a la Unidad de Recursos Humanos, la guía para el desarrollo de las entrevistas y la encuesta aplicada al personal de la Municipalidad.

✓ Ficha para la observación: No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles y sucesos según Hernández S. (2014)

✓ Guía para la entrevista: Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998). Citado por Hernández S. (2014).

✓ Cuestionario de la encuesta: Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Citado por Hernández S. (2014).

Para la validación de los instrumentos primero fueron aplicados con los encargados de otras unidades luego fueron revisadas por la asesora quien estuvo de acuerdo en lo planteado para finalmente aplicar dichos instrumentos con el personal de la Unidad de Recursos Humanos, con el Gerente Municipal y con encargados de otras unidades.

3.4 Unidad (Universo)

La investigación se realizó en la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, en este sentido la municipalidad representa el universo; el 100% de la investigación.

3.5 Muestra y Caracterización de la misma

Como se indica anteriormente el Universo lo constituye la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango y la muestra la constituye la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad.

Se Trabajó específicamente en la Unidad de Humanos la cual está a cargo de Ingrid Yohana Bocel Sut; quien tiene el conocimiento de procedimientos administrativos y leyes en materia laboral, es Oficial de la Unidad en la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango.

La muestra seleccionada presentó las siguientes características: La unidad es la muestra de reciente creación por lo que aún no cuenta con documentos que expresen formas de reclutamiento y selección de personal; siendo de importancia para fundamentarse en procesos de contratación de personal.

3.6 Procedimiento para la selección de la muestra

La investigación-acción se realizó en la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, tomando en cuenta que la institución se encuentra dividida por unidades, se selecciona a través del análisis situacional, determinando que se tenían mayores necesidades en la Unidad de Recursos Humanos, en este sentido no fue necesario implementar fórmulas para la selección de la muestra en virtud que se trabajó con la Unidad de Recursos Humanos y dentro de la Unidad con el 100% del personal que la conforman.

3.7 Desarrollo de la Investigación

Gracias a la participación y colaboración activa del personal de la municipalidad, se logró el cumplimiento de los objetivos planteados.

Lo primero en realizar fue la elaboración de la solicitud dirigida al Alcalde Municipal Señor Rosendo Salvador quien me remitió a la gerencia municipal que está a cargo del señor Pedro Antonio Morales y él amablemente recibió la solicitud autorizando y designando la misma a la Unidad de Recursos Humanos ya que es la Unidad donde se necesitaba mayor apoyo por ser de reciente creación.

Posteriormente se visitó la Unidad de Recurso Humanos en donde se realizó una observación documental y del área de trabajo. Se platicó con la Oficial de Recursos Humanos Ingrid Bocel en donde manifestaba que la unidad tiene poco tiempo de su

creación por lo que no cuenta con documentación necesaria para la contratación respectiva del personal y los antecedentes que se tienen es que el personal es contratado por compadrazgos. Analizando la situación y en reuniones constantes con la oficial de Recursos Humanos, Gerente Municipal, asesor administrativo y asesora jurídica se llegó a la conclusión que se necesitaba de un documento en donde se establecieran las condiciones para la contratación y selección del personal tanto administrativo como operativo. Aplicando instrumentos como la ficha de observación, la guía para la entrevista y el cuestionario para la encuesta para enmarcar la importancia de dicho documento. Se aplicaron encuestas para tener datos como referencia. Posteriormente se aplicaron entrevistas al personal de la Unidad de Recursos Humanos y al Gerente Municipal llegando a la conclusión que era necesario realizar una propuesta de manual de Reclutamiento y Selección del Personal administrativo y Operativo donde se establecen normativas jurídicas, basadas en un marco legal de diversas leyes. Así mismo en él se detallan los objetivos, alcances, perfiles, requisitos, el proceso administrativo para el reclutamiento y selección del personal y todo lo que infiere al fiel cumplimiento del manual.

Se llevaron a cabo reuniones con la Oficial de Recursos Humanos para dar a conocer la propuesta y se inició con la ejecución del proyecto. Se diseñó y elaboró el Manual de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo. Se procedió a la elaboración del marco teórico y a ejecutar acciones del proyecto tales como la socialización con el asesor administrativo, asesora jurídica, gerente municipal y la Oficial de Recursos Humanos, quienes estuvieron de acuerdo con el contenido del manual; posteriormente se clausuro en la municipalidad haciendo entrega formal del proyecto a las autoridades de la municipalidad, representante de las autoridades del Centro Universitario de Quiché y a la Asesora del proyecto de graduación.

Para finalizar se hace la entrega del informe final a la asesora del Proyecto de Graduación y al revisor.

3.8 Procedimiento para el análisis de datos

El trabajo examina las operaciones prácticas y las decisiones concretas que enfrenta el trabajo de investigación cualitativa en la etapa del análisis de datos. (Mejía, 2011).

Los instrumentos que se utilizaron para el desarrollo de la investigación fueron una ficha de observación, guía para la entrevista y encuesta con lo que se obtuvieron diferentes respuestas y puntos de vista con relación al tema. La entrevista fue aplicada al personal de la Unidad de Recursos Humanos quienes son al Gerente Municipal el señor Pedro Antonio Salvador Morales y oficial de Recursos Humanos Ingrid Bocel y la encuesta fue aplicada a Alcalde Municipal, Secretario Municipal, Gerente Municipal, oficial de Recursos Humanos, Encargado de la Oficina de Información Pública, encargada de la recepción municipal, director de fortalecimiento municipal, director financiero y director municipal de planificación.

Las respuestas de las entrevistas fueron analizadas de forma descriptiva debido a que en la Unidad de Recursos Humanos solo se cuenta con una persona y se trabajó con el gerente municipal, basándose en la jerarquía organizacional de la Municipalidad, los resultados de la encuesta fueron analizados y representados de forma gráfica, se trabajó con las personas ya indicadas debido a que ellas conocen la forma de contratación que se desarrollaba antes de la creación de la Unidad de Recursos Humanos, indicando que no se desarrollaba un proceso como tal y la contratación se llevaba a cabo por compadrazgos.

Posteriormente analizadas las respuestas y detectados los hallazgos se llegó a la conclusión que era fundamental la elaboración de un documento que indicara un proceso para la contratación del personal por lo que se realizó un Manual de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango.

Se obtuvo también el punto de vista del Secretario Municipal en la entrevista para alcanzar una referencia más amplia debido a que antes de la creación de la unidad de Recursos Humanos, secretaría era quien se encargaba de todos los procesos, pero no se incluyó debido a que la información fue muy deficiente y no se puntualizó en aspectos específicos de reclutamiento y selección de personal. Por tal motivo se

realizó el análisis de datos y se utilizó una tabla comparativa de las respuestas brindadas por Oficial de Recursos Humanos y Gerente Municipal describiendo los hallazgos obtenidos.



Capítulo IV

Presentación, análisis y discusión de resultados

Para el desarrollo de la investigación se abarcó al 100% del personal de la Unidad de Recursos Humanos para fortalecer si la creación del Manual de Reclutamiento y Selección del Personal mejora la contratación del personal municipal; en base a la información consolidada, producto de la observación directa, entrevistas y encuestas realizadas.

La Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, se enfrenta a serios problemas al momento de contratar al personal idóneo que preste el servicio dentro de la misma Municipalidad.

La función de contratar y llevar el proceso le corresponde a la Unidad de Recursos Humanos, pero presenta dificultades por el hecho de ser de reciente creación por lo que no cuenta con suficiente experiencia, materiales o documentos para el desempeño de sus funciones y se ha contratado a las personas por compadrazgos y no por ser personas profesionales o capaces para desenvolverse en determinado puesto.

En base a la información consolidada, producto de la aplicación de las técnicas, se realiza el análisis siguiente:

En base a las respuestas brindadas se obtuvieron los hallazgos siguientes:



Tabla No. 3

Función de la Unidad de Recursos Humanos

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
Revisar y conformar expedientes de todo el personal municipal, informes de probidad.	Ordenar expedientes del personal administrativo y operativo. Darle seguimiento a las faltas, controlar actividades como jubilaciones, plan de prestaciones y trámites en el IGSS.	La Unidad de Recursos humanos cumple las funciones relacionadas a la conformación de expedientes y documentos únicamente.

Se puede determinar que la Unidad de Recursos Humanos no desarrolla todas las funciones de las cuales han sido designadas, se enfoca en recolectar documentos, conformar expedientes, dar seguimiento a procedimientos administrativos y velar por el cumplimiento de prestaciones del empleado municipal.

Tabla No. 4

Tiempo de estar funcionando la Unidad de Recursos Humanos.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
<p>Dos años, hasta en esta administración empezó.</p>	<p>Dos años y medio, inicio el 18 de enero y en marzo fue directamente Unidad de Recursos Humanos.</p>	<p>La Unidad en mención es de reciente creación, debido a que en esta administración fue creada, por lo que presenta diversas dificultades para cumplir con las funciones que le competen.</p>

La Unidad de Recursos Humanos fue creada en esta administración municipal por lo que no cuenta con archivos del desarrollo de funciones anteriores, únicamente los que se han ido realizando a partir de su creación.

Tabla No. 5

Proceso de Reclutamiento del Personal.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
Es la selección de personas idóneas para determinado puesto, que iniciaría con una convocatoria, entrevistas y un periodo de prueba.	El un procedimiento establecido para seleccionar a personal idóneo y capaz para determinado puesto.	Conocen lo que es un proceso de reclutamiento, es importante para poder aplicarlo en la municipalidad.

El personal que labora en la Unidad de Recursos Humanos domina lo que es el tema de reclutamiento de personal, tal y como se puede verificar en lo manifestado.

Tabla No. 6

Proceso que utiliza la municipalidad para la contratación del personal administrativo actualmente.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
El personal es de libre nombramiento y remoción y que cada administración que ingresa ya tiene destinadas a las personas que ocuparán los puestos administrativos.	Gerente Municipal es el encargado de evaluar la papelería y en base a ello se selecciona y se otorgan puestos de confianza que son los únicos que se pueden remover debido a que los puestos del personal presupuestado y de los que conforman el Sindicato de Trabajadores no se pueden remover durante el cambio de administración.	Los puestos son asignados como de confianza por lo que la municipalidad no utiliza un proceso para la contratación del personal administrativo.

Al verificar estas respuestas se puede establecer que en ningún momento realizan convocatoria y proceso de selección del personal, por lo que no se determina si las personas contratadas están capacitadas, son profesionales o especializadas en puestos administrativos únicamente se deja claro el aspecto de confianza con lo cual no se puede predecir si la persona va a desempeñar bien sus funciones en el puesto que sea asignado.

Tabla No. 7

Proceso que utiliza la municipalidad para la contratación del personal operativo actualmente.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
<p>En esta administración no se han hecho mayores cambios, son puestos dados de confianza de los cuales llegan las propuestas para los puestos y se les brinda un espacio de apoyo. No existe un procedimiento de selección aún y es lo que se quiere dejar por parte de esta administración municipal, que existan antecedentes, que ingresen a la municipalidad personas con competencias específicas para</p>	<p>Gerencia Municipal se encarga de revisar expedientes y que el grupo que es 011 es el personal presupuestado, los 022 son contratos nuevos y el personal 031 por jornal, son puestos de tres meses de los cuales se encarga servicios públicos.</p>	<p>Los puestos para la contratación del personal operativo son asignados como de confianza por lo que la municipalidad no utiliza un proceso específico para contrataciones.</p>

cubrir los puestos
disponibles.

Con estas respuestas se puede establecer que los puestos son asignados de confianza, no importando el renglón presupuestario al cual pertenezcan, se ha seguido una asignación de personal tradicional y no un proceso de selección como tal.



Tabla No. 8

Acciones de mejoramiento que se han desarrollado o utilizado en la contratación del personal.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
<p>Las personas deben de tener como mínimo nivel diversificado. Promover cierta formación especializada. Es muy complejo buscar que tengan alguna especialidad de quienes integren las diferentes dependencias, sin embargo a partir del año 2017 se está tratando de promover cierta formación con el personal; bien sabemos que es una formación diferente a lo que están atendiendo pero queremos que se especialicen en el tema en el cual están asignados hasta el día de hoy.</p>	<p>Se ha mejorado una ficha para conformar expedientes del nuevo personal y una ficha electrónica del personal ya existente, capacitaciones, botiquín para empleados municipales, actualización en documentos para beneficiarios del plan de prestaciones del empleado municipal.</p>	<p>Se le brinda apoyo a personas de las comunidades, deseable que posean estudios, no se han tenido mayores cambios de administraciones anteriores.</p>

Las acciones de mejoramiento detalladas son empleadas con el personal ya contratado y no con el personal que se quiere contratar como lo indican, debido a que para contratar al personal no desarrollan un proceso como tal.

Tabla No. 9

Tipo de contratación que utilizan en la municipalidad.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
Renglones establecidos para el personal administrativo, operativo y por servicios técnicos tales como 011, 022, 029, 031 y 183 y puestos de confianza.	Bajo renglones presupuestarios tales como 031, 029 por servicios técnicos, 022 por contrato, 011 personal permanente, contratos administrativos por servicios técnicos o profesionales y solo por un determinado tiempo, 183 asesor jurídico, 184 auditor interno, 188 Supervisor de obras.	La municipalidad se basa en el manual de renglones presupuestarios por los que aplica diversos con el personal tanto administrativo como operativo.

Como se puede verificar con estas respuestas, el personal de la Unidad de Recursos Humanos conoce de diversos renglones de los cuales trabaja con el personal administrativo y operativo y las dos personas entrevistadas saben de dichos renglones aplicados en la municipalidad.

Tabla No. 10

Problemas más frecuentes al momento de una contratación.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
<p>La especialización para puestos municipales. En nuestro país aún no existe una carrera de administración municipal, hablando desde nivel diversificado hasta el nivel universitario, pero se están implementando diplomados y talleres entonces uno de los principales problemas es que no se cuenta con personal especializado por no tener una carrera específica en el tema municipal.</p>	<p>Se da luego de la contratación, ya que el personal no tiene el desenvolvimiento adecuado y apropiado para el puesto municipal.</p>	<p>El personal no es especializado en los puestos que labora, tiene estudios de nivel diversificado y en su menoría posee cursos universitarios y se preocupa por su formación académica.</p>

Al momento de desarrollar una contratación se ha detectado que los candidatos no cuentan con experiencia para respaldar su desenvolvimiento en alguna empresa, y en algunos casos no cuentan con la suficiente preparación académica por lo que los problemas surgen después de la contratación.

Tabla No. 11

Perfil que considera adecuado para la contratación del personal administrativo en la municipalidad.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
-Que tenga información suficiente y necesaria para la dependencia.	-Experiencia mínima de un año para el área que desee aplicar.	La preparación académica es fundamental para el personal,
-Educación superior, Universitaria.	-Que tenga educación media a fin del área o unidad a trabajar.	ya que se contaría con personal capacitado para el desempeño de las funciones designadas.
-Autoformación. Experiencia no indispensable.	-Deseable que tenga cursos universitarios.	
	-Dominio del idioma K'iché.	
	-Acostumbrado a trabajar bajo presión.	

Es de suma importancia que el personal que desee laborar en la municipalidad esté preparado académicamente, de preferencia que cuente con estudios universitarios, de esa manera desarrolla mejor las actividades a desarrollar.

Tabla No. 12

Perfil que considera adecuado para la contratación del personal operativo en la municipalidad.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
-Tener como mínimo nivel diversificado.	-Poseer antecedentes penales y policíacos.	El aspecto académico es fundamental, conque tengan el nivel primario es contratado el personal operativo pero se pretende que mejore y se supere.
-Experiencia laboral no indispensable.	-Acostumbrado a trabajar bajo presión.	
-Personal comunitario.	-Por lo menos sexto primaria, deseable que tenga terminado el nivel básico.	
-Vivencia comunitaria.	-Responsable.	

Se contrata al personal de las comunidades, brindándoles apoyo para que puedan laborar en la municipalidad, no es necesario que posean experiencia, pero si es deseable que tenga estudios por lo menos del nivel primario.

Tabla No. 13

Importancia de desarrollar un instrumento que ayude y oriente el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo.

Gerente Municipal	Oficial de Recursos Humanos	Hallazgos
Es de suma importancia tomar ciertas consideraciones tales como un procedimiento interno de como reclutar y seleccionar al personal. Estableciendo un compromiso de formación académica ya que la municipalidad otorga licencias de estudios y de esta manera se beneficia la persona y la municipalidad de Chichicastenango.	Es muy importante porque no se tiene una orientación a dónde acudir o enviar al nuevo personal. Es conveniente tener un documento que ayude a fundamentarse y saber los requisitos necesarios para determinado puesto.	La municipalidad no tiene respaldo documental para realizar un proceso de reclutamiento por lo que es importante la creación de ese instrumento, determinando perfiles y requisitos que se desea que cumpla el personal tanto administrativo como operativo.

Se comprobó que es de suma importancia la elaboración de un instrumento que ayude a desarrollar un proceso de reclutamiento y selección de personal, donde se establezca el perfil deseado para cada puesto administrativo como para los puestos operativos, los requisitos que debe de cumplir y la comprobación de los mismos.

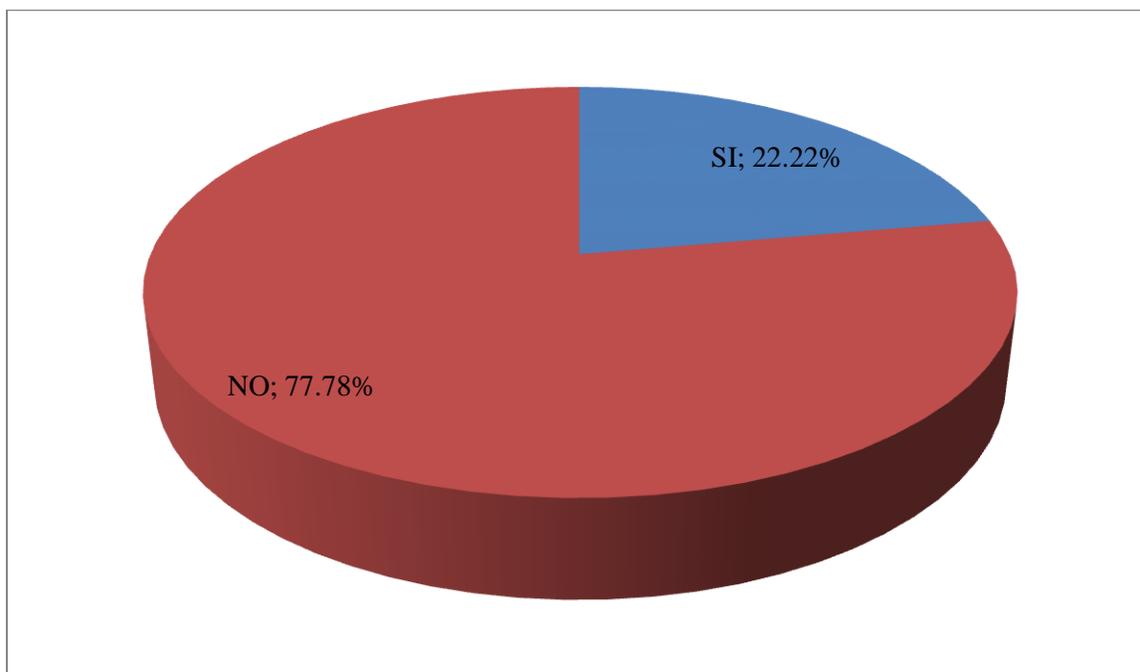
Datos obtenidos de encuesta

Figura 2. ¿Conoce que es un proceso de reclutamiento de personal?

En lo referente a la pregunta el 22.22% indico que si conoce que es un proceso de reclutamiento de personal y el 77.78% indico que no, por lo que el desconocimiento es un factor del por qué no se lleva a cabo dicho proceso en la Municipalidad de Chichicastenango.

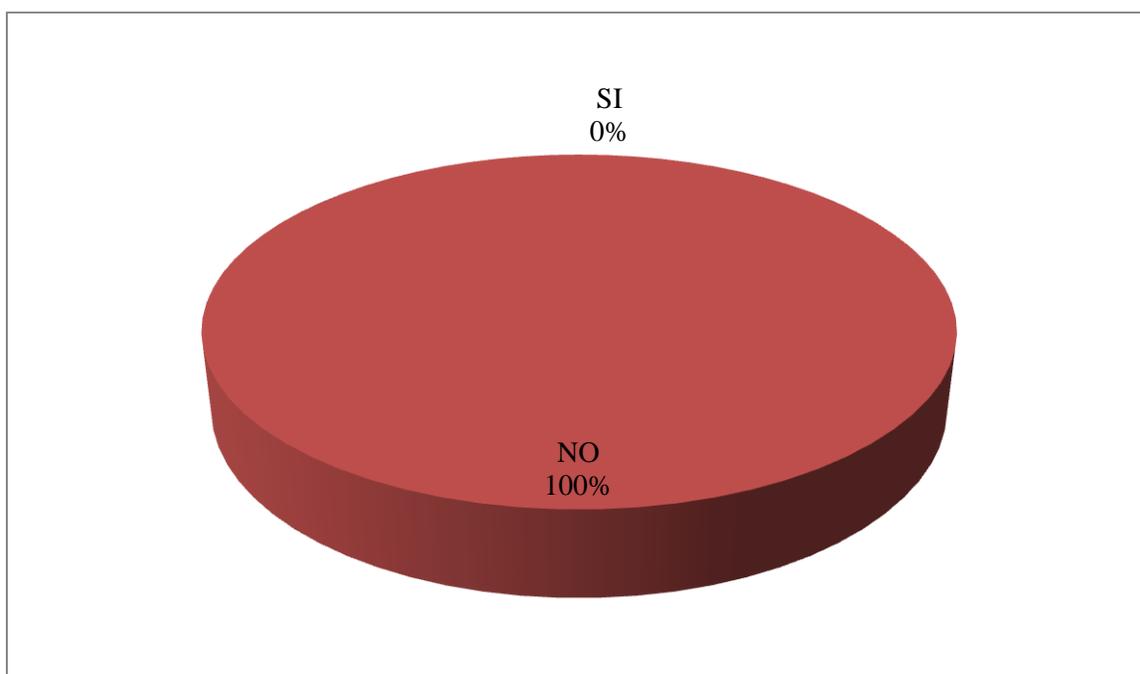


Figura 3. La Municipalidad de Chichicastenango utiliza un proceso de reclutamiento y selección para la contratación del personal administrativo.

En lo referente a la pregunta el 100% de los encuestados respondieron que no, por lo que en la Municipalidad de Chichicastenango no se desarrolla este proceso con el personal administrativo de la misma, con lo cual se refleja que el personal es contratado sin tomar en cuenta diversos aspectos como la preparación académica que puedan poseer.

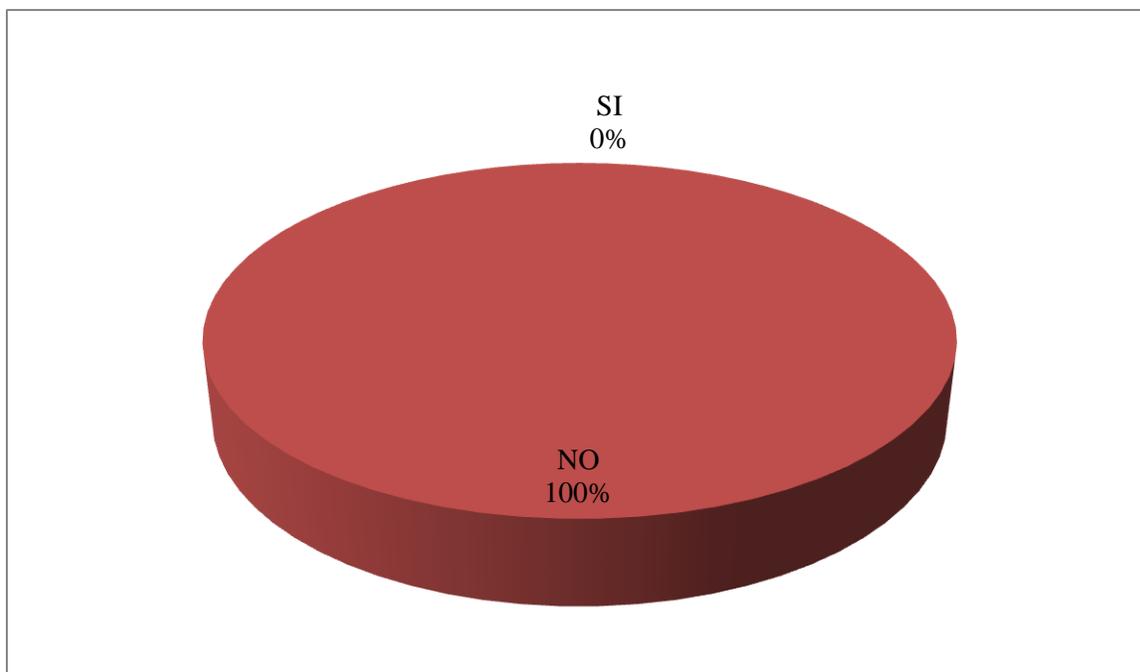


Figura 4. La Municipalidad de Chichicastenango utiliza un proceso de reclutamiento y selección para la contratación del personal operativo.

En lo referente a la pregunta el 100% de los encuestados respondieron que no, por lo que en la Municipalidad de Chichicastenango no se desarrolla este proceso con el personal operativo de la misma, con lo cual se refleja que el personal es por compadrazgos, sin desarrollar alguna convocatoria por ejemplo.

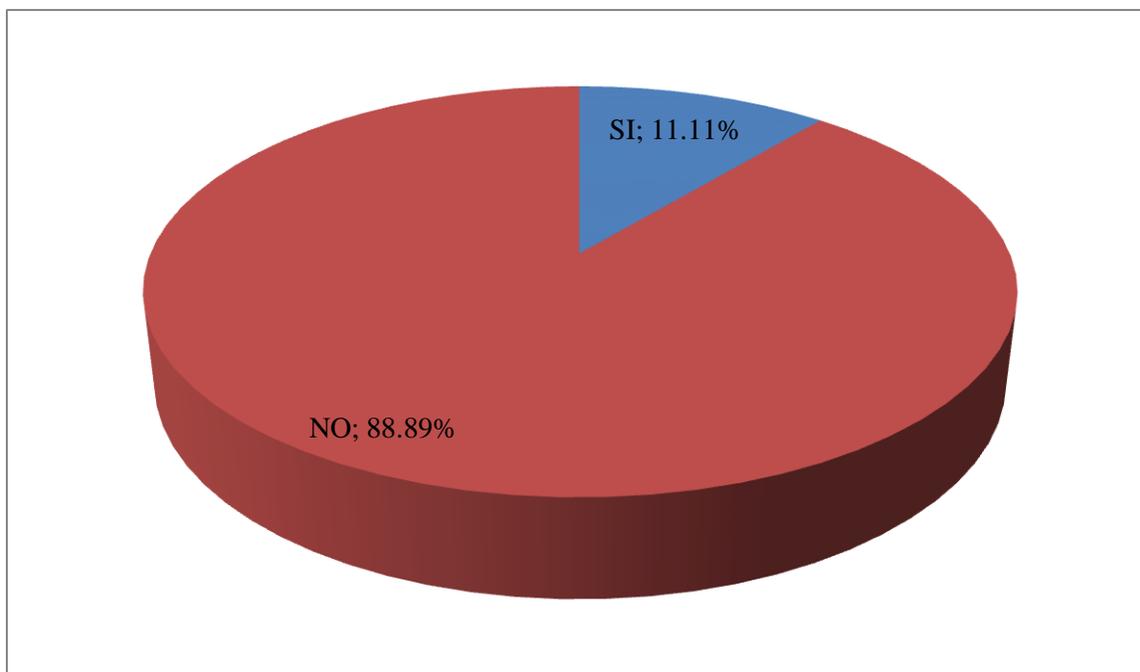


Figura 5. ¿Conoce los perfiles para la contratación del personal?

En lo referente a la pregunta el 11.11% de los encuestados respondieron que si y el 88.89% respondió que no, por lo que en la Municipalidad de Chichicastenango no se cuenta con un documento que describalos perfiles para la contratación del personal.

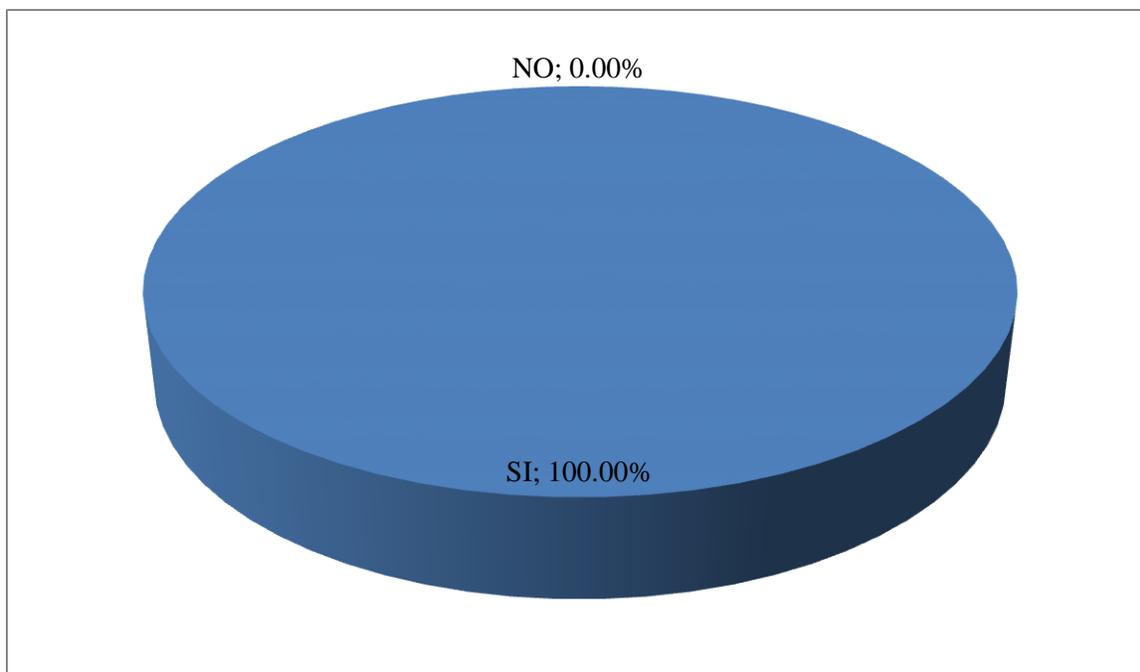


Figura 6. Considera importante el desarrollo de un proceso de reclutamiento en la Municipalidad de Chichicastenango.

En lo referente a la pregunta el 100% de los encuestados respondieron que si, por lo que en la Municipalidad de Chichicastenango es importante desarrollar un proceso de reclutamiento y selección de personal, de esta manera se dará oportunidad a personas idóneas y capaces para laborar en dicha institución, brindando puestos de conformidad a la ley además de brindar un servicio de calidad a la población.

Conclusiones

- El proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo no se desarrolla en la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, departamento de Quiché, el cual es de suma importancia implementar para la contratación del personal.
- La falta del proceso de reclutamiento y selección del personal ha ocasionado que no se contrate a las personas idóneas, por lo que no se puede capacitar según las funciones que le corresponde a cada empleado municipal.
- En la unidad de Recursos Humanos no se cumple con un proceso de reclutamiento y selección del personal y el manual sin duda viene a fortalecer y facilitar el proceso administrativo que se debe desarrollar en la municipalidad, la gran mayoría de personas son contratadas por compadrazgos, sin verificar profesión y capacidad, dificultando la atención de los servicios municipales.
- Como administradores se tiene que conocer sobre los procesos de la municipalidad, tal es el caso del proceso de reclutamiento y selección del personal que se debe de desarrollar en la Unidad de Recursos Humanos.
- Uno de los elementos para fortalecer el área de Recursos Humanos es la implementación del manual de reclutamiento y selección de personal administrativo y operativo, con el cual se podrá seleccionar de mejor manera al personal; respondiendo a las necesidades de la municipalidad, el mismo puede ser perfectible en un futuro.

Recomendaciones

- Que se desarrolle el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo en la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, departamento de Quiché, para la contratación del personal.
- Capacitar a las personas de la Unidad de Recursos Humanos para la contratación idónea del personal, tomar en cuenta la preparación académica que tengan los candidatos para optar a un puesto municipal para que desempeñen de mejor manera las funciones establecidas dentro del puesto que se les asigne en la municipalidad.
- La Unidad de Recursos Humanos desarrolle el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo según el manual que ha sido creado y proporcionado exclusivamente para ellos.
- Todo el personal de la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, aplique los procesos administrativos de la misma, tal es el caso del proceso de reclutamiento y selección del personal.
- El contenido del manual de reclutamiento y selección del personal deberá promocionarse y facilitarse a los interesados por conocer el perfil y los requisitos que deberán cumplir para la contratación del personal.

APÉNDICES



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

**CENTRO UNIVERSITARIO DE QUICHÉ-CUSACQ-
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA-USAC-
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN
EDUCATIVA CON ESPECIALIDAD EN MEDIO AMBIENTE**

Santa Cruz del Quiché, 12 de Febrero de 2018

Sr. Rosendo Salvador Jerónimo
Alcalde Municipal
Chichicastenango, Quiché.

Apreciable señor Alcalde:

Me es grato dirigirme a usted, augurándole éxitos al frente de tan loable labor que a diario realiza en pro del desarrollo de la sociedad chichicasteca.

El propósito de la presente es para solicitar su valiosa colaboración con la estudiante, **Karen Alejandra Zapón Hernández**, quien se identifica con Documento Personal de Identificación DPI-CUI **2150 68602 1401** extendido por el RENAP de Santa Cruz del Quiché y el número de Carné **201142518** extendido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Quiché CUSACQ, a efecto que se le autorice realizar el Trabajo de Investigación – Acción, en la municipalidad que su digna persona dirige. Dicha investigación constituye un requisito indispensable previo a optar al Título de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa con Especialidad en Medio Ambiente; el trabajo comprende cuatro fases: Diagnóstico Institucional, propuesta de acción, Ejecución de la acción y Evaluación de la misma. El trabajo académico en mención se llevará a cabo durante el presente año, a partir del presente mes. Me permito hacer de su conocimiento que el proyecto a ejecutar por la estudiante será acorde al diagnóstico institucional así como del análisis de viabilidad y factibilidad del mismo. El proyecto consiste en un trabajo intelectual documental y no de infraestructura.

Sin otro particular y en espera de contar con su colaboración y anuencia, me suscribo de usted, atentamente.

Lcdo. y M.A. Gilberto Tuy Chopén
Catedrático

Vo. Bo.

Lcdo. Edgar Rolando López Carranza
Coordinador de Carrera Plan Sabatino





Centro Universitario de Quiché –CUSACQ
Universidad de San Carlos de Guatemala
Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente

Ficha de Observación

Datos generales

Nombre del Establecimiento: Área de Recursos Humanos, municipalidad de Chichicastenango.

Responsable: PEM Karen Alejandra Zapón Hernández

Instrucciones: Según lo que aprecia, marque con una X en (SI o en NO), en la columna de criterios.

No.	Indicadores	Criterios	
		SI	NO
1	Es amplia el área de Recursos Humanos.		
2	Cuenta con libros de administración.		
3	Cuenta con Manuales de procedimientos administrativos.		
4	Cuenta con suficiente personal para la atención en el área.		
5	Cuenta con registros de procedimientos de reclutamiento y selección del personal.		

Observaciones:



Centro Universitario de Quiché –CUSACQ
Universidad de San Carlos de Guatemala
Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente

Entrevista

Responsable: PEM Karen Alejandra Zapón Hernández

Tema: Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo en la Unidad de Recursos Humanos, de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango.

Preguntas guías:

1. ¿Cuál es la función de la Unidad de Recursos Humanos?
2. ¿Cuánto tiempo tiene funcionando la Unidad de Recursos Humanos?
3. ¿Qué es un proceso de reclutamiento de personal?
4. ¿Cuál es el proceso que utiliza la Municipalidad para la contratación del personal administrativo actualmente?
5. ¿Cuál es el proceso que utiliza la Municipalidad para la contratación del personal operativo actualmente.



Centro Universitario de Quiché –CUSACQ
Universidad de San Carlos de Guatemala
Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente

Encuesta

Responsable: PEM Karen Alejandra Zapón Hernández

Tema: Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo en la Unidad de Recursos Humanos, de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango.

1. ¿Conoce qué es un proceso de reclutamiento de personal?

SI

NO

2. La municipalidad de Chichicastenango utiliza un proceso de reclutamiento y selección para la contratación del personal administrativo.

SI

NO

3. La municipalidad de Chichicastenango utiliza un proceso de reclutamiento y selección para la contratación del personal operativo.

SI

NO

4. ¿Conoce los perfiles para la contratación del personal?

SI

NO

5. Considera importante el desarrollo de un proceso de reclutamiento y selección de personal en la Municipalidad de Chichicastenango.

SI

NO



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché



**MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE PERSONAL DE LA
MUNICIPALIDAD DE SANTO
TOMÁS CHICHICASTENANGO,
QUICHÉ.**

Elaborado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.

Asesora: Licda. Sherly Eliza Fernanda Antillón Laynez.



MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-
Centro Universitario de Quiché –CUSACQ-
Plan Sabatino
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Especialidad en
Medio Ambiente

Trabajo de Graduación

Ing. Porfirio Alejandro Marroquín Quiñonez
Director del Centro Universitario de Quiché –CUSACQ-

Lic. Boris Sidney Barillas Cajas
Coordinador Académico del Centro Universitario de Quiché –CUSACQ-

Lic. Edgar Rolando López Carranza
Coordinador de Carrera de Pedagogía Plan Sabatino
Centro Universitario de Quiché –CUSACQ-

Licda. Sherly Eliza Fernanda Antillón Laynez
Asesora de Trabajo de Graduación

Sr. Rosendo Salvador Cuterez
Alcalde de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango

Pedro Antonio Salvador Morales
Gerente Municipal

Ingrid Yohana Bocel Sut
Oficial de la Unidad de Recursos Humanos

PEM. Karen Alejandra Zapón Hernández
Autora- Compiladora

Con el apoyo de:

Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango

Se recomienda citar este material de la siguiente forma:
Zapón Hernández, Karen Alejandra. (Octubre de 2018). Manual de Reclutamiento y Selección de Personal de la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango departamento de Quiché. Quiché, Guatemala. 77 pp.

Por política universitaria y de la autora se permite la reproducción total o parcial de este material por medios físicos, electrónicos o similares, siempre y cuando se indique la fuente y sea únicamente para fines académicos y no lucrativos.



ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINAS
Introducción	i
Justificación	07
Objetivos	08
Misión	09
Visión	09
Organigrama	09
Descriptores de Puestos	10
Finalidad del Manual	11
Base Legal	11
PARTE TEÓRICA	12
CAPÍTULO I	
TÉRMINOS	13
Administración Pública	14
Reclutamiento de Personal	14
Reclutamiento interno y externo	15
Unidad de Recursos Humanos	16
CAPÍTULO II PERFILES Y REQUISITOS	17
Renglón 011 Personal Permanente, Secretario Municipal	18
Renglón 022 Personal por Contrato, Recepcionista	20
Renglón 029 Por Servicios Técnicos, Maestro	22
Renglón 183 Por Servicios Profesionales (Jurídicos)	24
Renglón 184 Auditor Interno	26
Renglón 186 Proveedor de Internet y alojamiento de la página web	28
Renglón 188 Supervisor de Obras	29
Renglón 189 Asesor Administrativo	31
Renglón 011 Personal Permanente, Peón Ordinario Municipal	32
Renglón 022 Personal por Contrato, Operario de Limpieza	33



Renglón 031 Por jornal, Operarios de Limpieza	34
Modelo de Curriculum Vitae	35
PARTE PRÁCTICA	36
CAPÍTULO III FORMULARIOS	37
FORMULARIOS GENERALES	38
Renglón 011 Personal Permanente, Secretario Municipal	39
Renglón 022 Personal por Contrato, Recepcionista	40
Renglón 029 Por Servicios Técnicos, Maestro	41
Renglón 183 Por Servicios Profesionales (Jurídicos)	42
Renglón 184 Auditor Interno	43
Renglón 186 Proveedor de Internet y alojamiento de la página web	44
Renglón 188 Supervisor de Obras	45
Renglón 189 Asesor Administrativo	46
Renglón 011 Personal Permanente, Peón Ordinario Municipal	47
Renglón 022 Personal por Contrato, Operario de Limpieza	48
Renglón 031 Por jornal, Operarios de Limpieza	49
FORMULARIOS ESPECÍFICOS	50
Formulario 1: Revisión de la documentación del expediente	51
Formulario 2: Verificación de Antecedentes	54
Formulario 3: Verificación de Referencias Laborales y Personales	55
Formulario 4: Evaluación del Aspirante	57
Formulario 5: Entrevista	58
Formulario 6: Revisión de Curriculum Vitae	60
CAPÍTULO IV FLUJOGRAMAS	61
Flujograma 1: Inducción al Nuevo Personal	62
Flujograma 2: Reclutamiento Externo del Personal	64
Flujograma 3: Reclutamiento Interno del Personal	65
Flujograma 4: Reclutamiento Interno del Personal	66
Flujograma 5: Reclutamiento y Selección del Personal	68
Flujograma 6: Reclutamiento y Selección del Personal	69
Flujograma 7: Reclutamiento y Selección del Personal	70



Flujograma 8: Reclutamiento y Selección del Personal	71
Flujograma 9: Reclutamiento y Selección del Personal	72
Flujograma 10: Contratación de Personal	73
Flujograma 11: Contratación de Personal	74
Flujograma 12: Contratación de Personal	75
Flujograma 13: Contratación de Personal	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77

ÍNDICE DE FIGURAS

	PÁGINAS
Figura 1: Organigrama Área de Recursos Humanos	09



INTRODUCCIÓN

El siguiente Manual de Reclutamiento y Selección de Personal es resultado de la investigación que se realizó en la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, Quiché. Dentro de los documentos necesarios, que una persona debe de tener para saber, qué requisitos tiene que cumplir para desarrollar actividades asignadas y las responsabilidades en su puesto de trabajo, está el perfil del puesto, que consiste en definir las habilidades y destrezas tanto físicas y mentales necesarias para el desempeño del puesto de trabajo y qué lo diferencia de otros puestos dentro de la organización o institución de trabajo.

Con la finalidad de proporcionar un instrumento técnico, en el cual se describa de manera clara los requisitos de cada uno de los puestos por renglón administrativo, que cumplan con un estándar de calidad, se realizó el trabajo de recopilación de información para la elaboración del presente documento donde se presentan los descriptores según la estructura del área de Recursos Humanos de la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, Quiché, en los cuales se enlistan los perfiles y requisitos del puesto, así como el entorno en el cual desempeñará sus actividades asignada. Para la verificación del cumplimiento de los requisitos de adjuntan formularios específicos y para la selección del personal se complementa con formularios generales. Para verificar el proceso de selección del personal se desarrollan unos flujogramas que también describen a los responsables de dicho proceso.



JUSTIFICACIÓN

El presente Manual de Reclutamiento y Selección de Personal en su contenido señala los perfiles por renglones administrativos y operativos, los requisitos que debe de cumplir cada persona que desee ocupar un puesto y para la verificación de ello se adjuntan unos formularios generales y específicos según los renglones del Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Santo Tomás Chichicastenango, Quiché;

Para poder fundamentar todas las funciones de reclutamiento y selección de personal es necesaria la estructuración de un manual para orientar a la persona, que dentro de la municipalidad sea la responsable de dicho proceso.

Además el presente manual ayudara a posicionar a las personas correctas en cada puesto de la municipalidad para que cada una de estas trabaje de lleno en sus funciones, tareas, cumpla con sus responsabilidades, y además se encuentre motivado en su trabajo.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer la estructura orgánica y funcional, así como el control, responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una apropiada funcionalidad administrativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Fortalecer la relación entre empleados y funcionarios municipales.
- b. Potencializar el trabajo en equipo, la participación y la comunicación efectiva en el ejercicio de las responsabilidades correspondientes.
- c. Velar por el fiel cumplimiento de las normas internas que se establezcan así como las leyes laborales y administrativas que se refiere a la actividad laboral de la Municipalidad.
- d. Fortalecer la dinámica de trabajo del capital humano a través de acciones que permitan el desarrollo y crecimiento de los empleados municipales generando en ellos un sentido de pertenencia.
- e. Velar por las competencias, eficiencias y eficacia del personal o Recurso Humano de la Municipalidad mediante procesos de sensibilización formación y capacitación e intercambio de experiencias con otras municipalidades o instituciones público, privadas.



MISIÓN Y VISIÓN

El área de Recursos Humanos cuenta con una filosofía para el logro de sus objetivos, establecida de la siguiente manera:

MISIÓN

Fortalecer la administración municipal con el uso correcto y eficiente del capital humano mediante acciones de modernización, capacitación, integración y medición del desempeño tanto de cada persona como de las dependencias como tal, garantizando así el buen desempeño, el compromiso, la responsabilidad la excelencia y la mejora continua de la atención y los servicios hacia la población.

VISIÓN

Ser la unidad que promueve el buen ejercicio de las responsabilidades de todos los empleados y funcionarios municipales, mediante el diseño elaboración y aplicación de normas de convivencia entre el personal municipal y su relación con la población, aportando en la modernización de la atención de los servicios municipales en función a las competencias correspondientes.

ORGANIGRAMA

Como se puede apreciar en la estructura interna del Área de Recursos Humanos, las decisiones emanan directamente de la Alcaldía Municipal la cual canaliza las instrucciones a través de la Gerencia Municipal.

FIGURA 1

ORGANIGRAMA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



Fuente: Manual de Funciones, Área de Recursos Humanos.

DESCRIPTORES DE PUESTOS

Los descriptores de puesto son una herramienta que ayuda a definir de manera clara y sencilla las tareas que van a realizar en un determinado puesto, también proporciona información sobre las responsabilidades, competencias así como establecer los requisitos que una persona debe tener para desempeñar de manera eficaz un puesto de trabajo.

En cualquier institución es necesario saber lo que el personal hace, como lo hace y donde lo hace para así determinar que capacidades, aptitudes y conocimientos que tiene y debe tener para desempeñar sus labores.



FINALIDAD DEL MANUAL

- Establecer los perfiles que deben cumplir los trabajadores de la municipalidad de Chichicastenango, según los renglones administrativos y operativos.
- Servir de ayuda en la selección del personal que debe ocupar los diferentes cargos de la organización para calificarlos por comparación entre lo que hacen y lo que deben hacer.
- Servir de instrumento estableciendo los requisitos por renglón administrativo y operativo con el fin de lograr una eficaz y eficiente administración que conlleve al cumplimiento de las metas y objetivos de la municipalidad por contar con personal preparado académicamente.

BASE LEGAL

- Constitución Política de la República de Guatemala (Decretado por la Asamblea Nacional Constituyente, 1985).
- Código Municipal (Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala).
- Ley de Servicio Municipal (Decreto 1-87 del Congreso de la República de Guatemala).
- Pacto Colectivo de Condiciones de trabajo de la Municipalidad de Chichicastenango.



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

PARTE TEÓRICA



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

CAPÍTULO I TÉRMINOS



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La administración pública básicamente es una organización del Estado, así como expone: “La importancia de la administración del municipio radica en la necesidad de descentralizar la administración pública, de tal manera que ésta pueda ejercer sus atribuciones de una manera más eficaz, en beneficio de los habitantes.” De tal manera cada municipalidad es el ente encargado de velar por las mejoras de su territorio y de brindar la atención adecuada a los poblados, para generar mejores condiciones de vida a los habitantes.

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

El reclutamiento de personal es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de ocupar cargos en una organización. Básicamente el reclutamiento de personal es un sistema de información, mediante el cual se divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende cubrir.

Para ser eficaz, el reclutamiento de personal debe atraer un contingente de candidatos suficiente para abastecer adecuadamente el proceso de selección. Es una actividad que tiene por objeto inmediato atraer candidatos, para establecer con ellos el proceso de selección oportuno.



EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL PUEDE SER INTERNO O EXTERNO

EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL ES INTERNO

Cuando, existiendo determinado puesto, la municipalidad trata de cubrirlo mediante la promoción de sus empleados.

EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL ES EXTERNO

Cuando, habiendo determinado la vacante, se pretende cubrirla con candidatos externos que son atraídos por las técnicas de reclutamiento aplicadas. El reclutamiento externo recae sobre candidatos reales o potenciales disponibles.

Para la municipalidad de Chichicastenango el Reclutamiento se realiza mediante la publicación de la Convocatoria en la página web, además de la realización y posteo de afiches con la información. Al momento de cumplir con los requisitos se debe de presentar el expediente en la Oficina de Recursos Humanos en el plazo determinado en la convocatoria.

La Unidad de Recursos Humanos procede a analizar los expedientes para determinar si cumple con el perfil y requisitos solicitados (en base a formularios generales y específicos).



UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Recursos humanos se encuentra ante el reto de predecir el desempeño de los empleados municipales desde el momento de la selección de los mismos, esta no es una tarea fácil ya que se debe recordar que se trabaja sobre personas, y los seres humanos tienen una naturaleza cambiante.

Las municipalidades tienen una clasificación del servicio municipal por lo que hay puestos que son de confianza o libre nombramiento y remoción y otros puestos son de carrera. La Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango fue creada a partir de 1948 y a su vez se crearon algunas unidades que se encargaban de asuntos generales; como Secretaría quien se encargaba de la contratación del personal hasta el año 2015. A partir del año 2016 se separan diversas unidades por las funciones que realizan y se crean algunas otras como la creación de AFIM, gerencia Municipal, Agua y Saneamiento, Unidad de Atención e Información Municipal, OMDEL, Oficinal Municipal de Juventud y la Unidad de Recursos Humanos quien es la encarga de manera específica del reclutamiento y selección del personal, además de la contratación y capacitación del mismo, vela por tener todos los documentos de cada trabajador, por el cumplimiento de la identificación del personal, apoya al personal con el plan de prestaciones del empleado municipal entre otras funciones.



CAPÍTULO II PERFILES Y REQUISITOS



PERFILES Y REQUISITOS POR CADA RENGLON

RENGLONES DE PERSONAL ADMINISTRATIVO

011 PERSONAL PERMANENTE

➤ SECRETARIO MUNICIPAL

- Es asignado por medio de Nombramiento o acuerdo municipal.
- No está registrado en el sistema.
- Es aprobado por el Concejo Municipal.

PERFIL:

- ✓ Poseer título profesional en el ámbito universitario (deseable).
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos político.
- ✓ Tener aptitud para optar al cargo.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.
- ✓ Innovador
- ✓ Transparente
- ✓ De experiencia comprobada en el uso de derecho consuetudinario (deseable).
- ✓ De experiencia comprobada en atención al público general (deseable).



REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Diplomas de capacitaciones y/o cursos.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Título de nivel universitario (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de colegiado activo (deseable).
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.*
- ✓ Cartas laborales.
- ✓ Cartas de recomendación (tres recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.
- ✓ Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.

*Dependiendo del puesto, si ganan más de Q8, 000.00 o si manejan fondos públicos.



022 PERSONAL POR CONTRATO

➤ RECEPCIONISTA

- Cuenta con prestaciones de ley.
- Puesto que puede ser aprobado por Concejo Municipal o por el Alcalde.

PERFIL:

- ✓ Poseer título de educación media de secretariado (oficinista o bilingüe) o Perito Contador.
- ✓ Apariencia elegante.
- ✓ Actitud amable, eficiente y servicial.
- ✓ Gran capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud profesional al teléfono.
- ✓ Buenas dotes de organización.
- ✓ Interés por el trabajo de la municipalidad, lo que facilitará poder pasar de inmediato las preguntas a la persona adecuada.
- ✓ Ser capaz de mantenerse tranquila y cortés, pero firme bajo presión.
- ✓ Capacidad de manejar equipos de oficina como fotocopidora y teléfono.
- ✓ Dominio del idioma K'iché.
- ✓ Experiencia comprobada en el uso de mobiliario y equipo de oficina.
- ✓ Experiencia comprobada en el manejo de correspondencia y archivo.
- ✓ Experiencia y comprobada al público en general.



REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Diplomas de capacitaciones y/o cursos.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Título de Nivel Medio (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.*
- ✓ Cartas laborales.
- ✓ Cartas de recomendación (tres recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.
- ✓ Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.
- ✓ Constancia de dominio del idioma K'iché.

*Dependiendo del puesto, si ganan más de Q8, 000.00 o si manejan fondos públicos.



029 POR SERVICIOS TÉCNICOS

➤ MAESTROS

- No tiene prestaciones de ley.
- Por ser un servicio Técnico no cumple horario definido.

PERFIL:

- ✓ Poseer título profesional en el ámbito universitario.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.
- ✓ Actúa con humildad y sencillez.
- ✓ Puntual.
- ✓ Capaz de fomentar la creatividad de sus alumnos.
- ✓ Dispuesto a trabajar en equipo.
- ✓ Capaz de acompañar y orientar a sus alumnos.
- ✓ Conoce la realidad educativa.
- ✓ Capaz de favorecer las clases activas y el aprendizaje significativo.



REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Diplomas de capacitaciones y/o cursos.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Título de Magisterio (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Título de nivel universitario (deseable).
- ✓ Fotocopia de colegiado activo (deseable).
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.*
- ✓ Solvencia Fiscal
- ✓ Constancia de RENAS (Registro Nacional de Agresores Sexuales).
- ✓ Evaluación diagnóstica (vigente).
- ✓ Cartas laborales.
- ✓ Cartas de recomendación (tres recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.
- Fotocopia de carné del IGSS ambos lados

*Dependiendo del puesto, si ganan más de Q8, 000.00 o si manejan fondos públicos.



183 POR SERVICIOS PROFESIONALES (JURÍDICOS)

➤ ASESOR JURÍDICO

- No tiene horario definido únicamente asiste por asesoría jurídica.
- No tiene prestaciones de ley.

PERFIL:

- ✓ Poseer título profesional en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.
- ✓ De experiencia comprobada en el uso de derecho consuetudinario.
- ✓ Un amplio conocimiento de las leyes.
- ✓ Ser capaz de pensar con rapidez, y de recopilar y analizar datos rápidamente.
- ✓ Fuertes habilidades de comunicación, para explicar aspectos jurídicos complejos de forma rápida y clara.
- ✓ Ser organizado y metódico cuando se trata de su propio trabajo, y en la asignación de tareas al personal con menor experiencia.
- ✓ Explicar los procedimientos con claridad a los demandados que nunca han estado en un tribunal (si se diera el caso).



REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Diplomas de capacitaciones y/o cursos.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Título de Nivel Medio (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Título de Nivel Universitario (ambos lados).
- ✓ Colegiado Activo.
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.*
- ✓ Cartas laborales.
- ✓ Cartas de recomendación (tres recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.
- ✓ Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.

*Dependiendo del puesto, si ganan más de Q8, 000.00 o si manejan fondos públicos.



184 AUDITOR INTERNO

➤ AUDITOR INTERNO

- No tiene prestaciones de ley.
- Encargado de la Auditoria con la Contraloría General de Cuentas.
- Su función es de controlar de que todo esté bien internamente además de ejercer su función principalmente al cambio de administración municipal.

PERFIL:

- ✓ Poseer título profesional Universitario.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.

REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Diplomas de capacitaciones y/o cursos.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Titulo de Nivel Universitario (ambos lados)
- ✓ Colegiado Activo.



- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.*
- ✓ Cartas laborales.
- ✓ Cartas de recomendación (tres recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.
- ✓ Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.

*Dependiendo del puesto, si ganan más de Q8, 000.00 o si manejan fondos públicos.



186 PROVEEDOR DE INTERNET Y ALOJAMIENTO DE LA PÁGINA WEB

➤ PROVEEDOR DE INTERNET Y ALOJAMIENTO DE LA PAGINA WEB

- Cuenta con un contrato administrativo no registrado.
- No tiene prestaciones de ley.
- No cumple con horario definido.

PERFIL:

- ✓ Poseer título profesional.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ De experiencia comprobada en el uso de Internet y pagina web.

REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Diplomas de capacitaciones y/o cursos.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Título de Nivel medio (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Título de Nivel Universitario (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Cartas laborales.
- ✓ Cartas de recomendación (tres recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.



188 SUPERVISOR DE OBRAS

➤ SUPERVISOR DE OBRAS MUNICIPALES

- Realiza dictamen para la aprobación de contratos de proyectos de Infraestructura.
- No tiene prestaciones de ley

PERFIL:

- ✓ Poseer título profesional Universitario.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.
- ✓ Conocimiento del Sistema de Administración Pública.
- ✓ Dominio de computación (Word, Excel, etc.)
- ✓ Dominio de software aplicativo.
- ✓ Sólidos conocimientos técnicos y experiencia en trabajos civiles y obras.
- ✓ Dominio de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
- ✓ Conocimientos del Sistema Nacional de Inversión Pública.



REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Diplomas de capacitaciones y/o cursos.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Título Profesional en Ingeniería civil. (ambos lados).
- ✓ Colegiado activo
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).
- ✓ Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.*
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Cartas laborales.
- ✓ Cartas de recomendación (tres recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.

*Dependiendo del puesto, si ganan más de Q8, 000.00 o si manejan fondos públicos.



189 ASESOR ADMINISTRATIVO

➤ ASESOR ADMINISTRATIVO

- No tiene prestaciones de ley.
- Trabaja por honorarios y brinda Asesoría Administrativa.

PERFIL:

- ✓ Poseer título profesional Universitario.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.

REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Diplomas de capacitaciones y/o cursos.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Título de Nivel Medio (ambos lados).
- ✓ Fotocopia de Título de Nivel Universitario (ambos lados).
- ✓ Colegiado Activo.
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.*
- ✓ Cartas laborales.
- ✓ Cartas de recomendación (tres recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.
- ✓ Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.

*Dependiendo del puesto, si ganan más de Q8, 000.00 o si manejan fondos públicos.



REGLONES DEL PERSONAL OPERATIVO

011 PERSONAL PERMANENTE

➤ **PEON ORDINARIO MUNICIPAL**

- Por medio de Nombramiento o acuerdo municipal no está registrado en el sistema.
- Es aprobado por el Concejo Municipal.
- Encargado de recolectar la basura en el mercado.

PERFIL:

- ✓ Poseer estudios.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo.
- ✓ Lleva a cabo tareas de cuidado y limpieza general.
- ✓ Lleva uniforme.

REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Constancia de estudios.
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.



022 PERSONAL POR CONTRATO

➤ **OPERARIO DE LIMPIEZA**

Cuenta con prestaciones de ley. Puesto puede ser aprobado por Concejo Municipal o por el Alcalde. Encargado de recolectar la basura en el mercado.

PERFIL:

- ✓ Poseer estudios.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo.
- ✓ Lleva a cabo tareas de cuidado y limpieza general.
- ✓ Lleva uniforme.

REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Constancia de estudios.
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.



031 POR JORNAL

➤ OPERARIOS DE LIMPIEZA

- Encargados de recolectar la basura en el Tren de Aseo Municipal o recolectan la basura con toneles por las calles.
- Si se les descuenta el plan de prestaciones e IGSS.
- No tiene Bono, ni aguinaldo.
- El contrato se establece por tres meses y según contrato se paga por día

PERFIL:

- ✓ Poseer título de estudios.
- ✓ Ser guatemalteco de origen.
- ✓ Ser ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos.
- ✓ Ser persona de reconocida honorabilidad.
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo.
- ✓ Lleva a cabo tareas de cuidado y limpieza general.
- ✓ Lleva uniforme.
- ✓ Realiza turnos laborales.

REQUISITOS:

- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Fotografía reciente (tamaño postal)
- ✓ Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.
- ✓ Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).
- ✓ Constancia de estudios.
- ✓ Antecedentes Penales (originales y recientes).
- ✓ Antecedentes Policiacos (originales y recientes).
- ✓ Fotocopia de Boleto de Ornato 2018
- ✓ Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.



MODELO DE CURRICULUM VITAE

Nombre del Aspirante: _____

Puesto Propuesto: _____

DATOS PERSONALES DE ÉL O LA ASPIRANTE:

Nombre: _____

Nacionalidad: _____

Dirección: _____

Título Profesional: _____

Lugar y fecha de Nacimiento: _____

Número de CUI: _____

Estado Civil: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

1. PREPARACIÓN ACADÉMICA:

2. CONOCIMIENTOS ADICIONALES:

3. ASPECTOS LABORALES:

4. REFERENCIAS LABORALES:

5. REFERENCIAS PERSONALES:

FIRMA: _____



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

PARTE PRÁCTICA



CAPÍTULO

III

FORMULARIOS



FORMULARIOS GENERALES



011 Personal permanente. (No tiene tiempo definido)

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE

PARA SECRETARIO MUNICIPAL

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida y diplomas de capacitaciones y/o cursos		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).		
5	Fotocopia de Título de nivel universitario (ambos lados).		
6	Colegiado Activo (deseable).		
7	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
8	Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).		
9	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
10	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
11	Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.		
12	Cartas laborales.		
13	Cartas de recomendación (tres recientes).		
14	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
15	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
16	Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



022 Personal por contrato (Si tiene tiempo definido. Ejemplo 1 año)

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE
PARA RECEPCIONISTA

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida y diplomas de capacitaciones y/o cursos		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).		
5	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
6	Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).		
7	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
8	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
9	Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.		
10	Cartas laborales.		
11	Cartas de recomendación (tres recientes).		
12	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
13	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
14	Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.		
15	Constancia de dominio del idioma K'iché.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



029 Por servicios Técnicos

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE
PARA MAESTROS

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida y diplomas de capacitaciones y/o cursos		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Título de Magisterio (ambos lados).		
5	Fotocopia de Título de nivel universitario (deseable).		
6	Colegiado Activo (deseable).		
7	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
8	Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).		
9	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
10	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
11	Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.		
12	Cartas laborales.		
13	Cartas de recomendación (tres recientes).		
14	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
15	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
16	Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



183 Por servicios profesionales (jurídicos)

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE

PARA ASESOR JURÍDICO

LISTADO DE DOCUMENTOS

No.		SI	NO
1	Hoja de vida y diplomas de capacitaciones y/o cursos		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).		
5	Fotocopia de Título de nivel universitario (ambos lados).		
5	Colegiado activo.		
6	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
7	Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).		
8	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
9	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
10	Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.		
11	Cartas laborales.		
12	Cartas de recomendación (tres recientes).		
13	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
14	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
15	Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



184 Auditor Interno

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE PARA AUDITOR INTERNO

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida y diplomas de capacitaciones y/o cursos		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).		
5	Fotocopia de Título de nivel universitario (ambos lados).		
5	Colegiado activo.		
6	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
7	Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).		
8	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
9	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
10	Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.		
11	Cartas laborales.		
12	Cartas de recomendación (tres recientes).		
13	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
14	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
15	Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



186 Proveedor de internet y alojamiento de la página web

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE
PARA PROVEEDOR DE INTERNET Y ALOJAMIENTO DE LA PAGINA WEB

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida y diplomas de capacitaciones y/o cursos		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).		
5	Fotocopia de Título de nivel universitario (ambos lados).		
6	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
7	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
8	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
9	Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.		
10	Cartas laborales.		
11	Cartas de recomendación (tres recientes).		
12	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
13	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



188 Supervisor de obras

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE
PARA SUPERVISOR DE OBRAS MUNICIPALES

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida y diplomas de capacitaciones y/o cursos		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).		
5	Fotocopia de Título de nivel universitario (ambos lados).		
6	Colegiado activo.		
7	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
8	Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).		
9	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
10	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
11	Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.		
12	Cartas laborales.		
13	Cartas de recomendación (tres recientes).		
14	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
15	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:			FECHA:



189 Asesor administrativo

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE
PARA ASESOR ADMINISTRATIVO

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida y diplomas de capacitaciones y/o cursos		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Título de nivel medio (ambos lados).		
5	Fotocopia de Título de nivel universitario (ambos lados).		
6	Colegiado Activo (deseable).		
7	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
8	Finiquito extendido por Contraloría General de Cuentas (reciente).		
9	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
10	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
11	Informe de Probidad extendido por la Contraloría General de Cuentas.		
12	Cartas laborales.		
13	Cartas de recomendación (tres recientes).		
14	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
15	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
16	Fotocopia de carné del IGSS ambos lados.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



REGLONES OPERATIVOS

011 Personal permanente. (No tiene tiempo definido)

.MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO

UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE

PARA PEON ORDINARIO MUNICIPAL

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida.		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
5	Constancia de estudios realizados.		
6	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
7	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
8	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
9	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



022 Personal por contrato (Si tiene tiempo definido. Ejemplo 1 año)

MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE
PARA OPERARIO DE LIMPIEZA

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida.		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
5	Constancia de estudios realizados.		
6	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
7	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
8	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
9	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



031 Por jornal

**.MUNICIPALIDAD DE SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS**

**PAPELERIA QUE DEBE DE CONTENER EL EXPEDIENTE
PARA OPERARIOS DE LIMPIEZA**

LISTADO DE DOCUMENTOS			
No.		SI	NO
1	Hoja de vida.		
2	Fotografía reciente (tamaño postal)		
3	Fotocopia de Documento personal de Identificación DPI.		
4	Fotocopia de Numero de Identificación Tributaria NIT (actualizado).		
5	Constancia de estudios realizados.		
6	Antecedentes Penales (originales y recientes).		
7	Antecedentes Policiacos (originales y recientes).		
8	Fotocopia de Boleto de Ornato 2018		
9	Fotocopia de constancia de cuenta monetaria o cheque anulado de BANRURAL.		
OBSERVACIONES: Todos los documentos deben de venir confrontados y/o legalizados, el cuadro solo debe ser llenado en Recursos Humanos, todos los documentos deben de venir en folder tamaño oficio, color celeste.			
REVISADO POR:		FECHA:	



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

FORMULARIOS ESPECÍFICOS



FORMULARIO 1: Revisión de la documentación del expediente

REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE					
Nombre:					
Unidad Administrativa:				Puesto:	
Salario base	Q. <input type="text"/>	Bonificación: Q. <input type="text"/>		Total. Q. <input type="text"/>	
Otros ingresos:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Concepto: <input type="text"/>	Valor Q: <input type="text"/>	
No.	DOCUMENTOS ORIGINALES			SI	NO
1	Currículum Vitae				
2	(1) Antecedentes Penales Vigentes (vigencia máxima 6 meses)				
3	(1) Antecedentes Policiacos Vigentes (vigencia máxima 6 meses)				
4	(2) Constancia de Colegiado Activo (si es profesional)				
5	(2) Fotografías tamaño postal				
DOCUMENTOS EN FOTOCOPIA					
6	Registro Tributario Unificado (RTU) actualizado				
7	Constancia de estudios de primaria				
8	Constancia de estudios secundaria				
9	Constancia de estudios diversificado				
10	Constancia de estudios universitarios				
11	Constancia de Cierre de Pensum				
12	Título de licenciatura				
13	Constancia de otros estudios				
14	Documento Personal de Identificación DPI				
15	Carné de afiliación al IGSS				
16	Carné de NIT				
17	Licencia de conducir vehículo (casos específicos)				
18	Licencia de conducir moto (casos específicos)				
19	Constancia de cursos recibidos				
20	(3) Constancias laborales				
21	(3) Cartas de recomendación				
DOCUMENTOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN					
1	Pre solicitud de empleo				
2	Registro de documentación recibida				
3	Revisión de Currículum Vitae				
4	Entrevista				
5	Evaluación de aspirante (post entrevista)				
6	Verificación de referencias personales				
7	Verificación de referencias laborales				
8	Verificación de antecedentes				
9	Informe de resultados de selección				
Revisado por:		Firma:		Fecha:	
REVISIÓN FINAL DE OFICIAL DE RECURSOS HUMANOS					
Completo:	SI <input type="checkbox"/>	Fecha de Revisión: <input type="text"/>		Firma y Sello.	
	NO <input type="checkbox"/>	Nombre: <input type="text"/>			
AUTORIZACIÓN ALCALDÍA					
Autorizado:	SI <input type="checkbox"/>	Fecha de autorización: <input type="text"/>		Firma y Sello.	
	NO <input type="checkbox"/>				



Informe de Resultados de Selección

Datos Generales

Nombre: _____	Edad: _____
Lugar y fecha de Nacimiento: _____	DPI: _____
Estado Civil: _____	NIT: _____
Escolaridad: _____	Colegido: _____
Dirección: _____	Salario devengado: _____
Licencia de Conducir No.: _____	
Empresa donde labora: _____	

Datos del Puesto

Plaza a la que aplica: _____	Renglón: _____
Unidad Administrativa: _____	Pretensión Q: _____
Salario según escala: _____ Bonificación: _____	Primer Ingreso: <input type="checkbox"/>
Aplican a otros ingresos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Monto Q.: _____	Reingreso: <input type="checkbox"/>

RESULTADOS CUANTITATIVOS

Formulario:	Nombre del Registro	Resultados	Criterio de Evaluación:
FO-GAF-DA-DRH-003	Revisión de Curriculum Vitae	/ 40	IDEAL AL PUESTO 80 – 100
FO-GAF-DA-DRH-005	Evaluación del Aspirante (post entrevista)	/ 30	
FO-GAF-DA-DRH-006	Verificación de Referencias Personales	/ 15	APTO 50 – 79
FO-GAF-DA-DRH-007	Verificación de Referencias Laborales	/ 15	NO APTO 0 – 49
TOTAL		/ 100	

RESULTADOS CUALITATIVOS

VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN	VERAZ	FALSA	APROBO	NO APROBÓ	OMITIÓ DATOS	CON ANTECEDENTES	NO COMPLETO
Académica							
Referencias Personales							
Referencias Laborales							
Antecedentes Penales							
Antecedentes Policiacos							
Control Migratorio							
INFONET							



INTEGRACIÓN DE RESULTADOS

SE RECOMIENDA SU CONTRATACIÓN

SI

NO

OBSERVACIONES

CONTROL ADMINISTRATIVO

Fecha de Evaluación: _____

Fecha de Entrevista: _____

Fecha de elaboración de Informe: _____

Responsable que elaboró el informe: _____

Vo.Bo.



FORMULARIO 2: Verificación de Antecedentes:

VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

Nombre: _____

Puesto que solicita: _____

Unidad Administrativa: _____

No.	ANTECEDENTES	TIENE DATOS RELEVANTES	NO TIENE DATOS RELEVANTES	OBSERVACIONES
1	INFONET			
2	Antecedentes Penales			
3	Antecedentes Policiacos			
4	Control Migratorio (ARRAIGOS)			

Nombre de quien verificó la información: _____

Puesto: _____

Fecha: _____



FORMULARIO 3: Verificación de Referencias Laborales y Personales

VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS LABORALES

Nombre del Aspirante: _____

Instrucciones:

a. Trabajo con usted él (ella) SI NO

b. Mi nombre es: _____

c. Podría responder unas preguntas: SI NO

Empresa o Institución:

¿Cuándo ingreso? _____ ¿Qué puesto desempeño? _____

¿Cómo fue su desempeño?

¿Se le ascendió? SI NO ¿A qué puesto? _____

Salario inicial: _____ Salario final: _____ En qué fecha se retiró: _____

¿Por qué se retiró?

¿Usted lo recomendaría para trabajar en otra institución? SI NO

¿Por qué?

Nombre del Informante:

Puesto del Informante:

2. Empresa o Institución:

¿Cuándo ingreso? _____ ¿Qué puesto desempeño? _____

¿Cómo fue su desempeño?

¿Se le ascendió? SI NO ¿A qué puesto? _____

Salario inicial: _____ Salario final: _____ En qué fecha se retiró: _____

¿Por qué se retiró?

¿Usted lo recomendaría para trabajar en otra institución? SI NO

¿Por qué?

Nombre del Informante:

Puesto del Informante:

OBSERVACIONES

EVALUACIÓN DE REFERENCIAS

COMENTARIOS DEL INFORMANTE SOBRE DESEMPEÑO DEMOSTRADO				LO RECOMIENDA		TOTAL POR INSTITUCIÓN O EMPRESA	TOTAL S/10
INSTITUCIÓN O EMPRESA	BUENO (3)	REGULAR (1)	MALO (0)	SI (2)	NO (0)		

NOMBRE DE QUIEN SOLICITO LA INFORMACIÓN

FECHA:



VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES

Persona que verifica:

Persona que solicita:

Instrucciones:

- a. Conoce usted al Sr, (a) (ita) SI NO
- b. Mi nombre es: _____
- c. Podría responder unas preguntas: SI NO

1. Informante:

1. ¿Hace cuanto lo (la) conoce?

2. ¿Cómo lo (la) conoció?

3. ¿Con qué frecuencia se ven?

4. ¿Cómo describiría el carácter de...?

5. ¿Qué lugares frecuenta?

¿Por qué? _____

6. ¿Usted lo recomendaría para un trabajo? SI NO

¿Por qué?

7. ¿Usted a qué se dedica?

EVALUACIÓN DE REFERENCIAS

INFORMANTE	TIEMPO DE CONOCERLO	LO CONOCE		LO RECOMIENDA		TOTAL POR INFORMANTE	TOTAL S/10
		SI	NO (2)	SI	NO (2)		
						/5	
						/5	
						/5	

NOMBRE DE QUIEN SOLICITO LA INFORMACIÓN:

PUESTO:

FECHA:



FORMULARIO 4: Evaluación del Aspirante.

EVALUACIÓN DEL ASPIRANTE (post entrevista)

MARCA UNA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES :

Nombre: _____

1. Presentación Personal:

Descuido en el vestir y en su apariencia en general (3)

Limpio y cuidadoso en el vestir (6)

2. Sociabilidad:

Tímido y retraído (3)

Se relaciona adecuadamente (6)

Extrovertido (3)

3. Confianza en sí mismo:

Indeciso e Inseguro (3)

Muestra firmeza y decisión (6)

4. Motivación:

No tiene metas definidas.

Tiene deseos de superación.

5. Expresión Oral:

Se expresa con dificultad (3)

Lenguaje claro y estructurado (6)

OBSERVACIONES

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

FIRMA: _____

**VISTO BUENO DE
OFICIAL DE RECURSOS
HUMANOS**

FIRMA Y SELLO



FORMULARIO 5: Entrevista.

ENTREVISTA

NOMBRE:

PUESTO PROPUESTO:

1. ¿Cuénteme acerca de usted mismo?

2. ¿Cuénteme acerca de su último trabajo?

3. ¿Qué experiencia tiene en este campo?

4. ¿Qué sabe de esta Municipalidad?

5. ¿Por qué quiere trabajar en la Municipalidad?

6. ¿Qué salario espera percibir?

7. ¿Es usted un trabajador en equipo?

8. ¿Ha tenido que despedir a alguien? ¿Cómo se sintió al respecto?

9. ¿Por qué debe de estar con nosotros?

10. ¿Cuál es su mayor debilidad?

11. ¿Por qué cree que le haría bien este trabajo?



12. ¿Estaría usted dispuesto a poner los intereses de la organización por delante de los suyos propios?

13. ¿Describa estilo de gestión?

14. ¿Tiene alguna pregunta para mí (entrevistador)?

DATOS DEL EVALUADOR

Nombre: _____

Puesto: _____

Fecha: _____



Firma: _____

SELLO



FORMULARIO 6: Revisión de Curriculum Vitae.

REVISIÓN DE CURRICULUM VITAE	
NOMBRE DEL ASPIRANTE: _____	
PUESTO PROPUESTO: _____	
1. PREPARACIÓN ACADEMICA	
<input type="checkbox"/>	No corresponde al puesto. (2)
<input type="checkbox"/>	Aproxima al puesto. (6)
<input type="checkbox"/>	Ideal al puesto. (10)
<input type="checkbox"/>	Sobre lo requerido. (8)
2. CONOCIMIENTOS ADICIONALES	
<input type="checkbox"/>	No tiene. (2)
<input type="checkbox"/>	Aproxima al puesto. (6)
<input type="checkbox"/>	Ideal al puesto. (10)
<input type="checkbox"/>	Sobre los requerimientos. (8)
3. ASPECTOS LABORALES	
<input type="checkbox"/>	Nunca ha trabajado. (2)
<input type="checkbox"/>	Inestable (4)
<input type="checkbox"/>	Inestabilidad justificada. (6)
<input type="checkbox"/>	Estable en los últimos años. (8)
<input type="checkbox"/>	Muestra ascenso correlativo. (10)
4. EXPERIENCIA LABORAL	
<input type="checkbox"/>	Sin experiencia laboral. (4)
<input type="checkbox"/>	Experiencia aceptable. (8)
<input type="checkbox"/>	Muy buena experiencia. (10)
VALOR 40 PUNTOS	TOTAL <input type="text"/>
DATOS DEL EVALUADOR	



CAPÍTULO

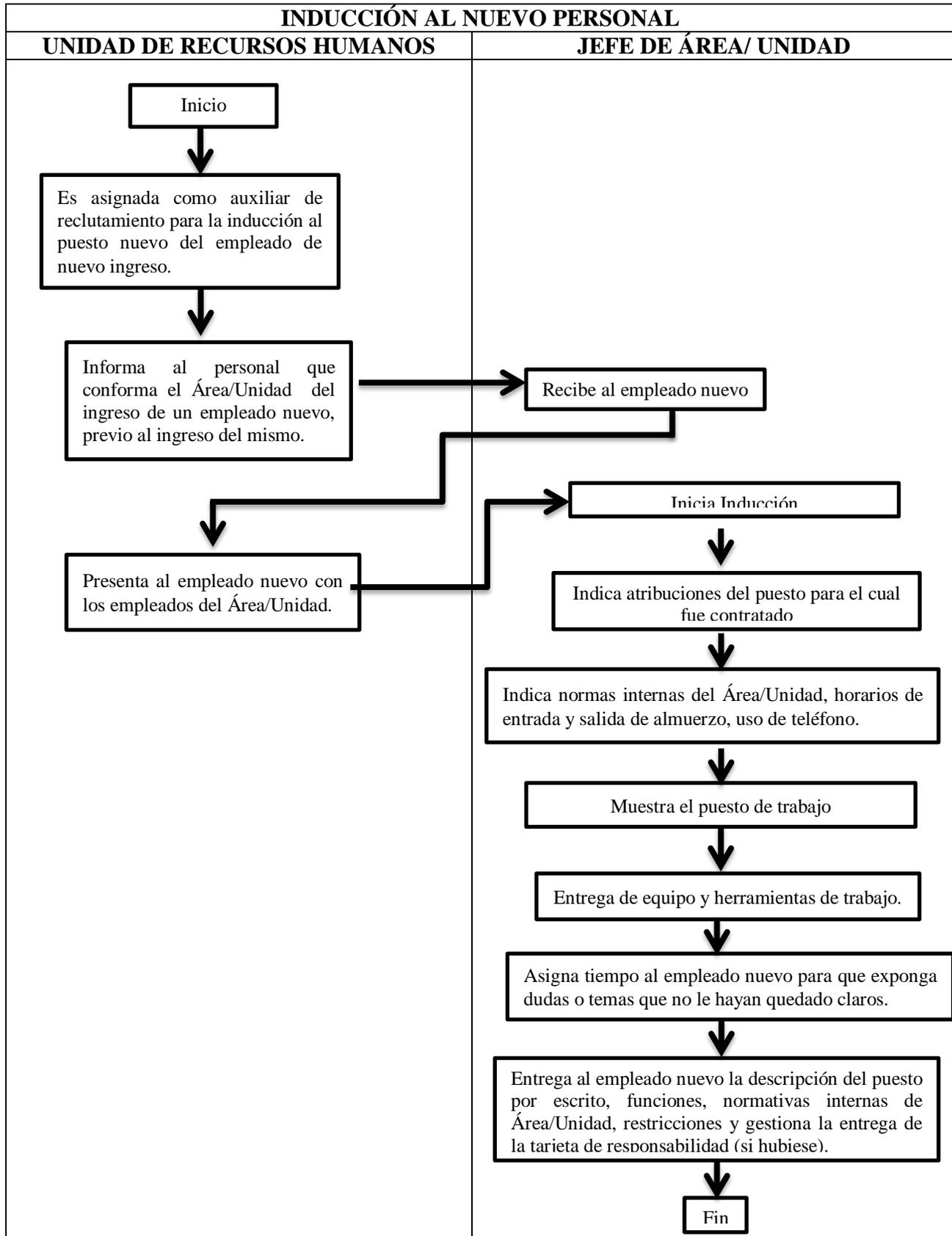
IV

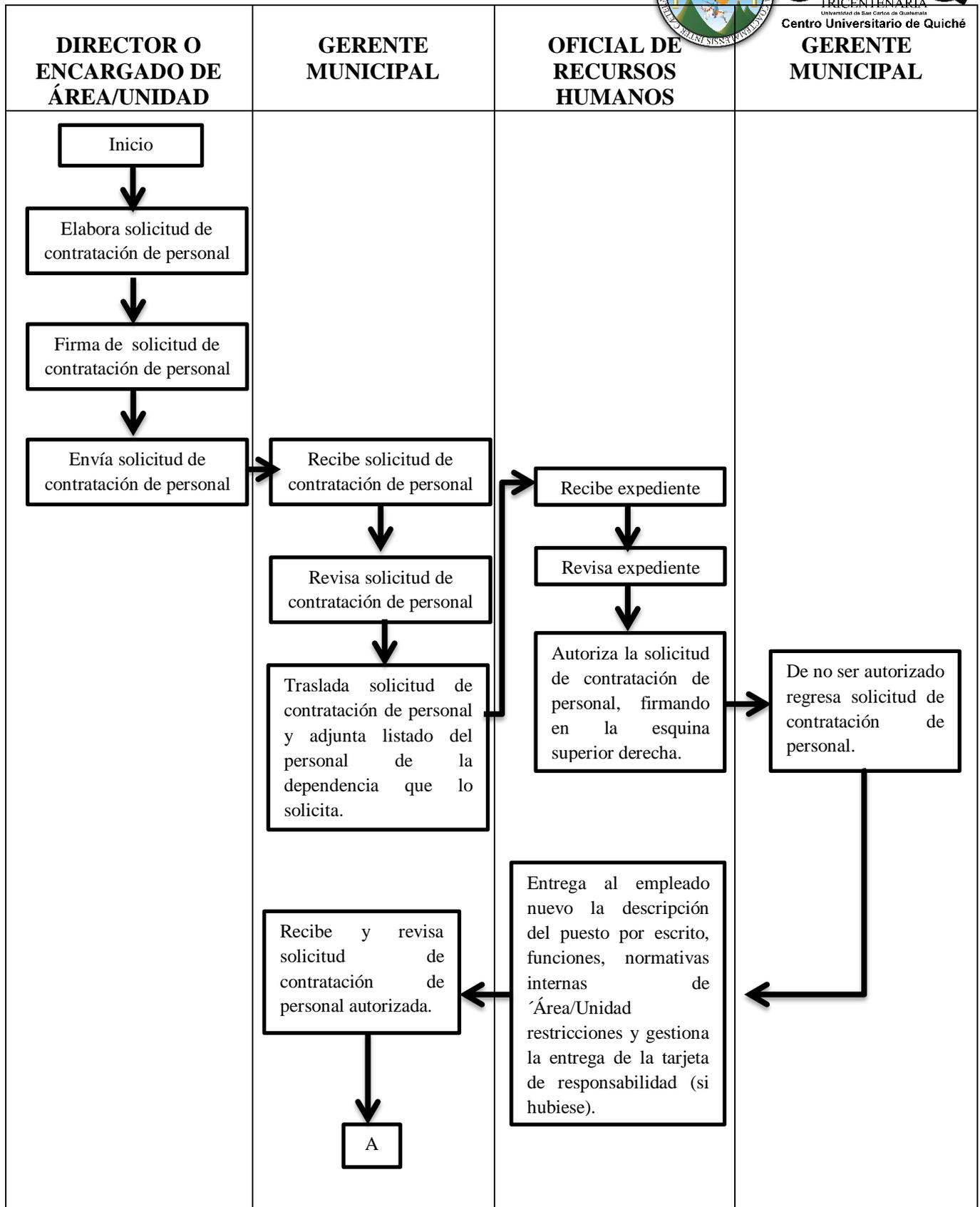
FLUJOGRAMAS



FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA 1: Inducción al Nuevo Personal

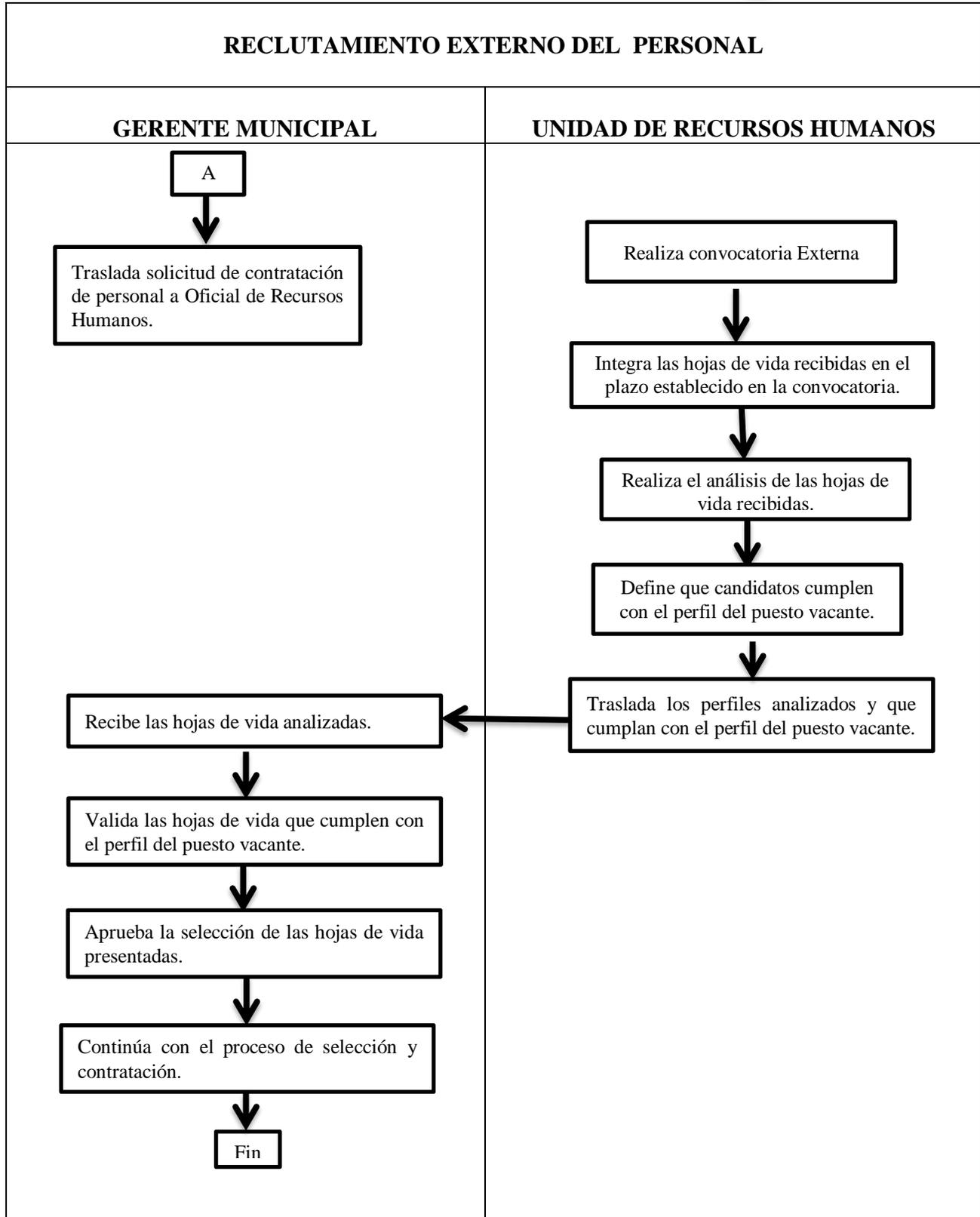




Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



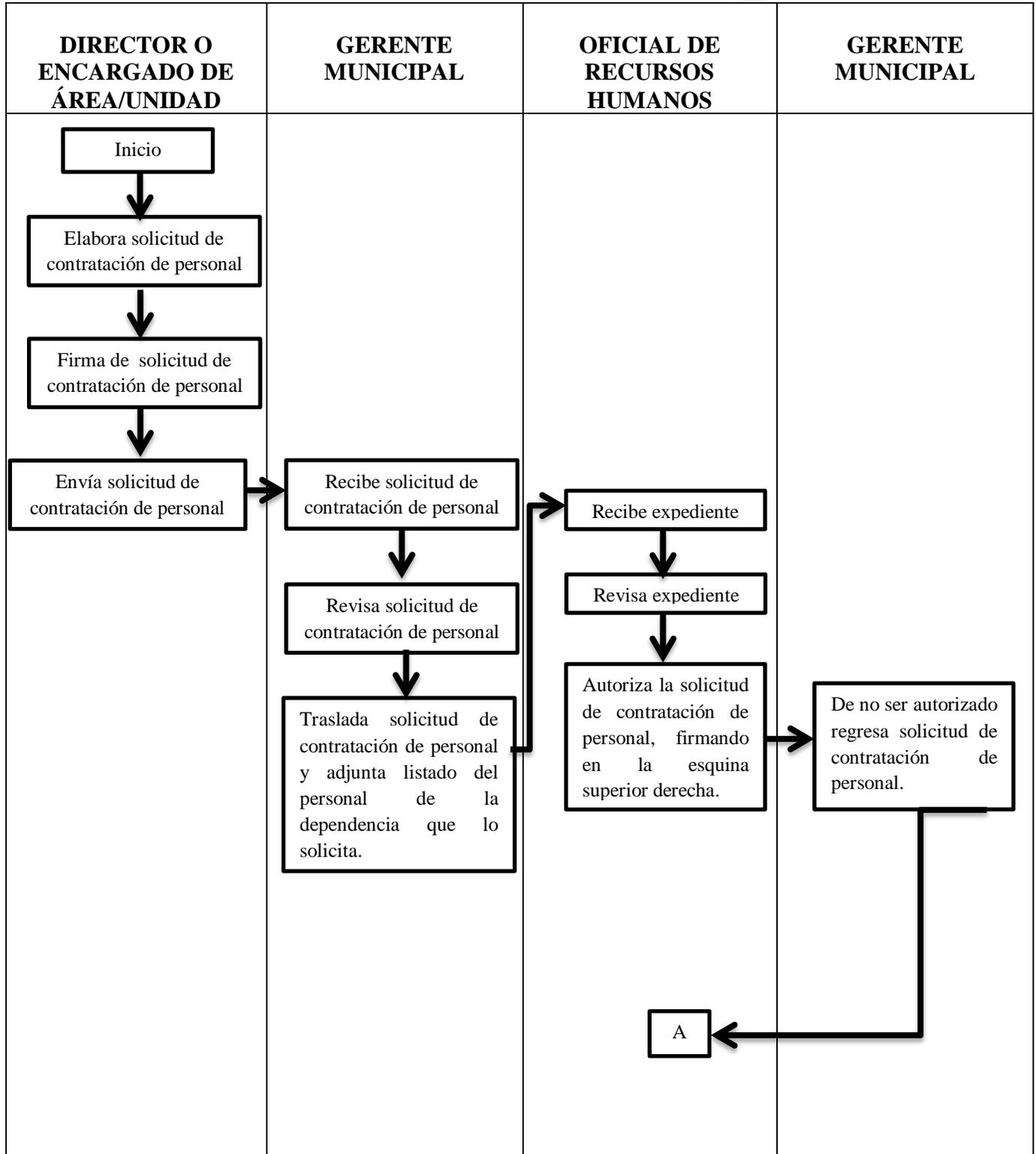
FLUJOGRAMA 2: Reclutamiento Externo del Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



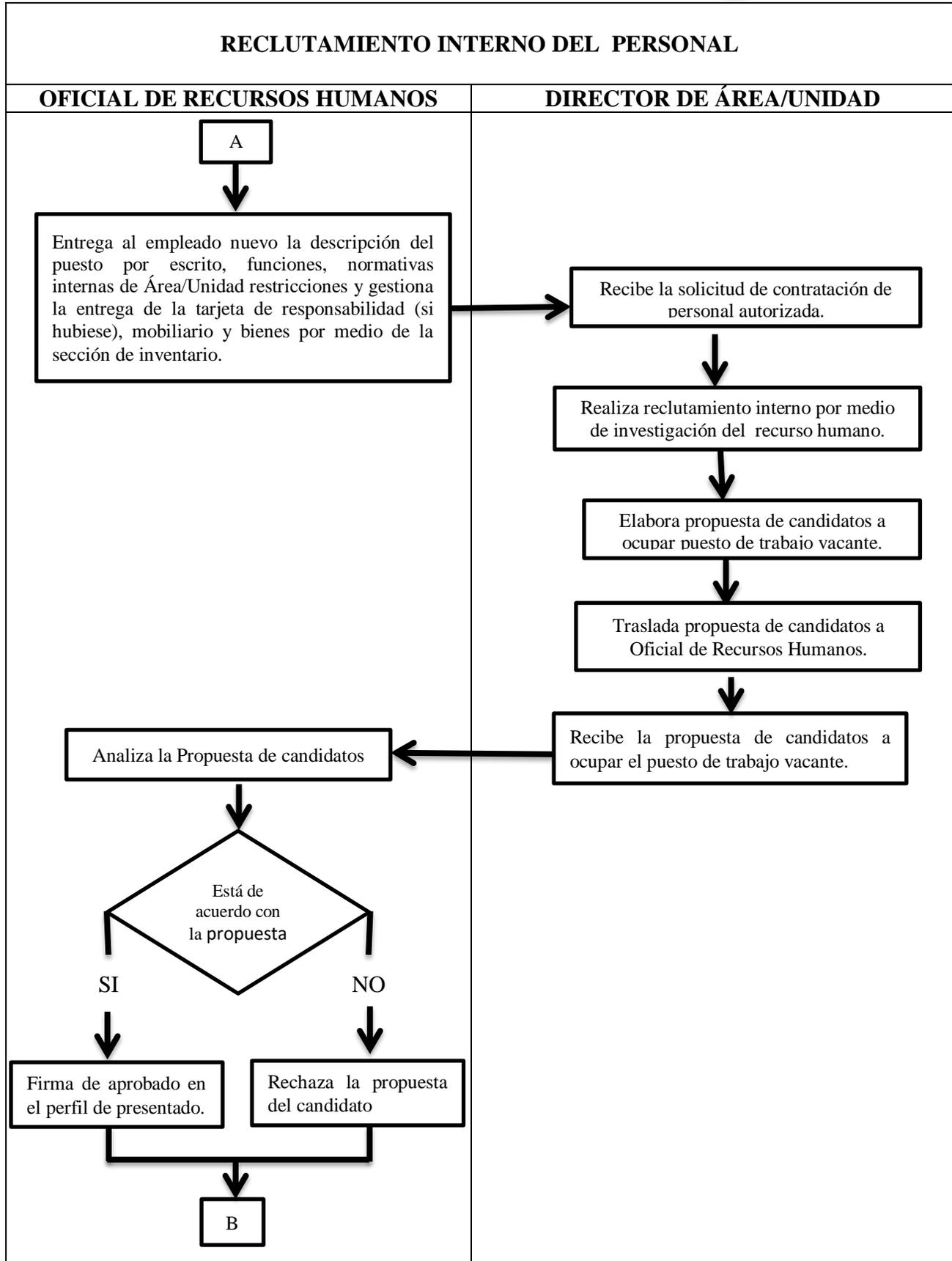
FLUJOGRAMA 3: Reclutamiento Interno del Personal



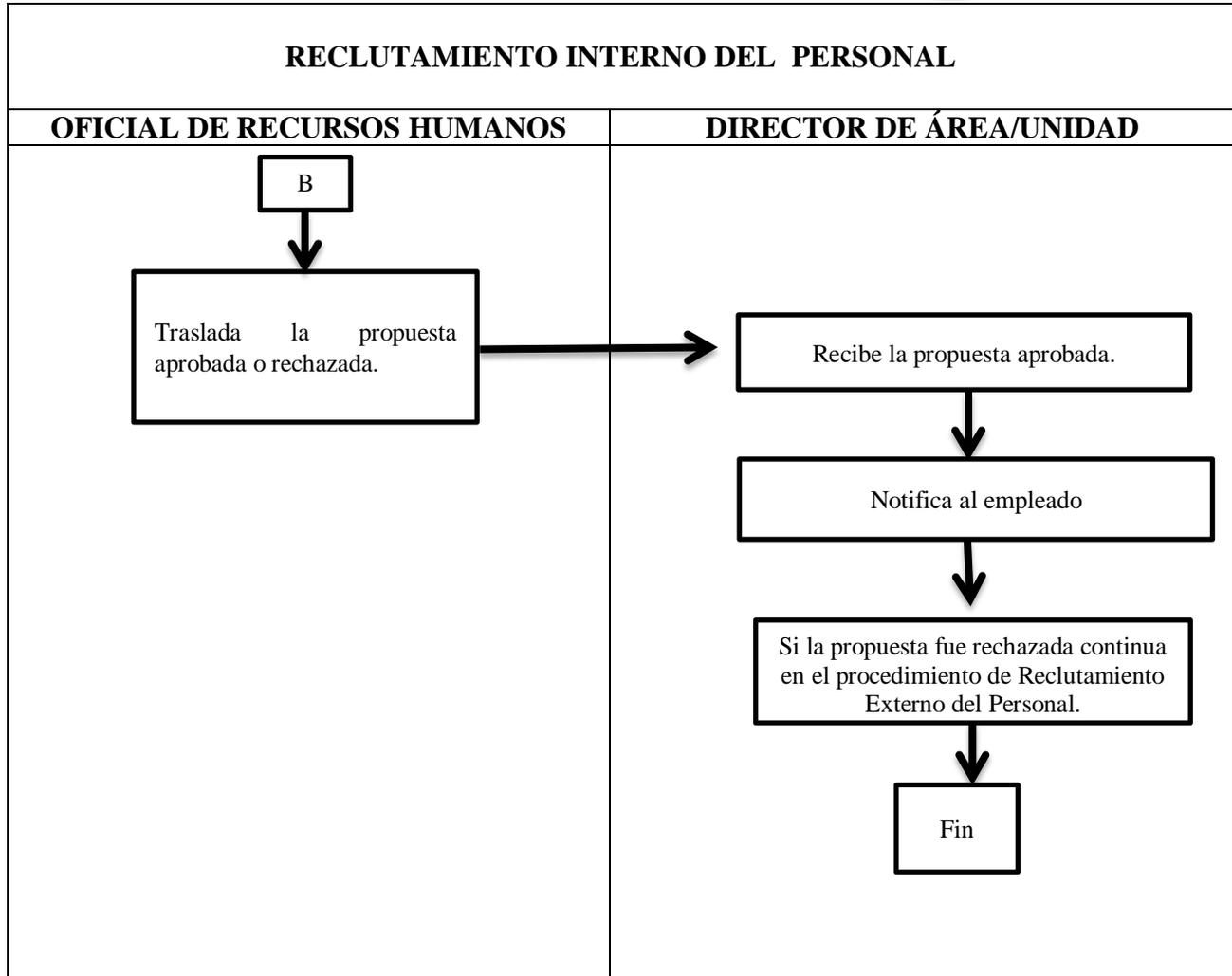
Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



FLUJOGRAMA 4: Reclutamiento Interno del Personal



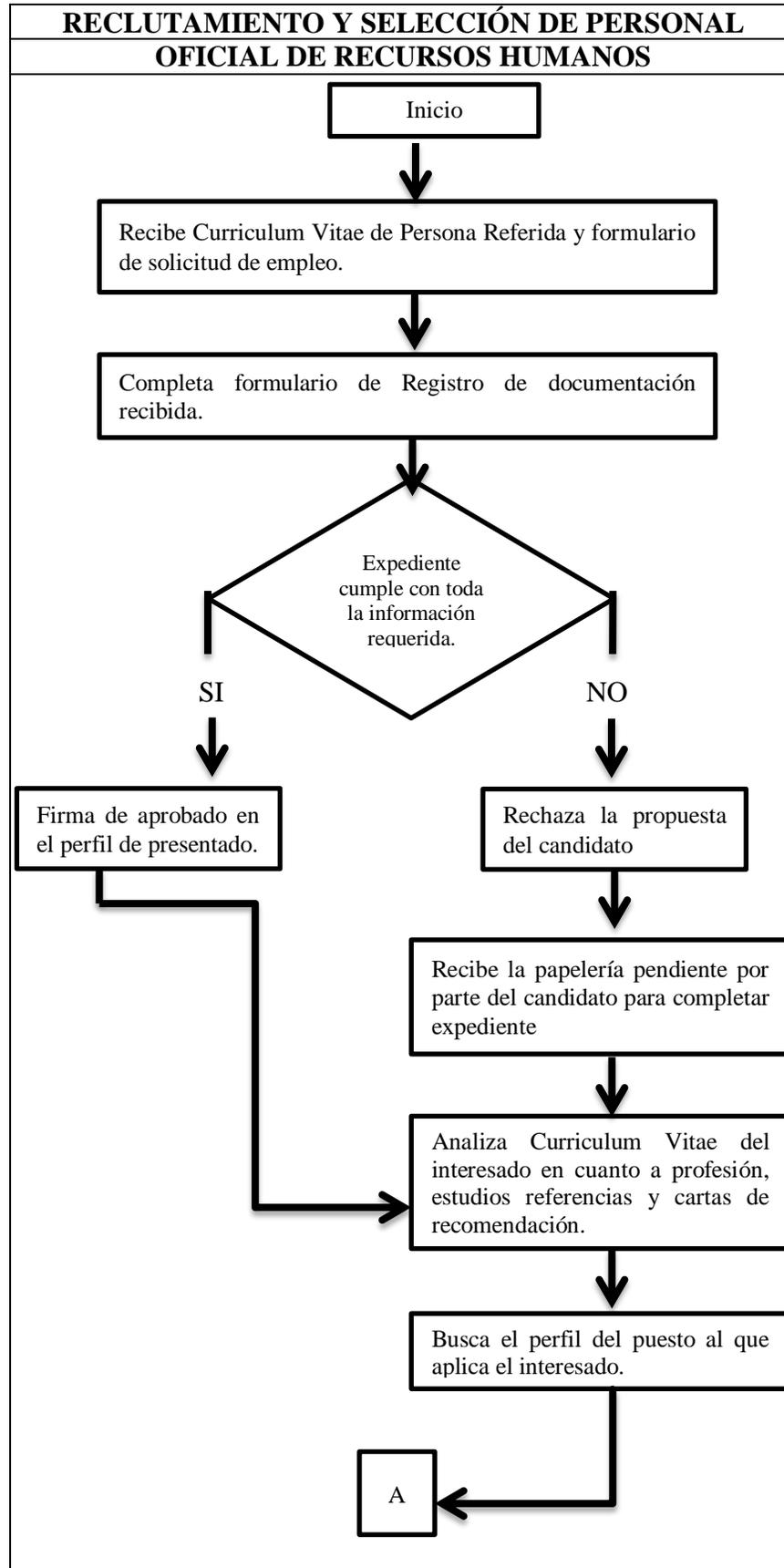
Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



**Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.**



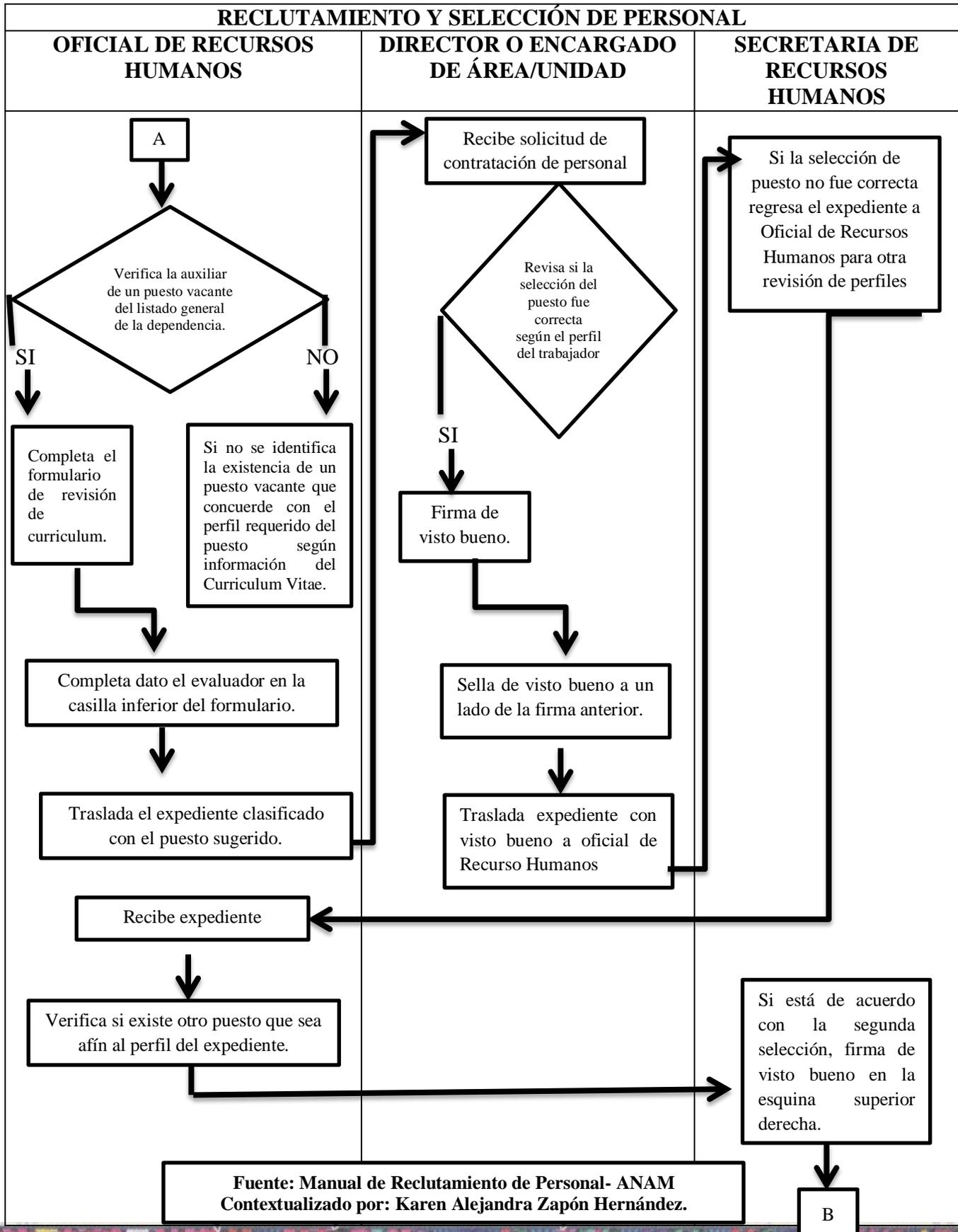
FLUJOGRAMA 5: Reclutamiento y Selección de Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.

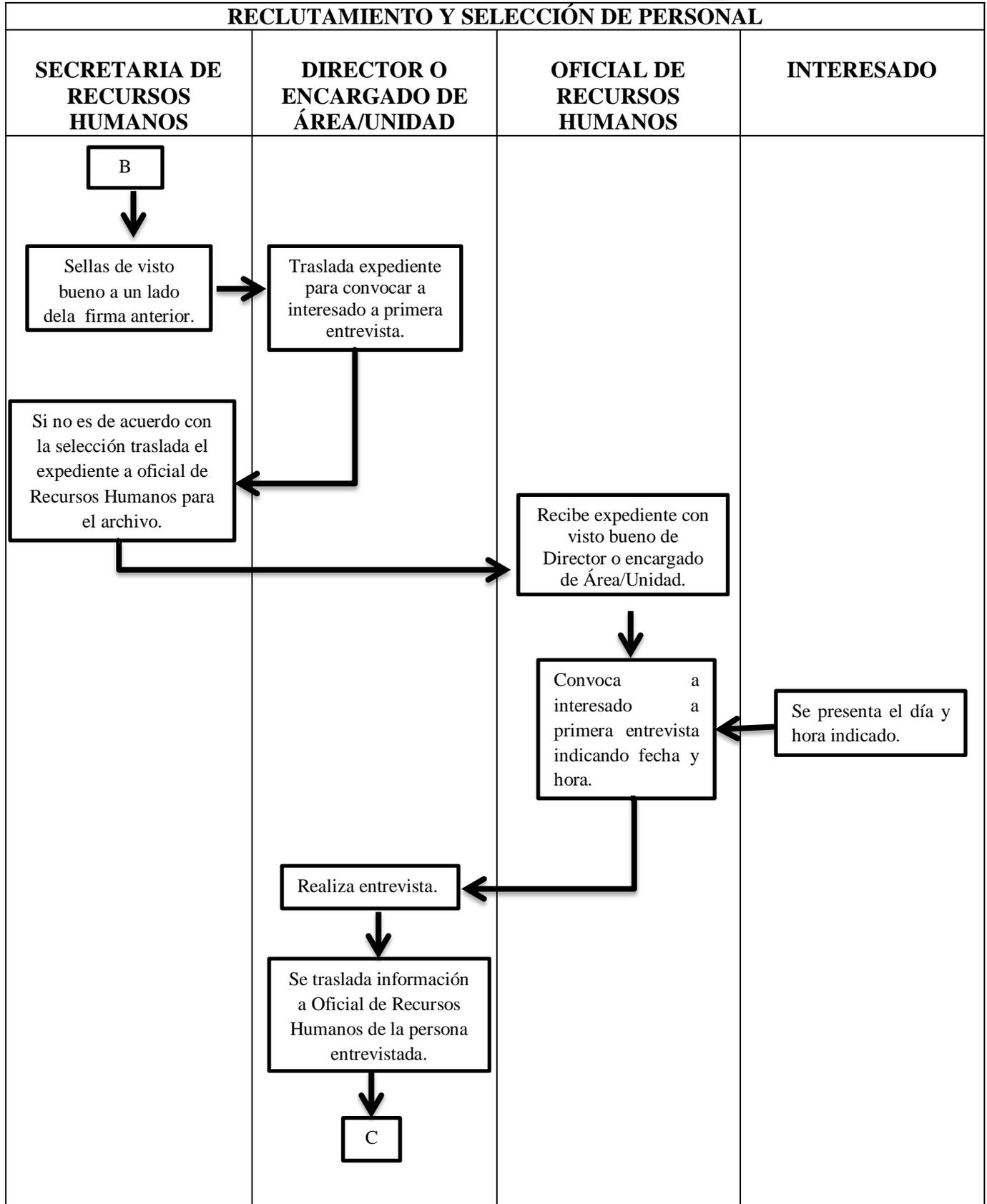


FLUJOGRAMA 6: Reclutamiento y Selección de Personal





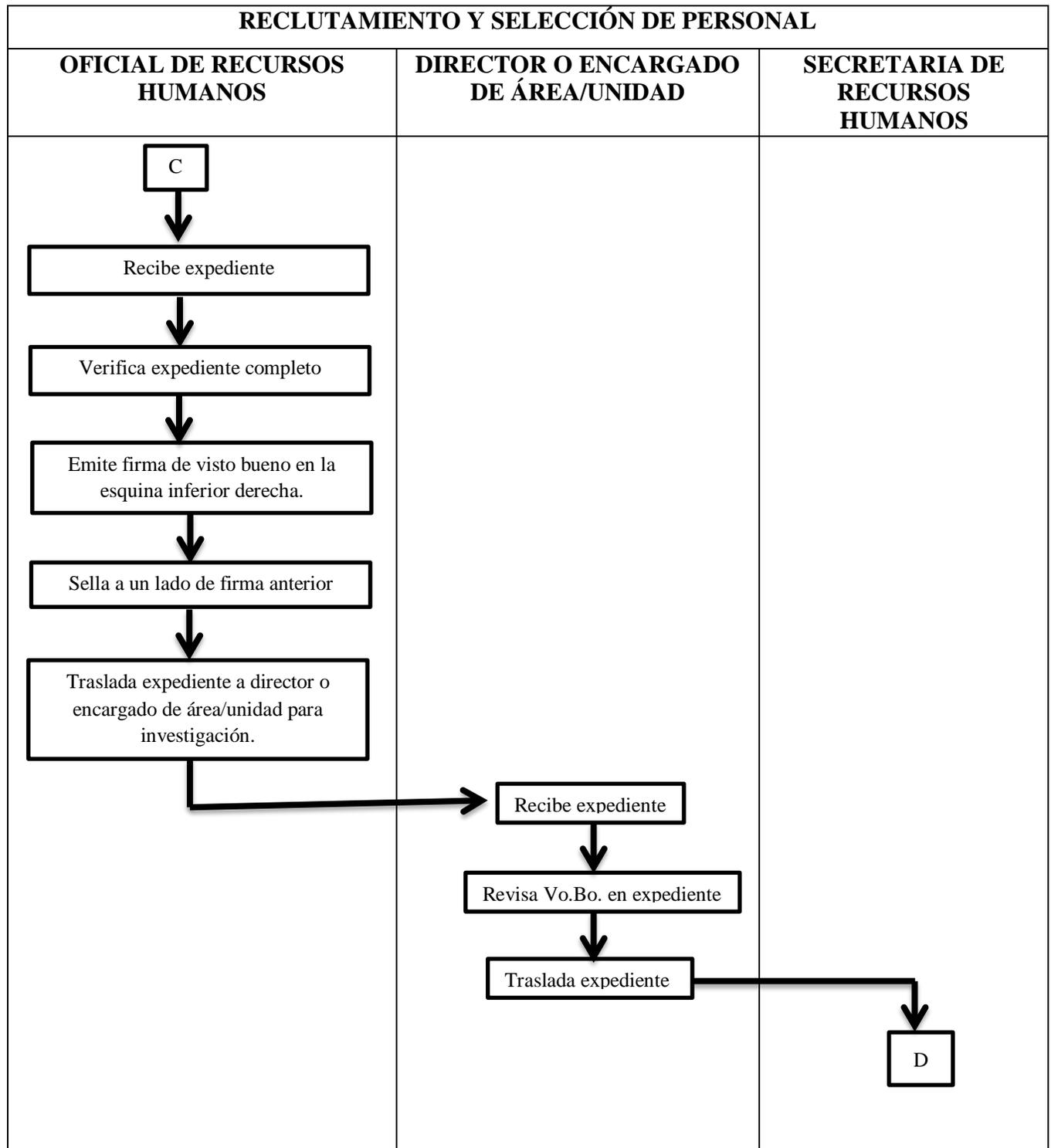
FLUJOGRAMA 7: Reclutamiento y Selección de Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



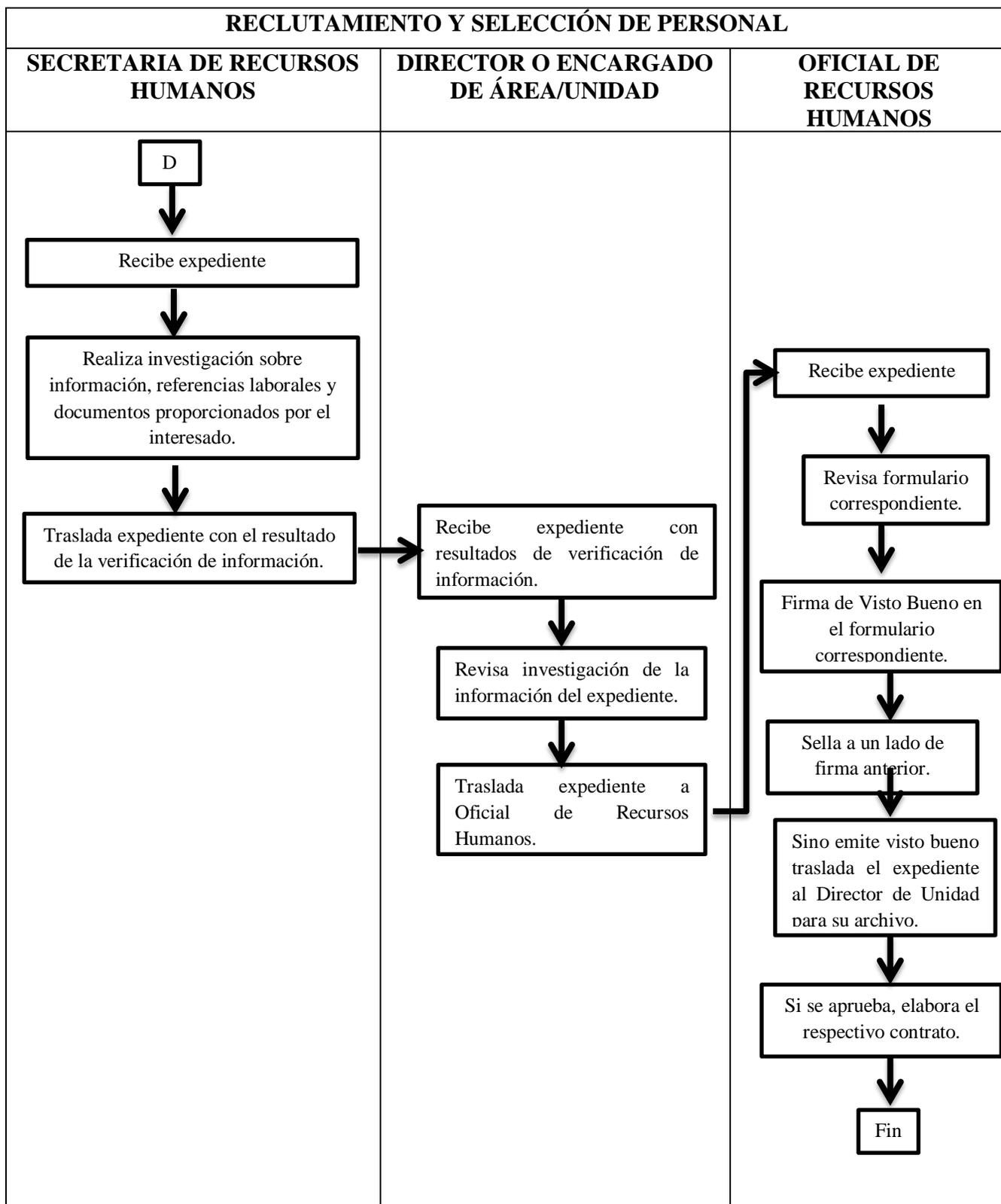
FLUJOGRAMA 8: Reclutamiento y Selección de Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



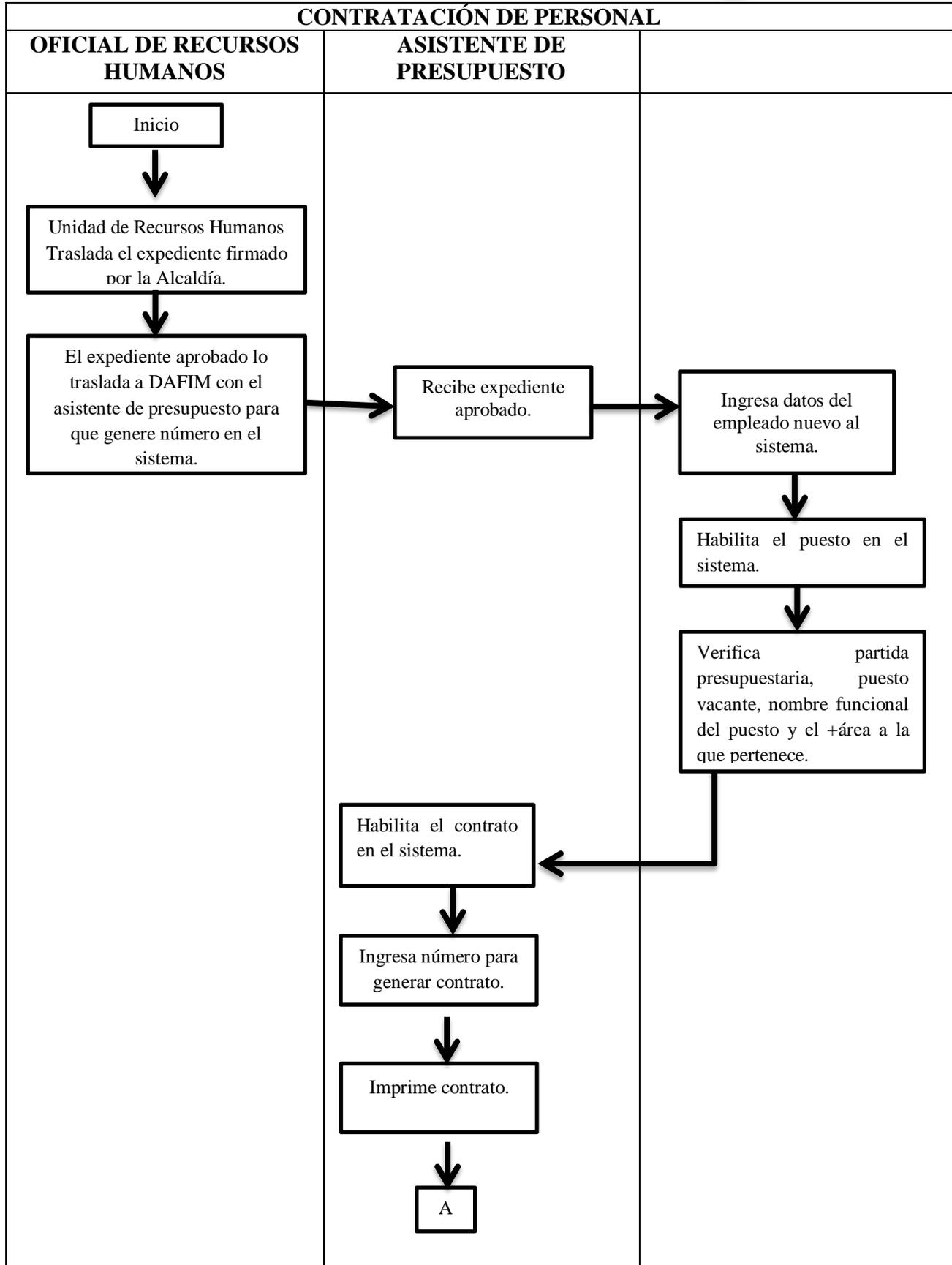
FLUJOGRAMA 9: Reclutamiento y Selección de Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



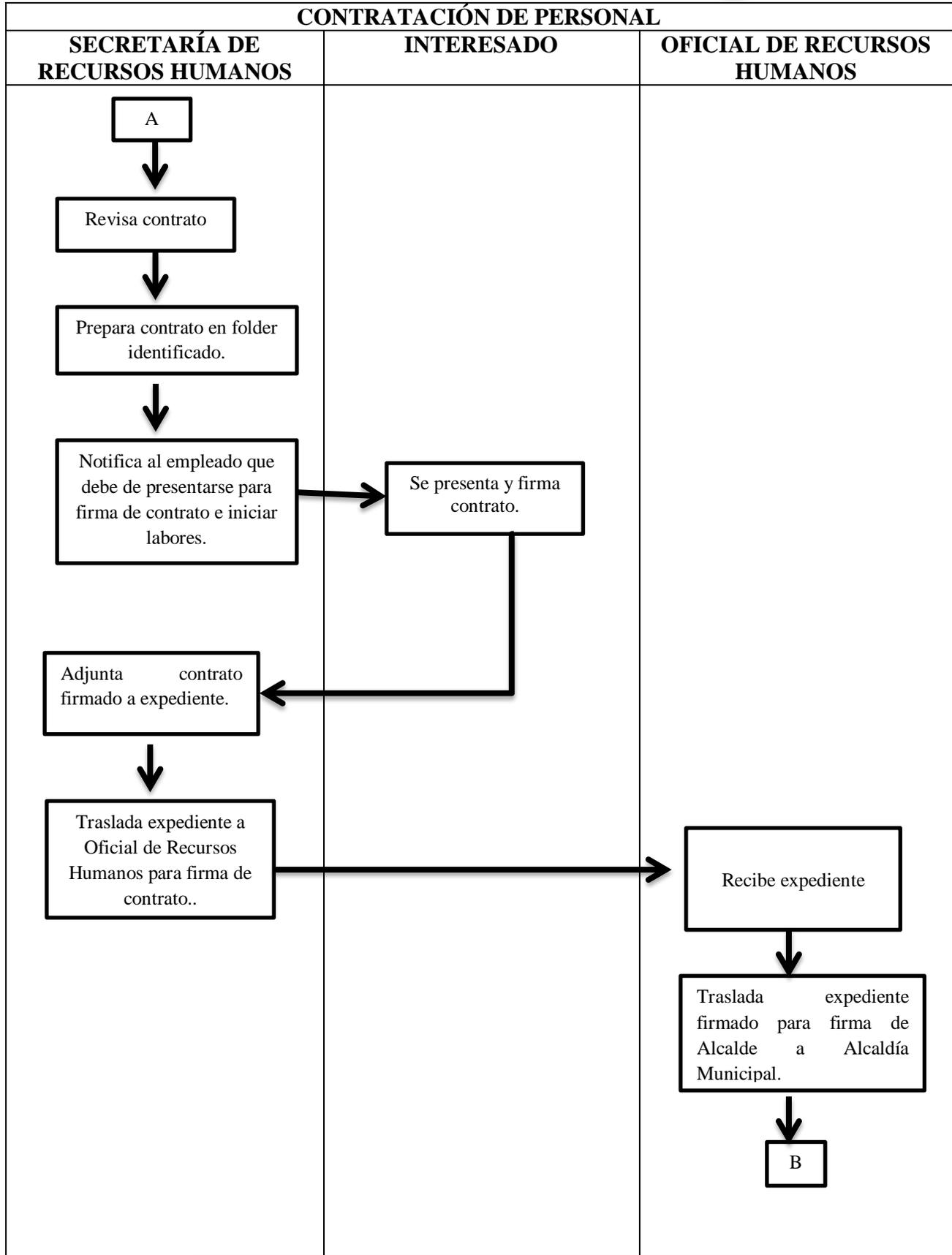
FLUJOGRAMA 10: Contratación de Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



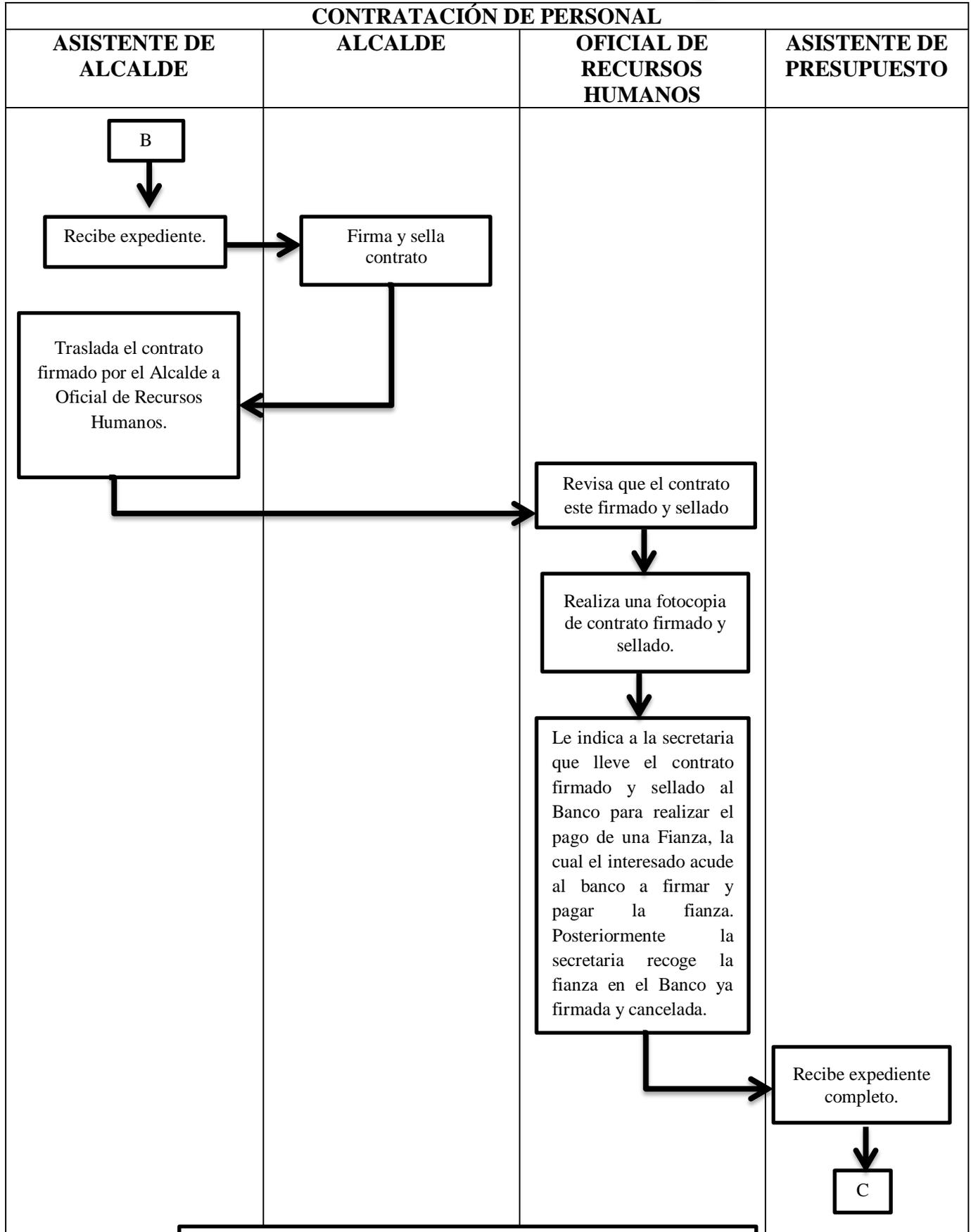
FLUJOGRAMA 11: Contratación de Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



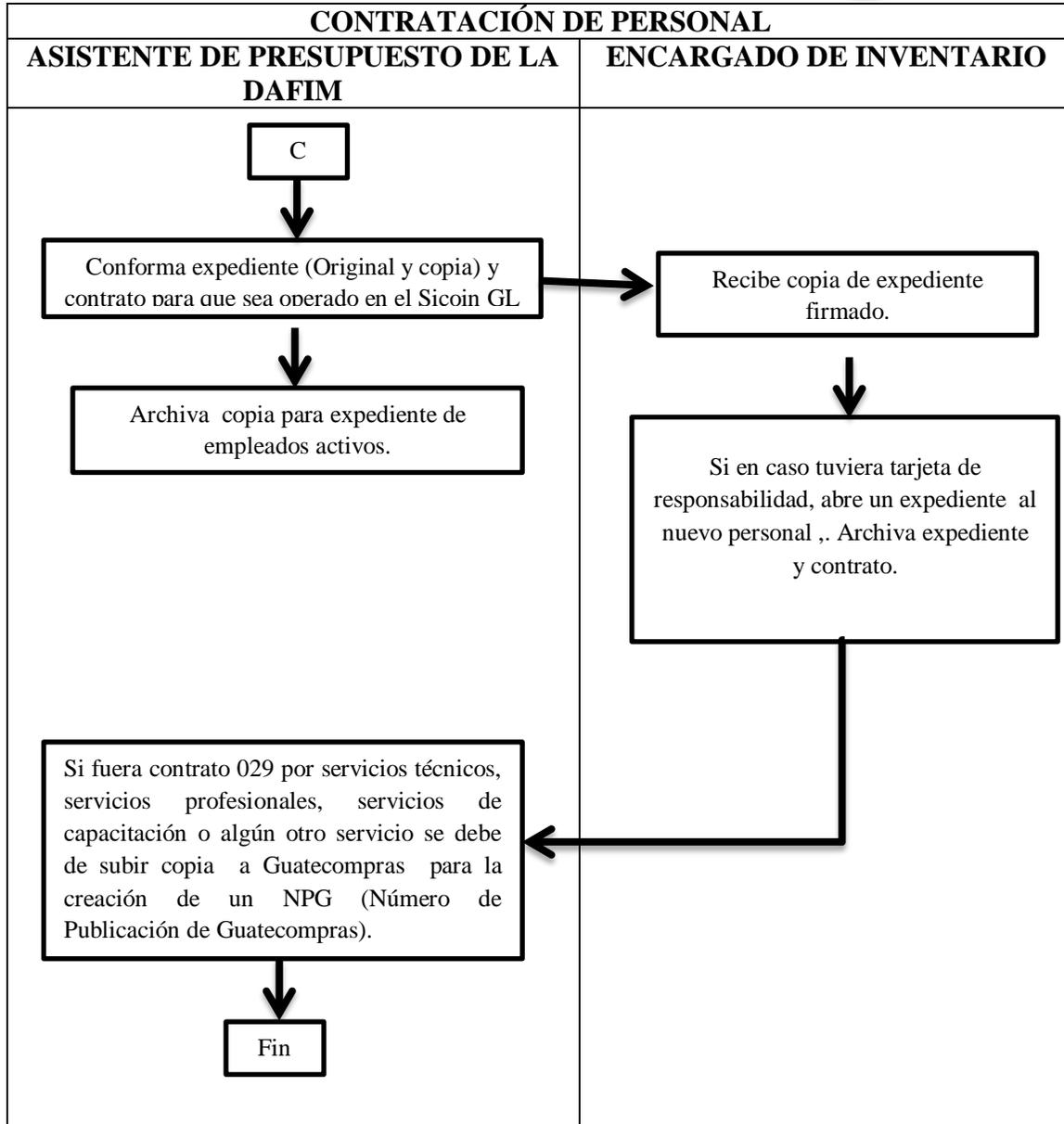
FLUJOGRAMA 12: Contratación de Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



FLUJOGRAMA 13: Contratación de Personal



Fuente: Manual de Reclutamiento de Personal- ANAM
Contextualizado por: Karen Alejandra Zapón Hernández.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ Código Municipal (Decreto 12-2002). *Código Municipal*. Guatemala.
- ❖ Constitución Política de la República de Guatemala (1985). *Decretada por la Asamblea Nacional Constituyente en 31 de mayo de 1985 y sus Reformas 1993*. Guatemala.
- ❖ Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá Colombia: Nómos. S.A.
- ❖ Decreto del Congreso 1-87 (1987) *Ley de Servicio Municipal*. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_gtm_decreto_1-87.pdf
- ❖ Encarnación, M. (2009). *Administración Pública*. Madrid. España: Paraninto S.A. Recuperado de: https://books.google.com.gt/books?id=ynt5kpcMFAQC&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+publica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwim6oHbh_TcAhWQv1MKHQmHC5UQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20publica&f=false
- ❖ Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo (Resolución Ministerial Número 159-2015). *Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo Suscrito entre el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Chichicastenango*. Chichicastenango.



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché



Proceso de Investigación

Reunión con Gerente Municipal, Asesor Administrativo, Asesora Jurídica y Oficial de Recursos Humanos en donde se llegó a la conclusión que se necesitaba de un documento en donde se establecieran las condiciones para la contratación y selección del personal tanto administrativo como operativo.



Figura 7. Reunión con el personal de la municipalidad.

Se inició con la aplicación de los instrumentos como la ficha de observación y la guía para la entrevista para enmarcar la importancia de dicho documento. Las entrevistas fueron aplicadas al personal de la Unidad de Recursos Humanos y al Gerente Municipal.



Figura 8. Entrevista a Gerente Municipal.

Aplicación de encuestas con el personal de la Municipalidad de Chichicastenango.



Figura 9. Entrevista a encargado de la Unidad de Acceso a la Información Pública.



Figura 10. Entrevista a encargada de la Recepción.

Proceso de Socialización

El manual de Reclutamiento y Selección del Personal se trabajó con el apoyo de Gerente Municipal y la Oficial de Recursos Humanos, con quienes se pudo establecer la información fundamental para la elaboración de dicho instrumento.



Figura 11. Concretando información para el manual con la Oficial de Recursos Humanos.

Se obtuvo comunicación con Lisbeth Morales, encargada de la ANAM, a quien se le presento el proyecto he hizo un aporte para complementar la información y elaboración del Manual.



Figura 12. Encargada de la ANAM, compartiendo información para el manual.

Seguidamente se socializó el Manual de Reclutamiento y Selección del Personal Administrativo y Operativo con Gerente Municipal, Oficial de Recursos Humanos, Asesora Jurídica y Asesor Administrativo de La municipalidad de Chichicastenango, el cual dicho documento fue recibido con mucho interés, ya que no se cuenta con un documento así en la municipalidad. Así mismo se hizo la observación y modificación de algunos aspectos los cuales fueron aportes de gran ayuda para que el proyecto se estableciera de mejor manera.



Figura 13. Socialización del Manual con el personal de la Municipalidad.



Figura 14. Aportes del personal de la Municipalidad.

Luego de la socialización con el personal de la Municipalidad de Chichicastenango, tomando en cuenta los aportes realizados, se procedió a imprimir el documento de manera formal, tomando en cuenta la cantidad de ejemplares a ser utilizados.

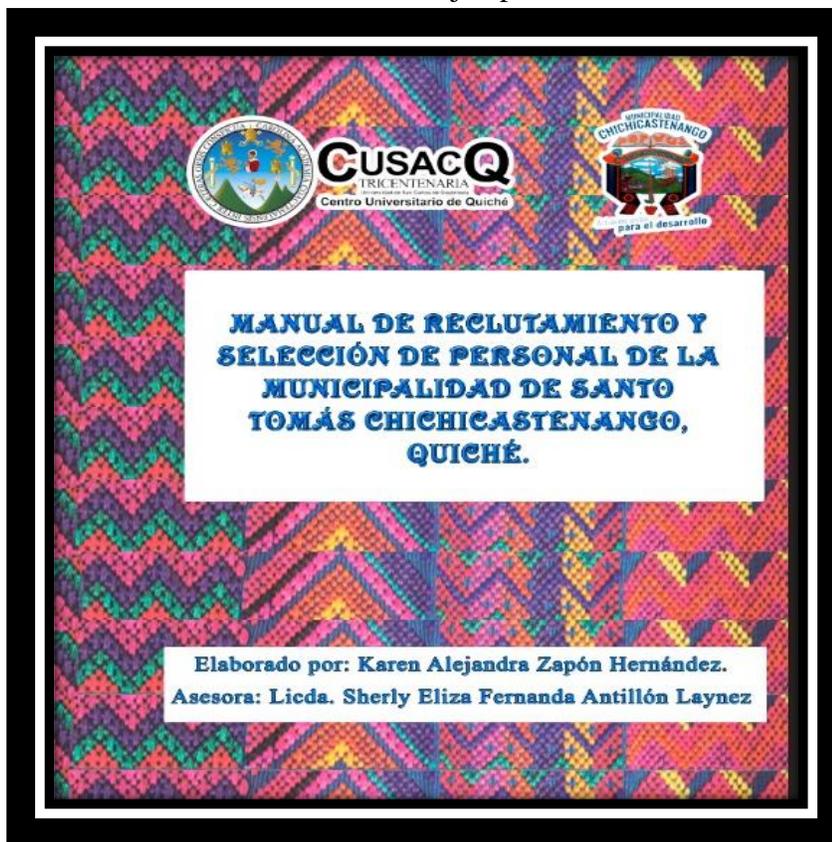


Figura 15. Portada del Manual de Reclutamiento y Selección del Personal.



Figura 16. Ejemplares del Manual de Reclutamiento y Selección del Personal.

Para finalizar el proyecto en la Municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango se procedió a la clausura con la entrega del documento a las autoridades de la municipalidad, personal con quien se trabajó en la municipalidad, autoridades del Centro Universitario de Quiché –CUSACQ y Asesora del Trabajo de Graduación, quienes estuvieron presentes en dicha actividad.



Figura 17. Entrega del Manual al señor Alcalde Municipal.



Figura 18. Entrega del Manual a Gerente Municipal.



Figura 19. Entrega del Manual a Oficial de Recursos Humanos.



Figura 20. Entrega del Manual a la Asesora Jurídica.



Figura 20. Entrega del Manual a Encargado de la Comisión de Educación.



Figura 22. Entrega del Manual a la Asesora del Trabajo de Graduación.



Figura 23. Entrega del Manual l Representante de las Autoridades del CUSACQ.

ANEXOS



Santa Cruz del Quiché, 12 de Febrero de 2018

Sr. Rosendo Salvador Jerónimo
Alcalde Municipal
Chichicastenango, Quiché.

Se designa para la Unidad de Recursos Humanos

MUNICIPALIDAD DE CHICHICASTENANGO
12/02/18
AUTORIZADO GERENCIA

Apreciable señor Alcalde:

Me es grato dirigirme a usted, augurándole éxitos al frente de tan loable labor que a diario realiza en pro del desarrollo de la sociedad chichicasteca.

El propósito de la presente es para solicitar su valiosa colaboración con la estudiante, **Karen Alejandra Zapón Hernández**, quien se identifica con Documento Personal de Identificación DPI-CUI **2150 68602 1401** extendido por el RENAP de Santa Cruz del Quiché y el número de Carné **201142518** extendido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Quiché CUSACQ, a efecto que se le autorice realizar el Trabajo de Investigación – Acción, en la municipalidad que su digna persona dirige. Dicha investigación constituye un requisito indispensable previo a optar al Título de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa con Especialidad en Medio Ambiente; el trabajo comprende cuatro fases: Diagnóstico Institucional, propuesta de acción, Ejecución de la acción y Evaluación de la misma. El trabajo académico en mención se llevará a cabo durante el presente año, a partir del presente mes. Me permito hacer de su conocimiento que el proyecto a ejecutar por la estudiante será acorde al diagnóstico institucional así como del análisis de viabilidad y factibilidad del mismo. El proyecto consiste en un trabajo intelectual documental y no de infraestructura.

Sin otro particular y en espera de contar con su colaboración y anuencia, me suscribo de usted, atentamente.

Lcdo. y M.A Gilberto Tuy Chopén
Catedrático

Vo. Bo.

Edgar Rolando López Carranza
Lcdo. Edgar Rolando López Carranza
Coordinador de Carrera Plan Sabatino





CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

Centro Universitario de Quiché
Universidad de San Carlos de Guatemala
Asesor para trabajo de graduación

Santa Cruz del Quiché, Quiché. 26 de mayo de 2018.

Licda.
Sherly Eliza Fernanda Antillón Láinez
Presente.

RESPETABLE LICENCIADA.

Atentamente me dirijo a usted con el objeto de informarle que la Coordinación Académica y de la Carrera le nombra para ser ASESOR(A) del o de la estudiante que entrego el anteproyecto de trabajo de graduación de la carrera de licenciatura en pedagogía y Administración Educativa con especialidad en Medio Ambiente, del plan Sabatino, Santa Cruz del Quiché, Quiché, agradeciéndole de antemano el apoyo y la orientación necesaria de acuerdo a los manuales establecidos al desarrollo de la investigación-Acción y del informe final del trabajo de graduación de los siguientes estudiantes.

No.	NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE
01	Héctor Augustín Lux Osorio
02	Karen Alejandra Zapón Hernández
03	Hilda Jeanneth Vicenta Castro

De usted, atentamente.


Lic. Edgar Rolando López Carranza
Coordinador de la Carrera





MUNICIPALIDAD SANTO TOMÁS CHICHICASTENANGO QUICHÉ, GUATEMALA, C.A

A QUIEN CORRESPONDA:

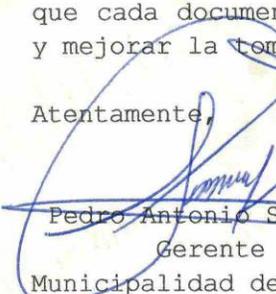
Por medio de la presente se hace constar que la **Señorita KAREN ALEJANDRA ZAPÓN HERNÁNDEZ** estudiante de la carrera *Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con especialidad en Medio Ambiente*, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario del Quiché CUSACQ; en fecha 27 de septiembre **PRESENTÓ** a la municipalidad de Santo Tomás Chichicastenango, El Quiché específicamente a la Oficina de Recursos Humanos, Gerencia Municipal y Asesoría Administrativa y Legal los siguientes documentos:

- MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
- FORMULARIOS GENERALES

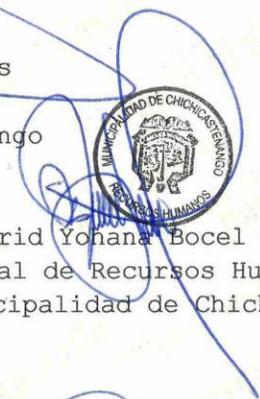
Ambos en apoyo a las acciones administrativas relacionadas con el recurso humano de la municipalidad de Chichicastenango.

Aprovecho para agradecer de parte de la municipalidad de Chichicastenango por este importante aporte, asegurándoles que cada documento trabajado viene a fortalecer las acciones y mejorar la toma de decisiones en esta comuna.

Atentamente,


Pedro Antonio Salvador Morales
Gerente Municipal
Municipalidad de Chichicastenango




Ingrid Yohana Bocel Sut
Oficial de Recursos Humanos
Municipalidad de Chichicastenango




Lida. Aura Maritza Zapeta
Asesora Jurídica
Municipalidad de Chichicastenango


Lic. David Pelicó Diéguez
Asesor Administrativo
Municipalidad de Chichicastenango

Referencias Bibliográficas

- Bermúdez, L. (2015) *Capacitación: Una Herramienta de Fortalecimiento de las Pymes*. InterSedes XVI. (33)
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Bisquerra, R. (2004) *Metodología de la Investigación Educativa*. Editorial La Muralla. España.
- Calderón, H. (2004) *Derecho Administrativo Guatemalteco. Tomo II*. Editorial Porrúa, S.A. de C.V. México,
- Camacho, A (2015) *Indicadores de Gestión en la Administración de Personal*. Recuperado de:
<https://books.google.com.gt/books?id=pU2CwAAQBAJ&pg=PA10&dq=administraci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwidwrvFtILdAhUtrlkKHRpLB6IQ6AEIPzAF#v=onepage&q=administraci%C3%B3n&f=false>
- Código Municipal (Decreto 12-2002). *Código Municipal*. Guatemala.
- Constitución Política de la República de Guatemala (1985). *Decretada por la Asamblea Nacional Constituyente en 31 de mayo de 1985 y sus Reformas 1993*. Guatemala.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá Colombia: Nómós. S.A.
- Chiavenato, I. (2008) *Gestión de Talento Humano*. Recuperado de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Cruz, M. (2011). *Reorganización del sistema administrativo de Recursos Humanos para el mejoramiento de los Servicios Municipales en la Municipalidad de Villa Nueva*". Guatemala. (Trabajo de Graduación) Guatemala.
- Decreto del Congreso 1-87 (1987) *Ley de Servicio Municipal*. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_gtm_decreto_1-87.pdf
- Delgado J. (2016) *Administración Mixta*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/314265860/ADMINISTRACION-MIXTA>
- Encarnación, M. (2009). *Administración Pública*. Madrid. España: Paraninto S.A.
Recuperado de:

https://books.google.com.gt/books?id=ynt5kpcMFAQC&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+publica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwim6oHbh_TcAhWQv1MKHQmHC5UQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20publica&f=false

- Flores, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. La Loma Tlalnepantla, Estado de México. Recuperado de:

https://books.google.com.gt/books?id=XMY6DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+de+Recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjqrPWj_vbcAhVF_qQKHalNAqgQ6AEIMTAC#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20humanos&f=false

- Galván, C. (2015). *Seguimiento del proceso de Inserción sociolaboral de personas con capacidad*. Recuperado de:

https://books.google.com.gt/books?id=CdI9CwAAQBAJ&pg=PA20&dq=Desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjB3M6yo_3cAhVHI1AKHS9nApMQ6AEILDAB#v=onepage&q=Desempe%C3%B1o%20laboral&f=false

- Grueso, M. (2016). *Organizaciones Saludables y Procesos Organizacionales e Individuales. Comprensión y Retos*. Recuperado de:

https://books.google.com.gt/books?id=nqMyDwAAQBAJ&pg=PT48&dq=Desempe%C3%B1o+laboral+en+una+organizaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiG3YqDmP_cAhXC2FMKHT6UAekQ6AEILDAB#v=onepage&q=Desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20una%20organizaci%C3%B3n&f=false

- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición por McGraw-Hill. Interamericana Editores S.A. De C.V.

- Lacalle, G. Caldas, E. & Garrión, R. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativo*. Recuperado de

https://books.google.com.gt/books?id=YVUFBAAAQBAJ&pg=PA100&dq=Mercado+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj116Cd6_fcAhXLyqQKHSdc_B6EQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Mercado%20de%20recursos%20humanos&f=false

- Ley de Servicio Civil (1998). *Decretado Número 1748 del Congreso de la República*. Guatemala.

- Luna, A. (2015) *Proceso de Administrativo*, México. Recuperado de

<https://books.google.com.gt/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA139&dq=ambiente+>

[organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJrMp_cAhWOzFMKHbieBuAQ6AEIPjAE#v=onepage&q=ambiente%20organizacional&f=false](https://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/11/13)

- Mejía, J. (2011) *Problemas centrales del análisis de datos cualitativos*. Revista Latinoamericana de metodología de la Investigación. Editorial ISSN, Argentina. Recuperado de: <https://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/11/13>
- Mendoza, L. (2007) *Constitucion Explicada – Articulo Por Articulo*. Editorial Jurídica Salvadoreña. San Salvador.
- Menéndez, N. (2014) *Clima Organizacional en la Municipalidad de El Progres, Jutiapa*. (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de Jutiapa, Jutiapa.
- Nava, A. (2008). *Derecho Administrativo Mexicano*. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=AGkHwyqZK4gC&pg=PA1986&dq=Administraci%C3%B3n+privada&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj6l7jxr_TcAhUSJVAKHYKPC5QQ6AEIRjAG#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20privada&f=false
- Oficina Internacional de Trabajo (206) *Relación de Trabajo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-v-1.pdf>
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo (Resolución Ministerial Número 159-2015). *Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo Suscrito entre el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Chichicastenango*. Chichicastenango.
- Prado, M. (2016). *Una Introducción a la Administración Pública*. Ciudad de México. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=xgwUDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+publica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwis5dLylPTcAhUE7IMKHS_cDOUQ6AEIPjAF#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20publica&f=false
- Reyes, A. (2004). *Administración de Empresas Teoría y Práctica*. Recuperado de <https://books.google.com.gt/books?id=92MVGpDDqn0C&pg=PA52&dq=Administraci%C3%B3n+privada&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixm5HgqfTcAhXFzKQKHeiSDxkQ6AEIKzAB#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20privada&f=false>
- Rivera, A. (2013). “*Proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción para el personal de la Municipalidad de Amatitlán*”. Guatemala. (Tesis de Grado) Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

- Robbins, S. & Coulter, M. (2005) *Administración*. Recuperado de https://books.google.com.gt/books?id=oVHIFmFi_ToC&pg=PA286&dq=reclutamiento+de+personal+actual&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDwbugk_jcAhUyrVkKHV9oCN0Q6AEIRTAG#v=onepage&q=reclutamiento%20de%20personal%20actual&f=false
- Romana, A. Ledezma, M. & Rivera N. (2011). *El impacto de la Rotación de Personal en las empresas constructoras del estado de Nuevo León*. Nuevo León. 5 (5) .
Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3536/353632025006.pdf>
- Salazar, B. (2011). *Diseño de un Sistema de Reclutamiento, selección y contratación del Recurso Humano para un desempeño efectivo en los departamentos de Administración y de Beneficio Social de la Municipalidad de Chiquimula, departamento de Chiquimula*. Guatemala. (Trabajo de Graduación) Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Sandhusen L. Richard (2002). *Mercadotecnia Internacional*, Primera Edición, Compañía Editorial Continental. México.
- Torres, F. (2014). *Derecho Laboral*. Recuperado de: https://books.google.com.gt/books?id=iT_PBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Relaci%C3%B3n+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjb3KPe5PfcAhWqrFkKHU80BnwQ6AEILTAB#v=onepage&q=Relaci%C3%B3n%20de%20trabajo&f=true
- Villatoro, Y. (2015) *Evaluación del Clima Organizacional en la Municipalidad de Malacatancito, Huehuetenango*. (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Campus Huehuetenango.

