

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO

**ELABORACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO
DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PARA
REDUCIR LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA FISCALÍA
DEPARTAMENTAL DE TARIJA.**

POR:

CONDORI CARDOZO INES VALERIA

Proyecto de grado presentado a consideración de la “Universidad Autónoma Juan Misael Saracho”, como requisito para optar el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

FEBRERO 2024

TARIJA-BOLIVIA

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado a mi padre, Juan Luis Condori; mis hermanos, Fernanda, Jhonny y Javier, por su inquebrantable apoyo y sacrificio.

A mi tutor guía, por su valiosa orientación.

A mis amigos, por su aliento constante.

Este proyecto también va dedicado a MÍ por ser perseverante hasta alcanzar este logro."

AGRADECIMIENTO

"Agradezco a Dios y a mi familia por su amor y respaldo incondicional durante este viaje académico.

A mis verdaderos amigos y compañeros de clase por compartir este camino y brindarme su apoyo.

Por último, a las canciones de BTS que fueron mi consuelo en los momentos más difíciles. Este proyecto de grado se ha fortalecido gracias a las experiencias compartidas y las lecciones aprendidas en mi camino."

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES	1
1.2 JUSTIFICACIÓN	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3.1. Identificación del problema.....	3
1.3.2. Definición del Problema.....	5
1.3.3. Formulación del Problema	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. Tipo de investigación o estudio.....	6
1.5.2. Métodos o técnicas	6
1.5.3. Diseño de investigación.....	7
1.5.4. Población y muestra	7
1.5.5. Fuentes de información	8
1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.6.1 Geográfica	8
1.6.2. Teórica.....	8
1.6.3. Temporal	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Administración.....	10
2.1.1. Definiciones de administración	10
2.2. Administración de recursos humanos.....	10

2.2.1. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos	11
2.2.2. Dificultades básicas de la ARH.....	11
2.3. Desempeño laboral	13
2.4. Satisfacción laboral.....	13
2.5. Evaluación del desempeño.....	14
2.5.1. Responsabilidades en la evaluación del desempeño.....	14
2.6. MANUALES DE FUNCIONES	18
2.6.1. Análisis de puestos	18
2.6.2. Enfoque motivacional de los puestos de trabajo	19
2.6.3. Reorganización de un puesto de trabajo	21
2.7. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO EN MANUALES DE FUNCIONES.....	22
2.7.1. Análisis De Puestos	23
2.7.2. Beneficios del análisis y descripción de puestos	24
2.7.3. La Estructura del Análisis de Puestos	25
2.7.4. Métodos para la descripción y análisis de puestos	26
2.8. CLIMA LABORAL	29
2.9. ROTACIÓN DE PERSONAL.....	29
2.10. TIPOS DE ROTACIÓN DEL PERSONAL.....	30
2.11. CAUSAS DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL.....	30
2.12. ÍNDICES DE LA ROTACIÓN DEL PERSONAL.....	31
2.13. COMO CALCULAR LA ROTACIÓN DEL PERSONAL	31
2.14. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	31
2.15. TIPOS DE SERVICIO	33

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

3.1. INTRODUCCIÓN	35
3.2. OBJETIVO	35
3.3. DESCRIPCIONES DE LA EMPRESA	35
3.3.1. Misión.....	36
3.3.2. Visión	36
3.3.3. Finalidad.....	36
3.4. POLÍTICAS Y NORMAS.....	37
3.4.1. Evaluación, Movilidad Y Promoción	45
3.4.2. Capacitación Productiva.....	46
3.4.3. Reglamento Interno De Control De Declaraciones Juradas De Bienes Y Rentas Del Ministerio Público	48
3.4.4. Reglamento Interno De Control De Personal Del Ministerio Público	51
3.5. MATRIZ DAFO	51
3.6. DEPARTAMENTOS EN LOS QUE SE ESTRUCTURA LA FISCALÍA DEPARTAMENTAL DE TARIJA	54
3.7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	55
3.8. ESTRUCTURA DEL PERSONAL.....	56
3.9. PRINCIPALES INDICES DE ROTACIÓN	57
3.10. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	59

CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE CAMPO

4.1. ESTUDIO DE CAMPO DEL PROYECTO.....	60
4.2. POBLACIÓN	60
4.3. SEGMENTACIÓN.....	60

4.4. OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO	60
4.4.1. Objetivo	60
4.5. TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	61
4.6. CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO DE CAMPO	84

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1. INTRODUCCIÓN	86
5.2. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	86
5.3. FALENCIAS DE LOS MANUALES DE FUNCIONES DE LA AREA DE RECURSOS HUMANOS Y UNIDAD DE LITIGACIÓN	86
5.4. PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y LA UNIDAD DE LITIGACIÓN	87
5.5. MODELO DE ACTUALIZACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS ENCARGADOS DE RECURSOS HUMANOS	88
5.6 PROCESO DE RECLUTAMIENTO SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN... 122	
5.6.1 Reclutamiento y Selección	122
5.7. CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA	126

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES	127
6.2. RECOMENDACIONES	127

BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

ANEXOS