

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua
UNAN- León

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



Maestría en Gestión Pública Municipal

**“Conocer las causas de impuntualidad y asistencia en la Alcaldía Municipal de
León Año 2018- 2019”**

Autora:

Lic. María Azucena Briones

Tutor

Dr. Roberto Berrios

León, Agosto 2019

“A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD”

AGRADECIMIENTO

En presente trabajo de Tesis para optar al Título de **Master en Gestión Pública Municipal**, agradezco infinitamente a Jehová **Dios todopoderoso** y al **Señor Jesucristo y su Espíritu Santo**, por su ayuda en sabiduría, fortaleza, consuelo y amor en los momentos más difíciles de mi vida en el caminar de este trabajo que sin su ayuda no podría finalizar porque nada puedo hacer sin él.

Agradezco a mis hijas Susan Leticia Ocon Briones, y María Fernanda Ocon Briones, por su apoyo y amor, consejos para el desarrollo de este trabajo de Tesis, también al amor obtenido de mis queridos nietos Rebeca L. Rosales Ocon y Lundinor Javier Rosales Ocon, que son parte de las fuerzas que me impulsan a seguir adelante en este nuevo reto.

Agradezco a mi madre Susana Briones, por haberme traído a este mundo con el propósito que Dios tiene para mi vida, ya que él me escogió desde el vientre de mi madre dice la escritura, Jeremías Capitulo 1 versículo 6.

Agradezco también a mi tutor Master Roberto Berríos, quien estuvo atento en ayudarme y guiarme en la realización de este trabajo de Tesis.

DEDICATORIA

A Jehová Dios todopoderoso y al Señor Jesucristo y su Espíritu Santo, por su ayuda en sabiduría, fortaleza, consuelo y amor en los momentos más difíciles de mi vida en el caminar de este trabajo que sin su ayuda no podría finalizar porque nada puedo hacer sin él.

A mis hijas Susan Leticia Ocon Briones, y María Fernanda Ocon Briones, por su apoyo y amor, consejos para el desarrollo de este trabajo de Tesis, también al amor obtenido de mis queridos nietos Rebeca L. Rosales Ocon y Lundinor Javier Rosales Ocon, que son parte de las fuerzas que me impulsan a seguir adelante en este nuevo reto.

A mi madre Susana Briones, por haberme traído a este mundo con el propósito que Dios tiene para mi vida, ya que él me escogió desde el vientre de mi madre dice la escritura, Jeremías Capitulo 1 versículo 6.

A mis compañeros de trabajo de la Dirección de Finanzas y del Departamento de Contabilidad, por su apoyo en las diferentes actividades de la presente Tesis.

INDICE

I- INTRODUCCION	
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	5
II. OBJETIVOS	7
2.1 Objetivo General	7
III. MARCO TEORICO	8
3.1 SISTEMA DE CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	8
3.2 JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO.....	11
3.3 Productividad del Sistema de Control de asistencia y puntualidad	11
3.4 Medición del Desempeño Laboral.....	13
3.5 PLAN MOTIVACION.....	15
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	21
4.1 Área de Estudio:	21
4.2 Tipo de estudio:	21
V. RESULTADOS	29
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. BIBLIOGRAFIA	42
X. ANEXOS	44



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

I - INTRODUCCIÓN

En la Alcaldía de León se ha venido implementando una serie de sistemas de control de asistencia sistematizado y manual, el cual no se ha podido normar, debido a que carece de un reglamento o normativa que se pueda aplicar en correctivas de disciplina laboral, para corregir las llegadas tardes e inasistencia del personal, ya que no existe ningún instrumento de control eficaz.

La Alcaldía Municipal de León, es una Institución Pública, tiene por finalidad de ofrecer servicios públicos, por lo cual se requiere mejorar la productividad laboral para brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia.

Se Propone implementar el Control de Asistencia y Puntualidad del personal de Oficina Central y así generar confianza en el desarrollo de las actividades laborales.

Estos procedimientos, buscan transparentar y optimizar el Control de la Asistencia y puntualidad de los empleados, mediante la reducción del número de documentos que son necesarios para la justificación de las incidencias en el registro de asistencia. Asimismo, se garantiza la seguridad y confianza del registro computarizado correcto en el sistema de nómina para la aplicación de sanciones y/o estímulos a que se hagan acreedores en el periodo correspondiente y, de acuerdo a las normas vigentes.

Para contribuir con las acciones que se incluyen dentro del programa de mejoras se pretende la descentralización del procedimiento, para el Control de Asistencia y puntualidad. Por tanto, es importante y necesaria la participación de todo el personal y de los jefes de las áreas, lo que requiere del trabajo oportuno y en



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

Conjunto de los directores y jefes de áreas y de esta forma obtener los resultados esperados.

Esta investigación y su propuesta se orienta precisamente a conocer las causas que generan la impuntualidad en el personal administrativo de la alcaldía municipal de León, determinando acciones y estrategias que conlleven a mejorar la puntualidad y asistencia del personal. Así mismo, se realizará encuestas y entrevistas al personal que ayudará a recopilar toda la información necesaria para reportar y transmitir los resultados obtenidos para poder reflejarlo en la investigación con la finalidad de que cumplan con ese valor tan importante en el proceso del fortalecimiento del control de puntualidad y asistencia.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEÓN

1.1 ANTECEDENTES

La Alcaldía Municipal se encuentra ubicada en el edificio Oscar Somarriba localizado frente al parque central del municipio de León, cuenta con una estructura organizacional de nueve (9) Direcciones y cuarenta y seis (46) departamentos, los que se encuentran distribuidos en las diferentes áreas de la Municipalidad¹. (Humanos, Recursos, 2017)

La Alcaldía Municipal de León, cuenta con 683 empleados permanentes de las diferentes áreas de la institución y 180 empleados eventuales, para un total de 863 empleados.

La Dirección Superior cuenta con total de 71 empleados , Secretaria de Concejo Municipal, Despacho del Alcalde, Vice Alcalde, Auditoria Interna, Comunicación Social, Asesoría Legal, Registro Civil, Adquisiciones, Oficina Turismo, Zona Patrimonial Historia, Dirección de Finanzas con un total de 57 empleados, Dpto. Recaudación de Impuesto, Dpto. Contabilidad, Dirección de Obras Publicas Horizontales con un total de 101 empleados, Dirección de Servicios Municipales con un total 226 empleados, Dpto. Desechos sólidos, Dpto. Ornato y Recreación, Dpto. de Mercados, Dirección de Gestión Ambiental y Recursos Naturales, con un total de 11 empleados, Dirección Planificación y Formulación de Proyectos con un total de 45 empleados, Urbanismo, Planificación Territorial, Planificación Institucional, Dirección de Atención a la familia comunidad y vida con un total de 37 empleados , Dirección de Gerencia Municipal con un total 124 empleados, Dpto. Recursos Humanos, Dpto. Servicios Generales, Informática, Pequeños Negocios, Dirección de viviendas con un total 11 empleados, además de dos unidades administrativas adscritas con dos planteles ubicados uno en el Barrio de San Felipe, y el otro en Fundeci, así como cinco mercados ubicados en diferentes puntos de la ciudad. (Azucena, 2017)

¹ Nombre del documento de la estructura organizativa



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

El departamento de Recursos Humanos, cuenta con seis personas las que tiene distribuidas sus funciones, Jefe departamento (1), encargado del INSS, (1), Jefe Sección personal (1), Auxiliar de Nominas (2), Técnico en Higiene y Seguridad (1), para los años anteriores 2000 al 2006, existía un reloj marcador, el cual se dañó y se descontinuo el control por este medio, del año 2007 al 2017 no existe un instrumento de control, se utiliza la técnica de elaborar listado en Excel para controlar las entradas y salidas de su personal a cargo, las cuales se anexan a las planillas elaboradas. (Azucena, 2017)

Se establecen según las normas de control interno procedimientos para el control de asistencia, que aseguren la puntualidad y permanencia en los sitios de trabajo de los Servidores Públicos. el control se ejercerá por el jefe inmediato superior y por la unidad de personal.

Se han establecido controles de asistencia y puntualidad a través de reloj con tarjeta desde año mil novecientos ochenta y ocho al año 2010, del año 2011 al año 2017 se han establecido sistema de control manual llenando hojas de asistencia diseñadas por los jefes de departamentos, así como lo establece el reglamento interno en el control de asistencia, en su Título VI, Arto. 33 De las Sanciones por llegadas tarde, inciso a) y b) y de sus sanciones.

Estas faltas serán sancionadas con despido o destitución del puesto de conformidad al procedimiento establecido en la ley y la inhabilitación en el ejercicio de su cargo en la Institución hasta por cinco años.

La acumulación de tres faltas leves establecidas en este capítulo, en un periodo de 6 meses, equivaldrá a una falta muy grave. La acumulación de tres faltas graves establecidas en este capítulo, en un periodo de 6 meses, equivaldrá a una falta muy grave. (Nicaragua, 1996)



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEÓN

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación pretende contribuir en la mejora de las actividades laborales del personal de la Alcaldía Municipal de León y mejorar el cumplimiento satisfactorio de asistencia y puntualidad del personal.

Los resultados deben contribuir decididamente a la toma de acciones correctivas que contribuyan enormemente al control del talento humano.

El encargado de personal es el responsable de controlar y registrar las ausencias, permisos y llegadas tardes del personal de la municipalidad, lo cual lo establece el manual de organización y funciones de la Alcaldía Municipal de León.

En el reglamento interno se establecen según Arto. 33, Sanciones por llegadas tardes.

Se entiende por llegadas tardías al sitio de trabajo después del tiempo señalado como inicio de la jornada laboral.

La hora de entrada del personal tanto administrativo, como todos aquellos que laboran en dicha institución como es la Alcaldía Municipal de León, la entrada es a las siete en punto de la mañana, porque cualquier motivo que no permita ingresar a la hora señalada podrá dársele como gratitud diez minutos extra para que puedan ingresar a dicha institución, estos diez minutos no son prorrogable para la hora de almuerzo, solo se podrán ceder o dar en gratitud a la hora de entrada, si esta persona ingresa después de la una que es la hora de retorno a sus labores podrán incurrir en faltas que pueden ser :



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

- a) Se le dará al personal 10 minutos de gracias después de la hora de entrada solamente por la mañana. Después de los 10 minutos de gracias, las sanciones por retrasos serán las siguientes.
 - b.1) Medio día sin goce de salario y amonestación verbal por la primera vez.
 - b.2) Medio día sin goce de salario y amonestación por escrito con copia al expediente laboral por segunda vez.
 - b.3) Un día sin goce de salario, y amonestación por escrito con copia al expediente laboral por tercera vez.
 - b.4) Tres días sin goce de salario y amonestación por escrito con copia al expediente laboral cuando se trata de la cuarta vez.
 - b.5) Seis días sin goce de salario y amonestación por escrito con copia al expediente cuando se trate de quinta vez.

La incursión en una causal clasificada como menos grave emitirá por primera vez amonestación por escrito con copia al expediente laboral, y por segunda vez suspensión de trabajo, sin goce de salario hasta por una semana, convocado a comisión bipartita y el trabajador deberá de comprometerse a no continuar con la indisciplina, por tercera vez se dará por cancelado el contrato de trabajo, previa autorización del ministerio de trabajo.

El Artículo 36 del Estatuto del reglamento interno contemplado en dicho reglamento. (REPÚBLICA, 2009)



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

Toda institución pública o privada debe de contar con un sistema confiable de control de asistencia y puntualidad del personal que labora, la cual es responsabilidad del Jefe de Recursos Humanos. (Azucena, 2017)

Existe un modelo de listado elaborado en una hoja Excel, por cada jefe de Departamento y Sección funcionando para efectuar dicho control administrativo de la asistencia y puntualidad del personal, es por eso que una evaluación constante del desempeño contribuiría a mejorar al desarrollo con eficacia y eficiencia, para dar cumplimiento a los objetivos planificados en cada una de las tareas asignadas.

Los índices de inasistencia laboral limitan el desarrollo de las actividades cotidianas ya que el personal se coordina en el avance del cumplimiento de las labores entre las diferentes unidades administrativas y operativas de la municipalidad.

No se atiende con efectividad a la población ya que por la falta de cumplimiento de los horarios establecidos según las normas que es de 7:30 a.m. 12:00 m.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., de Lunes a Viernes inclusive sábados de 8:00 a 12:00 m.m., personal de ventanilla atención al contribuyente, quienes se incomodan por no ser atendido en tiempo y forma. (Azucena, 2017)

La Alcaldía Municipal de León es afectada con el impacto económico que la inasistencia y llegadas tardes de los empleados, según el análisis realizado con una muestra de cinco empleados de la municipalidad en diferentes niveles de puestos y salarios, se ocasiona una perdida por la cantidad de C\$25.248.92 córdobas anuales en esta pequeña muestra, con llegadas tardes de aproximadamente dos horas ausencia tres veces por semana. (Azucena. 2017).



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

Aunque existe un reglamento que orienta las acciones a seguir en caso de faltas por inasistencias, no se aplican, aumentando los niveles de ausentismo y las pérdidas económicas, desmotivando en el cumplimiento de los objetivos de la institución y ofreciendo una percepción de baja calidad de los servicios. (Arias, 2016)

De esta situación no se hacen una serie de preguntas que ayuden a orientar el enfoque del trabajo.

¿Cuáles son las causas de impuntualidad e inasistencia del personal de la alcaldía municipal de León?

¿Qué áreas de la Alcaldía Municipal de León presenta más impuntualidad e inasistencia en sus labores que desempeñan en dicha institución?

Debido a lo anteriormente planteado surge la siguiente pregunta general.

¿Cuáles son las causas de impuntualidad e inasistencia del personal de la alcaldía municipal de León, para el buen desempeño y rendimiento laboral?



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Conocer las causas de impuntualidad e inasistencia del personal de la alcaldía municipal de León.

2.2 Objetivos específicos

- 1- Identificar las causas que provoca la impuntualidad e inasistencia del personal de la alcaldía municipal de León.
- 2- Caracterizar el grupo de personas que más presenta impuntualidad e inasistencia en la institución.
- 3- Conocer el factor principal que conlleva a la impuntualidad en las labores que desempeñan dentro de la institución Alcaldía Municipal de León.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

III. MARCO TEORICO

3.1 SISTEMA DE CONTROL DE ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

Los sistemas de control de asistencia y puntualidad son imprescindibles en toda institución públicas o privadas ya que permiten monitorear el cumplimiento de la jornada laboral de los empleados, el encargado de Recursos Humanos tiene la función de administrar, gestionar y controlar establecer políticas disciplinarias que estén acorde a las estrategias y políticas que usa cada departamento y sean los más adecuados en su desempeño.

Las personas constituyen las organizaciones, el estudio de las personas es elemento básico para comprender las organizaciones.

Control de Personal: Es el procedimiento administrativo, que consiste en la puesta en práctica de una serie de instrumentos, con la finalidad de registrar y controlar al personal que labora en una determinada empresa o institución.

Para que las acciones o actividades empresariales se cumplan, es necesario que haya un adecuado registro y control del capital intelectual. Con el control y registro de personal, se trata de asegurar que las diversas unidades de la organización marchen de acuerdo con lo previsto. Los objetivos centrales de esta técnica es controlar las entradas del personal, cumplimiento del horario de trabajo, controlar horas extras, permisos, vacaciones tardanzas, licencias etc.

Este proceso técnico se aplica desde el momento en que el colaborador ingresa a laborar a la institución. Los instrumentos técnicos de registro y control del desarrollo del recurso humano, serán establecidos de acuerdo a las necesidades,



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

naturaleza y exigencias de la empresa o institución, siendo dentro de los más utilizados los siguientes:

Tarjeta de control diario de asistencia

Parte de diario de asistencia

Papeletas de autorización de salidas

Tarjetas de control record laboral.

Los instrumentos técnicos citados, sirven para controlar, registrar y manejar las asistencias laborales de los colaboradores, sean estos funcionarios, ejecutivos, administrativo, técnicos, auxiliares y obreros. (Brizuela Karelys, 2014)

Según Barreda, nos dice para aplicar un buen control de personal en cuanto concierne a puntualidad, asistencia, horario de trabajo, licencias y permisos ha diseñado las siguientes pautas en concordancia con los principios rectores de fiscalización interna en cada repartición pública, que son los siguientes:

Todos los trabajadores de una dependencia estatal tienen la obligación de marcar el ingreso y la salida del centro laboral y permanecer en el durante el horario establecido.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

- b) El control de Asistencia y puntualidad del personal está a cargo del departamento de Personal, mediante los procedimientos, instrumentos y modalidades aplicables para tal fin.
- c) El control sobre permanencia del personal, en su correspondiente ambiente de trabajo, está a cargo en forma solidaria de jefe inmediato.
- d) El horario de trabajo es de lunes a viernes de (7) horas y (45) minutos.
- e) El ingreso del personal a sus labores cotidianas después de hora de entrada establecida, motivado por asuntos personales o particulares y/o comisión del servicio, debe efectuarse previa anuencia del funcionario facultado, utilizando la papeleta de permiso, un día antes de su uso.
- f) Se considera tardanza el ingreso al centro laboral hasta treinta (30) minutos después de la hora implantada.
- g) Las licencias y Permisos son justificada, cuando esta es motivada por razones de salud, capacitación oficializada, citación expresa judicial, militar, matrimonio, por enfermedad grave de un familiar y por onomástico. Estas causales deberán ser comunicadas y/o gestionadas oportunamente por el trabajador y aprobadas por el jefe inmediato. Se recepcionarán las papeletas de autorización correspondientes hasta 24 horas posteriores a la ausencia.
- h) Los permisos personales serán deducidos del goce vacacional siguientes, o descontados de su remuneración si no tiene record vacacional requerido. (Barreda, 2012)



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

3.2 JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO

Según el Arto. 18, del Código Laboral vigente en Nicaragua, tiene las siguientes obligaciones:

- a) Realizar el trabajo en modo y tiempo convenidos con el empleador,
- b) Cumplir con las jornadas, horario de trabajo, con las órdenes e instrucciones de trabajo del empleador. (Codigo Trabajo)

Según, Chiavenato (1999) dice que Jornada de trabajo es el total de horas, semanales o mensuales que cada empleado debe trabajar para cumplir su contrato individual y satisfacer la convención colectiva y tiene relación con todas las características propias de la jornada de trabajo.

El horario de la municipalidad de león es de lunes a viernes, 7:30 a.m. a 12:00 am 2:00 p.m. a 5:30 p.m., exceptuando aquellas áreas que por su naturaleza tiene horarios extraordinarios,, como recolectores de basura, colectores de impuestos, y servicios de caja. (Administrador, 2017)

3.3 Productividad del Sistema de Control de asistencia y puntualidad

Los relojes para control de personal: El registro de control de personal constituye una fuente importante de consulta sobre datos personales del colaborador, asistencia e inasistencia, puntualidad.

Las técnicas actuales necesitan y exige información rápida y confiable para tomar decisiones, con un proceso que, por un lado, le faciliten la tarea al empleado en el



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

momento que se registra (asistencia), pero que a su vez le garantice al empleador una mayor seguridad, se automatice todo lo posible, los relojes sean más confiables y que le permita lograr un mejor rendimiento con menos gente administrativas involucrada en ese proceso.

En la actualidad, el control horario de asistencia se fue convirtiendo en un “Proceso” cada vez más detallado y minucioso, pero sistemático y ágil a la vez, que obligo a las empresas proveedoras de soluciones en este tema a actualizarse tecnológicamente y ofrecer mejora relojes, pero aun con limitadas ventajas, software y servicios en forma inmediata y a precios competitivos.

Cuando se implementa estos sistemas de control y gestión, la posición del empleado es distintas, porque en realidad entiende que es el sistema es quien va a llevar el registro de su asistencia y no una persona por lo que no puede haber favoritismo y aún más fraudes en su contra. Y que depende de él llegar temprano y cumplir con el horario establecido.

Este instrumento de control de asistencia con su medio de identificación. El reloj posee en su parte exterior, el lector y una pantalla de cristal que indica la hora exacta que se registra la tarjeta individual lo que agiliza aún más el proceso de registro diario de asistencia a sus labores diarias.

Cada vez que un empleado aproxima su tarjeta, se almacena en su memoria interna el dato de su No. De tarjeta, la fecha y la hora en que se produjo la fichada. Estos datos se descargarán luego a la PC, para que el software de control horario haga todo el procedimiento. (CARRASCO BECERRA ANDRE WILFREDO, 2016)



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

3.4 Medición del Desempeño Laboral

Se requiere evaluación del desempeño laboral, es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una cantidad razonable de informaciones respecto a los empleados y a su desempeño en el cargo. Su función es estimular o buscar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona.

La evaluación del desempeño se utiliza para informar al trabajador sobre los aspectos fuertes y débiles de su comportamiento laboral, de tal manera que pueda planear su mejoramiento. Sirve también esta función para identificar las necesidades cualitativas del personal y tomar las medidas conducentes, por parte de la institución, para entrenar su fuerza laboral. La evaluación del desempeño suministra bases sólidas para la toma de decisiones en lo concerniente a promociones, traslados y retiros.

La disciplina laboral es el conjunto de acciones tendientes a lograr el acatamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa, por parte de todos sus integrantes. El acatamiento de las políticas, normas y reglamentos no solo se logra a través de la aplicación de sanciones disciplinarias para los que se desvían de ellas, sino a través de recompensas para aquellos que las respetan. (Delfos, 2010)

La higiene y seguridad laboral. La salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral. Adecuada, es así como son dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener criterios nivel de salud de los empleados.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

La Higiene laboral: Se refiere conjunto de normas y procedimiento que se emplea, para proteger siempre nuestra integridad física y mental, teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud, inherentes a la actividad que estemos realizando y al ambiente físico donde la estemos ejecutando.

La Seguridad laboral: Es el conjunto de medidas empleadas para eliminar las condiciones inseguras del ambiente de trabajo, instruyendo a las personas acerca de la necesidad de implantar practicas preventivas. Existe un organismo externo que asesora a todas las áreas en cuanto a seguridad se refiere y contempla 3 áreas principales que son prevención de accidentes, de robos e incendios. (Werther, 2018)

GESTION DE PERSONAL

La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Por tanto, cabe afirmar que el colectivo de los empleados públicos que existe en las administraciones públicas es muy heterogéneo. La heterogeneidad deriva en gran medida de la diversidad de funciones que tiene encomendadas las administraciones públicas en la actualidad – funciones clásicas de soberanía y oras que implican ejercicio de autoridad, prestación de servicios públicos de muy distinta naturaleza, gestión de infraestructuras y bienes públicos, regulación y fomento de la economía, protección del medio ambiente y del patrimonio cultural, etc., y de la división de tareas y responsabilidad en el seno de cada administración. (Admin, 2019)

El proceso de control de asistencia en la Alcaldía de León, se lleva en forma manual, recolectando los datos mediante una hoja Excel de asistencia en el cual



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

cada personal debe ingresar la hora de ingreso y salida de cada empleado. Entre las dificultades que se podría presentar al contar con un proceso manual se pueden mencionar: que los empleados no tomen con responsabilidad la hora de ingreso y/o salida de la institución; se puede alterar o manipular los datos que constan en el libro de ingreso; que se pierdan los documentos y la manipulación de la información sea muy lento. Por estas diversas razones es necesario un cambio, a través de un sistema automatizado que evite y controle, la duplicación y pérdida de documentos y que agilice el proceso de control de tal manera que sea confiable, seguro y amigable. Es por ello, que con el fin de ayudar a esta institución pública se desea desarrollar un sistema de software que permita la gestión del control de asistencia del personal administrativo de la Alcaldía Municipal de León, que optimice y automatice el proceso y se pueda llevar de una forma ordenada, segura y efectiva el control de asistencia. (Anónimo, 2009)

El objetivo fundamental de la implantación de un Sistema de Control de Asistencia de Personal Administrativo para la Alcaldía Municipal de León, lo que exige a implementar una serie de métodos para optimizar el control del personal. Hoy en día, el más avanzado es el método biométrico que utiliza dispositivos electrónicos que captura patrones que identifica de manera única a las personas. Viendo esta necesidad llevo a cabo este proyecto utilizando el método biométrico de huella dactilar, este método utiliza un dispositivo electrónico que captura la huella dactilar y con ello genere el registro de la asistencia. (Fernando Santolaya, 2016)

3.5 PLAN MOTIVACION

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indican la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es una fuente de realización personal. Por ello, muchas veces la insatisfacción laboral tiene efectos nocivos sobre la productividad del individuo. Existen datos disponibles que muestran la importancia de los aspectos laborales en la salud física y mental de los trabajadores. Se ha observado que la insatisfacción laboral se asocia de forma importante a trastornos mentales comunes: Los trabajadores insatisfechos, manifiestan con mayor frecuencia síntomas ansiosos y depresivos. (Lacayo, 1995)

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación. En primer lugar, existen una serie de definiciones que hacen referencia a la satisfacción laboral como estado emocional sentimientos o respuestas afectivas. (Pilar, 2007)

En general, las facetas de satisfacción más mencionadas tienen que ver con la satisfacción con el contenido del trabajo (interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje o la dificultad), con el salario, con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones ambientales) y con la empresa

Ante esta gran variedad de facetas se le señala factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento recibido por el desempeño, la responsabilidad y los ascensos. Los factores extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad. (Padilla, 2002)



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

Aunque el estudio sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral no comienza hasta los años 30, ya antes algunos autores estudiaron diversas actitudes de los empleados ante distintos aspectos del trabajo. El problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse. Al hilo de éste, se investigaron cuestiones como las referentes a las horas de trabajo y los descansos. (Parra, 2012)

En el caso de España, las investigaciones sobre la satisfacción laboral eran escasas hasta hace poco tiempo. Son ya clásicas la encuesta de Castillo (1968) aplicada a los trabajadores andaluces y la de Tezanos, López Aparicio, Rodríguez, y Domínguez (1973) aplicado a los empleados de la banca. (Maraboto, 2016)

Los estudios empíricos han identificado muchos factores que condicionan el nivel de satisfacción en sus puestos de trabajo. Además de las características personales y de los rasgos de las empresas y de los puestos de trabajo que son incorporadas en la mayoría de las investigaciones, algunos autores han puesto el acento en el salario (Clark y Oswald en 1996 y Sloane y Williams en el 2000), las posibilidades de promoción laboral (Leonardi y Sloane en el año 2000), las condiciones físicas del trabajo de Renaud en 2002 o la seguridad laboral Wooden y Warren en 2004. (Martin, 2008)

A tenor de lo anteriormente expuesto nuestro estudio se centra en determinar, en una muestra del Personal de Administración y Servicio de la Universidad de Huelva, si existen diferencias en la satisfacción laboral en función del sexo, escala administrativa, tipo de contrato y antigüedad en la universidad, teniendo como referencia el Modelo de las carencias del trabajador y la definición de insatisfacción. (Manene, 2012)



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

3.6 MARCOS LEGAL

Se aplican con base en: La Ley 185 Código del Trabajo de Nicaragua,

OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

Arto. 18: Además de las contenidas en otros artículos de este código los trabajadores tienen las siguientes obligaciones:

- a) Realizar el trabajo en modo y tiempo convenidos con el empleador.
- b) Cumplir con las jornadas, horario de trabajo, con las órdenes e instrucciones de trabajo del empleador,
- c) Procurar el incremento de la producción y de la productividad en su caso.
- d) Observar una conducta respetuosa con el empleador y con sus compañeros de trabajo, evitando riñas y llegar a vías de hecho,
- e) Guardar el debido sigilo acerca de secretos técnicos, comerciales y de fabricación de la empresa,
- f) Utilizar los bienes, recursos y materiales con el cuidado debido, para los fines que fueron destinados y restituir el equipo de trabajo o vivienda en su caso, una vez concluido el trabajo para que les fueron proporcionados.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

- g) Prestar el auxilio necesario en caso de siniestro o riesgo inminente en que peligren los intereses de la empresa o de sus compañeros de trabajo,
- h) Asistir a los cursos y demás actividades de capacitación o adiestramiento que se convengan con el empleador,
- i) Cumplir con las medidas que correspondan para evitar riesgos y accidentes de trabajo,
- j) No trabajar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, de drogas o en otra condición análoga,
- k) No portar armas de cualquier tipo durante el trabajo salvo aquellas que puedan utilizarse en funcione de la ocupación que desempeñan,
- l) No someter a ofertas ventajosas o amenazas de represalias a otro trabajador con el fin de obligarle a tener relaciones sexuales y,
- m) En general todas aquellas que se deriven del contrato, la convención colectiva y el reglamento interno de trabajo.

Las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI) Publicada en la Gaceta, Diario Oficial, No. 67 de 14 de abril del año 2015.

2.2 Concepto fundamental Sobre Control Interno

El Control Interno es un **proceso**. Constituye un medio para un fin, no un fin en si mismo. Incluye una serie de acciones que ocurren en el desarrollo de las



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

operaciones de la entidad. Este debe reconocerse como una parte integral de los sistemas que utiliza la Administración para regular y guiar sus operaciones, en vez de un sistema separado dentro de la entidad. En este sentido, el Control Interno se construye como una parte de su estructura para ayudar a la Administración en el manejo de la Entidad y, para lograr sus objetivos y metas.

El Control Interno es ejecutado **por personas**, La parte fundamental del Control Interno la realizan las personas, no se trata solamente de manual, políticas, sistema y formularios. Las personas en cada nivel de la Entidad tienen la responsabilidad de ejecutar acciones que hacen que el control interno funcione.

Unidad de Administración de los Recursos Humanos

Toda Entidad deberá contar, cuando sea necesario, con una Unidad Especializada en Recursos Humanos, que cumpla las funciones técnicas relativas a la administración y desarrollo de personal.

Los Servidores Públicos encargados de esta Unidad deben poseer conocimiento sobre las materias laborales, técnicas para reclutar, evaluar y promover el desarrollo del personal, así como para ejecutar las políticas institucionales respectivas.

Control de Asistencia y Puntualidad

Se establecerán procedimientos para el control de asistencia, que aseguren la puntualidad y permanencia en los sitios de trabajo de todos los Servidores Públicos. El control se ejercerá por el jefe inmediato



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

Superior y por la Unidad de Personal. (NTCI, Publicada La Gaceta Diario Oficial No.67 del 14 Abril 2015.)

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Área de Estudio:

La Alcaldía Municipal de León, ubicada frente al parque central de León, Nicaragua.

Campo:

Administrativo

4.2 Tipo de estudio:

Descriptivo de Corte Transversal

Universo:

La población de estudio serán todos los trabajadores que laboran en la Alcaldía Municipal de León, (863 empleados entre funcionarios (45%), laborales (35%) e interinos (20%))

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información. El estudio en el control de asistencia y puntualidad del personal de la Alcaldía Municipal de León, es un estudio descriptivo, ya que estaremos analizando el comportamiento de hechos pasados, relacionados con el comportamiento actual.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEÓN

4.3 Población de estudio:

La población está conformada por los trabajadores del área administrativa de la alcaldía municipal de León.

4.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:

4.4 Métodos teóricos:

Posibilitarán la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados en nuestro estudio, el conocimiento de los diferentes aspectos esenciales del problema a tratar y finalmente comprobar las interrogantes planteadas.

Se utilizará el método inductivo, para ir de hechos particulares, como las diversas causas de la impuntualidad de los trabajadores del área administrativa, y poder realizar la valoración cualitativa.

Métodos empíricos:

La utilización de estos métodos permitirá y a la vez facilitará el estudio de la investigación “Fortalecimiento en el Registro de Control de Asistencia y Puntualidad en Alcaldía Municipal de León Año 2018”, ya que se aplicará la observación al realizar las entrevistas, lo que permitirá una atenta observación de las reacciones emocionales de la persona entrevistada. Analizando detenidamente las expresiones textuales, los sentimientos y pareceres, así como la interpretación de cada respuesta.

Métodos matemáticos-estadísticos:

La aplicación de los métodos matemáticos, es de mucha importancia, debido a que estos cumplen una función relevante, contribuyendo a determinar la muestra



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

de los sujetos a estudiar, tabular los datos empíricos obtenidos y establecer generalizaciones apropiadas a partir de ellos. Se utilizará la estadística descriptiva, para poder organizar, clasificar y representar los datos a través de distribuciones de frecuencias, tablas y gráficos. Y así, se observarán las tendencias y coberturas del fenómeno de en estudio.

Variables de estudio:

Impuntualidad del personal.

Asistencia Laboral.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

4.5 Matriz de planificación metodológica de la Tesis

VARIABLE	DEFINICION	CRITERIO	VALOR
Control de asistencia y puntualidad.	Registro de entrada y salidas de las actividades del personal.	Control de las llegadas del personal. Control de las salidas del personal Control de las llegadas de la Visita. Control de las salidas de la Visita. Estadísticas de las operaciones. Normativa de la regulación de la puntualidad	-Registro de control de asistencia(Observación) -Descripción del sistema de control de asistencia. (rev.documental) -Criterios que mide el sistema de control de asistencia (entrevista) -Aplicación de la normativa de control de asistencia (entrevista) Análisis de Normativa de la regulación de la puntualidad
La eficiencia del control de asistencia y puntualidad.	Indicador de eficacia y eficiencia del proceso integral abierto y tecnológico para el registro de las actividades del personal.	<u>Nivel de eficacia</u> Control de las llegadas del personal. Control de las salidas del personal Control de las llegadas de la Visita. Control de las salidas de la Visita. Estadísticas de las operaciones. Administración del tiempo. <u>Nivel de eficiencia</u> Reducción de costos. -Cálculo de nómina de empleado. -Registro de horas extras	Valoración de la productividad por parte del director de recursos humanos (entrevista) Valoración del Sistema de control de asistencia por los empleados (encuesta)



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEÓN

4.5 Enfoque del estudio:

La presente investigación es de carácter Cuantitativo con algunas técnicas cualitativas ya que se pretende explicar por medio de entrevista al Responsable del departamento de recursos humanos de la Alcaldía Municipal de León y conocer su opinión sobre la percepción de la problemática.

Según el análisis y alcance de los resultados.

La presente investigación es de tipo descriptivo de corte transversal, por que describe las variables identificadas y hace un corte en el tiempo.

Fuente de información primaria:

- Entrevista con el responsable de recursos humanos responsable del departamento.
- Encuesta realizada a trabajadores de la Alcaldía Municipal de León.
- Datos recopilados de acuerdo a los registros de asistencia por área.
- Normativa de control interno y reglamento del trabajo.

Fuentes de información secundaria.

Las fuentes de información utilizadas, manuales y modelos de medición del desempeño y motivación.

El procesamiento de los datos se ejecutará en tres fases:

Recolección de información: Llenado de un cuestionario, en un primer momento, a través de entrevista al responsable del Recursos Humanos.

Llenado de un cuestionario, en un segundo momento, a través de encuesta a los trabajadores de la Alcaldía de León por área, a través del trabajo de campo.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEÓN

Reporte del registro de asistencias, según el sistema de control de llegadas del personal.

Identificación del modelo de medición del desempeño y motivación.

Registro de manuales y reglamento a través de una revisión documental.

4.5 Procesamiento de la información:

Recabados los datos del trabajo investigado, mediante la aplicación de técnicas como la encuesta y la entrevista, se nos transfirió a una matriz para guardarlos en un archivo, para después realizar la revisión y proceder a depurar y seleccionar los datos más importantes, del trabajo investigativo.

Posteriormente se procedió a analizar los resultados con el apoyo del marco teórico, para determinar las conclusiones y recomendaciones, se procedió a la organización de la información obtenida, su interpretación, apoyándonos en la triangulación para la respectiva tabulación, y, para posteriormente someter a la redacción y presentación del informe final.

Preparación de la información: Edición, validación de cuestionarios y discusión de resultados.

El proceso de los datos se hará con los programas de ofimática denominados Microsoft Word y Microsoft Excel, esta hoja electrónica de cálculo nos auxiliará a obtener los elementos sujetos al análisis y comprensión del mismo.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

Presentación de la propuesta: Análisis y organización de la información para darle respuesta a la problemática, a través del informe del proyecto de investigación.

4.6 Método

El diseño empleado ha sido transversal y descriptivo

Sujetos

El muestreo fue intencionado y pues necesitábamos una muestra representativa de las distintas variables a estudiar.

La población la constituyen 863 empleados entre funcionarios (45%), laborales (35%) e interinos (20%)

Nuestra muestra está formada por 165 empleados pertenecientes al personal de administración y servicios de la Alcaldía Municipal de León, de los cuales el 32,5% corresponde a hombre y el 67,5% a mujeres; un 49% son funcionario, un 31% laboral y un 20% interino. La media es de 40,2 años (DT=5,48) estando el 52% en la franja de edad de menos de 35 años, un 38% entre 36 y 45 y un 10% tiene más de 45 años.

Un 55% llevan trabajando más de 8 en la Alcaldía Municipal de León, y un 45% menos de 8 años.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEÓN

Técnicas de recolección de Datos e Instrumentos:

La técnica es probabilística aleatoria o estratos si lo hace por oficina.

La Entrevista Jefe Personal

Cuestionario como instrumento

Plan de muestreo

Desarrollo de cuestionario y cronograma del trabajo de campo.

Preguntas abiertas estructuradas, según variable definida.

Aplicación de entrevista previa cita y uso de medios de audio.

Plan de muestreo de la encuesta

Universo de estudio: 319 empleados de la Alcaldía Municipal de León.

Unidad de muestra: Los trabajadores Administrativos de la Alcaldía Municipal de León.

Marco maestra: Base de datos de la Dirección de Recursos Humanos donde refleje a los trabajadores activos de la Alcaldía Municipal de León.

Tamaño de la muestra: 64 encuestas equivalente 20%.

Con un error del 7%, un nivel de confianza del 95.5% y una proporción del 50%.

Técnica de recolección de datos.

Probabilístico por estrato, ya que se aplicarán cuotas por áreas administrativas según la proporción de inasistencias.

Técnicas de análisis: Estadística básica (frecuencia, media y desviación estándar)

Plan de revisión documental.

Definición de la guía de revisión por documento.

Elaboración de matriz de evaluación, según variables de estudio.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

V. RESULTADOS

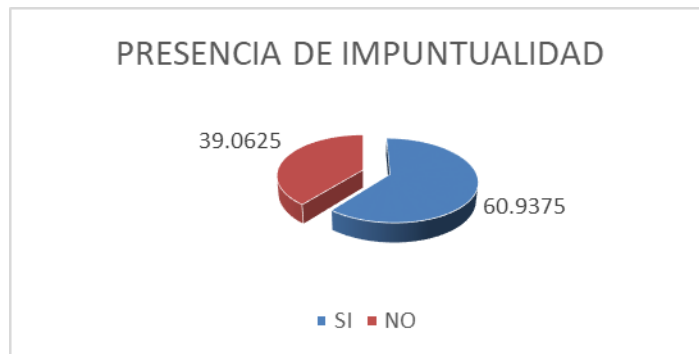
PREGUNTA # 1.

Conoce Ud. De la existencia de impuntualidad y atrasos por parte de algún compañero de trabajo

TABLA #1

Indicadores	Frecuencia	%
SI	39	60.9375
NO	25	39.0625
TOTAL		100%

GRAFICO #1



ANÁLISIS #1

Como podemos observar 39 trabajadores que representan el 60.9375% manifiestan que si conocen de la impuntualidad que se genera en la institución y 25 trabajadores que son el 39.0625% dicen no conocer de este problema. Se hace interesante saber que la mayoría de los trabajadores conoce la existencia de este antivalor en la institución, que es la impuntualidad.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

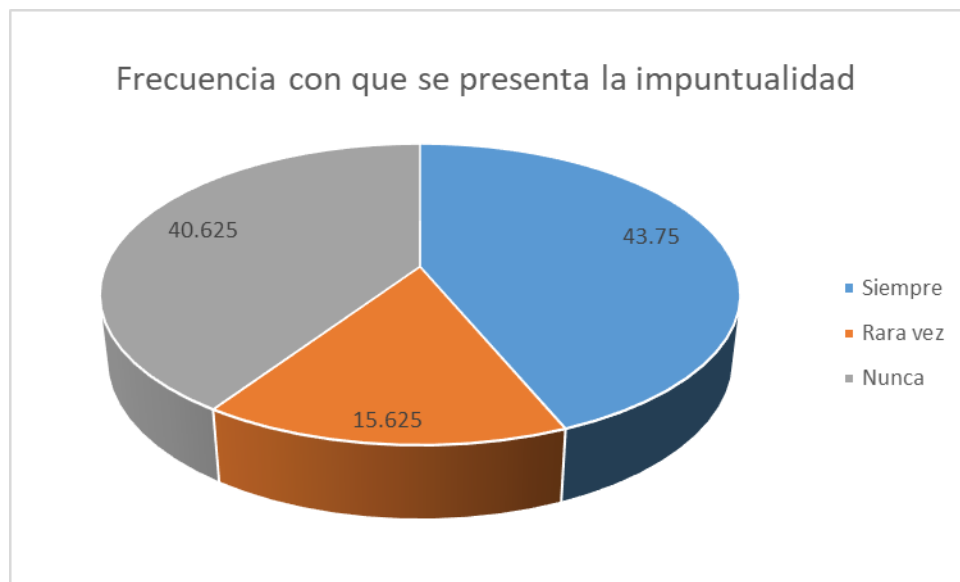
PREGUNTA #2

Considera que la impuntualidad que existen en esta institución se da:

TABLA #2

Indicadores	Frecuencia	%
Siempre	28	43.75
Rara vez	10	15.625
Nunca	26	40.625
TOTAL		100%

GRAFICO #2



ANALISIS #2

En este gráfico podemos observar que el fenómeno de la impuntualidad dentro de la institución, se ocasiona siempre en un 43.75%, rara vez en un 15.625% y nunca en un 40.625%, afirmando de esta forma que en la Alcaldía de León la impuntualidad se ocasiona siempre según las personas encuestadas ya sea por atrasos en el medio de transporte, priorizan sus necesidades o bien por algún tipo de inconveniente presentado.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

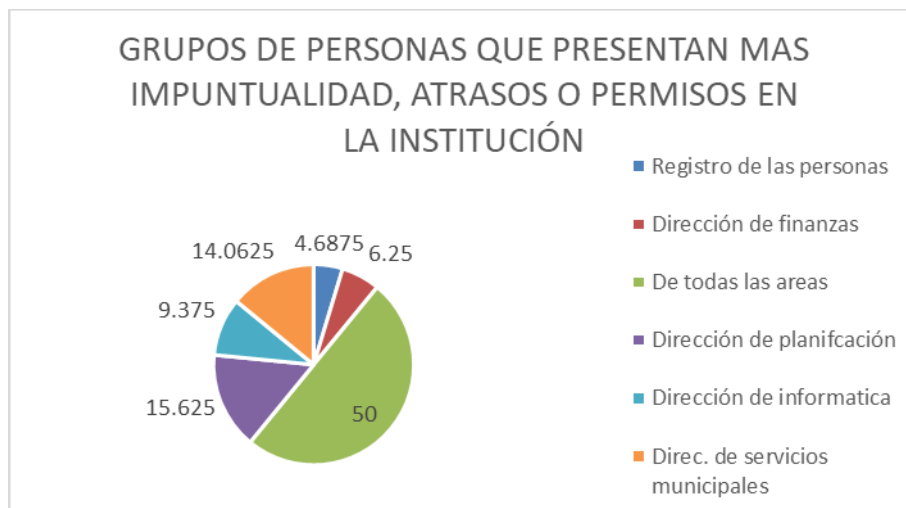
PREGUNTA #3

De la siguiente lista seleccione el grupo de personas que más presenta impuntualidad, atrasos o permisos en la institución:

TABLA #3

Indicadores	Frecuencia	%
Registro de las personas	3	4.6875
Dirección de finanzas	4	6.25
De todas las áreas	32	50
Dirección de planificación	10	15.625
Dirección de informática	6	9.375
Dirección de servicios municipales	9	14.0625
TOTAL		100%

GRAFICO #3



ANALISIS #3

Es criterio de 32 trabajadores que el grupo de personas que más presenta impuntualidad en la institución “ALCALDIA MUNICIPAL DE LEÓN” son de todas las con un 50%, seguido de Dirección de planificación con un 15.625%, luego Dirección de servicios municipales con un 14.0625% y por último con menos



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

incidencia Dirección de finanzas con un 6.25% y Registro de las personas con un 4.6875%. De lo podemos deducir entonces es que en todas las áreas existe problemas de puntualidad y asistencia.

PREGUNTA #4

Piensas que el fenómeno de la impuntualidad administrativa afecta la calidad de los servicios públicos brindados a la población:

TABLA #4

Indicadores	Frecuencia	%
SI	55	85.9375
No	9	14.0625
TOTAL		100%

GRAFICO #4



ANÁLISIS #4

La mayoría de los encuestados indica en un 86%, que el fenómeno de la impuntualidad administrativa afecta de manera directa la calidad de los servicios públicos brindados a la población y el otro 14% manifiesta que no es así, con esta



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

información podemos aseverar que la calidad de los servicios públicos brindados a la población se ve afectado en lo que respecta a los diferentes tipos de trámites, consultas, resoluciones, pagos y diligencias brindados a la población.

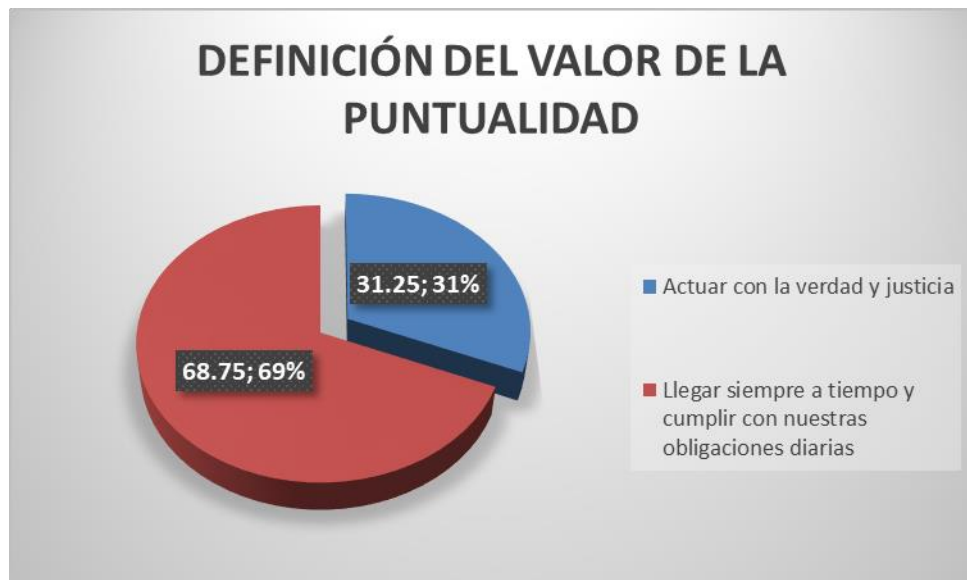
PREGUNTA #5

¿Cómo define usted el valor de la puntualidad?

TABLA #5

Indicadores	Frecuencia	%
Actuar con la verdad y justicia	20	31.25
Llegar siempre a tiempo y cumplir con nuestras obligaciones diarias	44	68.75
TOTAL		100%

GRAFICO #5





CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

ANALISIS #5

Al analizar las respuestas obtenidas por los trabajadores, se puede interpretar que ellos en su mayoría 69% conocen correctamente lo que es la puntualidad, y el 31% demuestran estar confundidos en esta definición. Por lo tanto, existe un conocimiento muy elevado de la definición de este valor por parte de los trabajadores.

PREGUNTA #6

¿Consideras que eres una persona puntual?

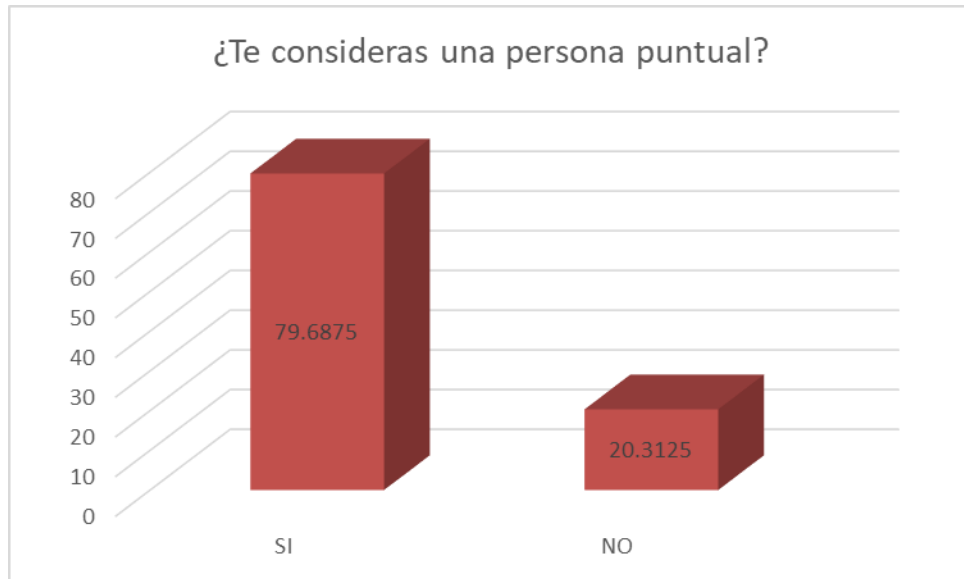
TABLA #6

Indicadores	Frecuencia	%
SI	51	79.6875
NO	13	20.3125
TOTAL		100%



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

GRAFICO #6



ANALISIS #6

El 79.6875% de los encuestados dicen ser puntuales y el 20.3125% restante manifiestan que no son puntuales. En consecuencia, la mayoría de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de León son puntuales.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

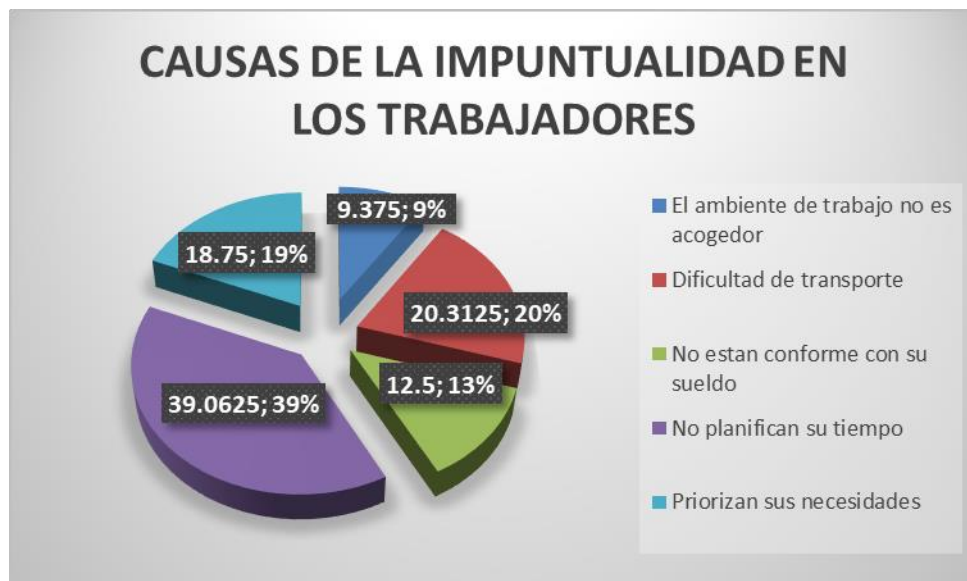
PREGUNTA #7

Seleccione del siguiente listado la causa por la que crea se origina la impuntualidad de los trabajadores administrativos:

TABLA #7

Indicadores	Frecuencia	%
El ambiente de trabajo no es acogedor	6	9.375
Dificultad de transporte	13	20.3125
No están conforme con su sueldo	8	12.5
No planifican su tiempo	25	39.0625
Priorizan sus necesidades	12	18.75
TOTAL		100%

GRAFICO #7



ANALISIS #7

Los resultados obtenidos en esta pregunta sobre las causas por las que los trabajadores administrativos son impuntuales son: el 39.0625% porque no planifican su tiempo, el 20.3125% tienen dificultad con el transporte, el 18.75% priorizan sus necesidades, un 12.5% no están conformes con su sueldo y por último el 9.375% el ambiente de trabajo no es acogedor. Resultando preocupante conocer que los trabajadores son impuntuales porque no planifican su tiempo.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

RESULTADO DE LA ENTREVISTA

PREGUNTA #1

¿Qué controles de asistencia del personal usa la Municipalidad de León?

RESPUESTA #1

Es en hojas diseñadas en Excel y estas son controladas por los jefes de las diferentes áreas y después remitidas al departamento de recursos humanos.

PREGUNTA #2

¿Cómo verifica usted la asistencia y puntualidad del personal de la municipalidad?

RESPUESTA #2

Se verifica una vez remitida por las diferentes áreas al departamento de recursos humanos.

PREGUNTA #3

¿Cree usted que exista mucha incidencia en el cumplimiento de los horarios de entrada y salidas de los empleados de la municipalidad?

RESPUESTA #3

El cumplimiento en cuanto a los horarios de entradas y salidas es de un 95%.

PREGUNTA #4

¿Qué factores piensa usted, que puede estar ocasionando la indisciplina laboral en el cumplimiento de sus horarios?



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEÓN

RESPUESTA #4

Es parte de la aptitud de cada servidor y en algunos casos por problemas de salud.

PREGUNTA #5

¿Se aplica en la municipalidad algún tipo de normativa en el desempeño laboral?

RESPUESTA #5

No se aplica ningún tipo de normativo en la institución.

PREGUNTA #6

¿Cuenta la alcaldía con alguna normativa vigente en cuanto a la aplicación de la disciplina laboral?

RESPUESTA #6

Esta aprobada y en proceso de darla a conocer a todos los servidores públicos de la municipalidad para su aplicación.

PREGUNTA #7

¿Existe algún procedimiento para el control de asistencia que aseguren la puntualidad y permanencia en los sitios de trabajo de la municipalidad?

RESPUESTA #7

Esto se da a través de los responsables de área que deben garantizar la permanencia de sus colaboradores en su puesto de trabajo.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEÓN

VI. CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación sobre el tema “Fortalecimiento en el Registro de Control de Asistencia y Puntualidad en Alcaldía Municipal de León” La impuntualidad del personal Administrativo de la Alcaldía Municipal de León y su incidencia en la calidad de los servicios brindados a la población, agradezco la colaboración de las autoridades, Personal Administrativo, operarios, por haber permitido realizar las respectivas encuestas y entrevista, cuyas respuestas son pilar fundamental de este trabajo investigativo, llegando a las siguientes conclusiones:

- ✓ La investigación confirmó que el fenómeno de la impuntualidad en la institución, se da porque el personal en su mayoría no planifica su tiempo frente a su obligación laboral.
- ✓ Tanto las autoridades, personal administrativo y trabajadores todos, aseveran en altos porcentajes que la impuntualidad es un problema que se da dentro de la institución, pero sin embargo no se toman las medidas necesarias para controlar esto.
- ✓ La mayoría de los encuestados afirma que la impuntualidad que impera en la Alcaldía Municipal de León, sí está incidiendo en la calidad de los servicios brindados a la población, en virtud que la población en la más afectada a la hora de solicitar algún servicio por los tiempos de esperas o atrasos en las resoluciones.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

- ✓ Se detectó también que los índices de impuntualidad se presentan en todas las áreas de la institución a causa de esto se origina descoordinación de las labores diarias, un mal servicio brindado a los solicitantes, aunque algunos digan que no.
- ✓ Se logró identificar que la aptitud es el factor principal que conlleva a la impuntualidad, afectando la capacidad para realizar adecuadamente las actividades, funciones o servicio que se le brinda a la población.
- ✓ También se logró conocer que no existe un reglamento de control sistemático para entradas y salidas del personal que labora dentro de la institución. Lo que se realiza es que en una hoja con un formato donde se llena con los datos del trabajador, esto se realiza semanal luego estas hojas son remitidas al departamento de recursos humanos ya que estos son los encargados de llevar este control establecido por las normas de control interno establecido por la procuraduría general de la república.
- ✓ Asimismo podemos afirmar que la muestra es poco representativa debido a que muestra es menos del 50% de la población de estudio, obteniendo así resultados poco satisfactorio.
- ✓ Se observó una debilidad en el desempeño laboral ya que no están cumpliendo con sus tareas diarias, esto afecta la efectividad en atención de calidad a la población en general.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Que se implemente un sistema de control digital elaborado por el área de informática de la Alcaldía Municipal de León, siendo este el encargado de llevar el control de las asistencias de los trabajadores de las distintas áreas y este mismo remitirá al área de recursos humanos de las asistencias, inasistencias, llegadas tardes para su debida aplicación de dichas sanciones.

- ✓ Que se cree una normativa para la aplicación de las faltas y sanciones que se deberán someter cada uno de los trabajadores por las impuntualidades e inasistencias en la institución para que cada uno de los trabajadores tengan conocimiento y responsabilidad dentro de la institución.

- ✓ Capacitar al personal sobre la importancia de su asistencia a la institución, así como también valorar su desempeño para motivarlo a que no incumplan en las actividades que desempeñan.

- ✓ Efectuar evaluación sistemática teniendo cuidado de escuchar al servidor público, y considerar sus puntos de vistas para mejorar el desempeño laboral y cumplir con las metas establecidas, obteniendo un resultado satisfactorio en el desarrollo de todas las tareas, brindando un servicio de calidad.



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

VIII. BIBLIOGRAFIA

Admin, B. (2 de Abril de 2019). *Veriddica* . Obtenido de Veriddica :
<https://veriddica.com/identificacion-personal/beneficios-del-control-de-asistencia-de-empleados/>

Administrador. (1 de Abril de 2017). *Sistemas de Información Paez*. Obtenido de Sistemas de Información Paez: <https://sistemaspaez.com/control-de-asistencia-con-webcam/>

Anonimo. (22 de Febrero de 2009). *Academia*. Obtenido de Academia:
https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado

Arias, A. (26 de Febrero de 2016). *Fiscalización*. Obtenido de Fiscalización:
<https://fiscalizacion.es/2016/02/20/calidad-sostenibilidad-servicios-publicos/>

Barreda, R. J. (10 de Septiembre de 2012). *Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de Ingenieria*. Obtenido de Repositorio Institucional:
<http://ribuni.uni.edu.ni/959/1/38240.pdf>

Brizuela Karelys, H. Y. (6 de Julio de 2014). *Repositorio Institucional Universidad de carabobo*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de carabobo: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/6028/1/brihertab.pdf>

CARRASCO BECERRA ANDRE WILFREDO, P. P. (23 de Octubre de 2016). *Academia*. Obtenido de Academia:
https://www.academia.edu/21923538/MONOGRAFIA_EL_INGENIERO_CIVIL_PUNTUALIDAD_Y_HONRADEZ

Fernando Santolaya, M. R. (20 de Julio de 2016). *Repositorio Digital*. Obtenido de Sistema de Bibliotecas Universidad del BIO-BIO:
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1592>



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

- Lacayo, C. A. (29 de Junio de 1995). *Normas Juridicas de Nicaragua*. Obtenido de Legislación Asamblea: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/%28\\$All%29/804DEAE046418EEB062571790058C3B5?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/%28$All%29/804DEAE046418EEB062571790058C3B5?OpenDocument)
- Maraboto, M. (1 de Marzo de 2016). *Forbes*. Obtenido de Forbes Mexico: <https://www.forbes.com.mx/la-impuntualidad-en-las-relaciones-publicas/>
- Nicaragua, A. N. (30 de Octubre de 1996). *Poder Judicial de Nicaragua*. Obtenido de Poder Judicial de Nicaragua: <https://www.poderjudicial.gob.ni/cjnejapa/image/codigo-trabajo.pdf>
- Manene, L. M. (16 de Septiembre de 2012). *Luis Miguel Manene* . Obtenido de Luis Miguel Manene : <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Martín, P. A. (28 de Julio de 2008). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002
- Parra, Y. M. (26 de Marzo de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-personal-definicion-objetivos-y-estructura/>
- Pilar, A. (5 de Diciembre de 2007). *Research Gate*. Obtenido de Research Gate: https://www.researchgate.net/publication/262670337_Estudio_comparativo_de_la_satisfaccion_laboral_en_el_personal_de_administracion
- REPÚBLICA, P. G. (26 de Marzo de 2009). *Normas Juridicas de Nicaragua*. Obtenido de Normas Juridicas de Nicaragua: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/b34f77cd9d23625e06257265005d21fa/f5a0a05d8cf0cba6062575ae005eb079?OpenDocument>
- Werther, W. B. (10 de Mayo de 2008). *Cucj Online*. Obtenido de Cucj Online: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>



X. ANEXOS



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

ENCUESTA.

Estimado compañero (a):

Las siguientes preguntas forman parte de una investigación encaminada al fortalecimiento en el Registro de Control de Asistencia y Puntualidad en Alcaldía Municipal de León, que mejoren la eficiencia y la asimilación de los valores de la puntualidad, honestidad, la responsabilidad y solidaridad, mejorando así el desempeño laboral y la calidad en el servicio, para ello le solicito su cooperación y apoyo, respondiendo con sinceridad, para que sean de utilidad en el mejoramiento del trabajo realizado.

Muchas gracias.

Marque con una x en el casillero que Ud. Crea conveniente.

1. Conoce Ud. de la existencia de impuntualidad y atrasos por parte de algún compañero de trabajo.

Sí No

2. Considera que la impuntualidad que existen en esta institución se da:

Siempre Rara vez Nunca

3. De la siguiente lista seleccione tres grupos de personas que más presentan impuntualidad, atrasos o permisos en la institución

Registro de las personas Dirección de planificación y formulación

Dirección de Finanzas Dirección de Informática

Dirección de servicios municipales De todas las áreas



**CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA
ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON**

4. Piensa que el fenómeno de la impuntualidad administrativa afecta a la calidad de los servicios públicos brindado a la población.

Sí

No

5. ¿Cómo define usted el valor de la Puntualidad?

- Actuar con la verdad y Justicia
- Llegar siempre a tiempo y cumplir con nuestras Obligaciones diarias.

6. ¿Consideras que eres una persona puntual?

SI

NO

7. Seleccione del siguiente listado la causa por la que crea se origina la impuntualidad de los trabajadores administrativos.

- El ambiente de trabajo no es acogedor.
- Dificultad de transporte.
- No están conforme con su sueldo.
- No planifican su tiempo.
- Priorizan sus necesidades



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

ENTREVISTA

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

- 1) ¿Qué controles de asistencia del personal usa la Municipalidad de León?

- 2) ¿Cómo verifica usted la asistencia y puntualidad del personal de la municipalidad?

- 3) ¿Cree usted que exista mucha incidencia en el cumplimiento de los horarios de entrada y salidas de los empleados de la municipalidad?

- 4) ¿Qué factores piensa usted, que puede estar ocasionando la indisciplina laboral en el cumplimiento de sus horarios?

- 5) ¿Se aplica en la municipalidad algún tipo de normativa en el desempeño laboral?

- 6) ¿Cuenta la alcaldía con alguna normativa vigente en cuanto a la aplicación de la disciplina laboral?



CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON

- 7) ¿Existe algún procedimiento para el control de asistencia que aseguren la puntualidad y permanencia en los sitios de trabajo de la municipalidad?



Ilustración 1 Registro civil de las personas





CONOCER LAS CAUSAS DE IMPUNTUALIDAD Y ASISTENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE LEON



Ilustración 2 Dirección de Finanzas