

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas



**Implementación de reglamento interno de orden,
higiene y seguridad a la empresa Residencia para
estudiantes, “Paradise”, San Francisco, Petén”**

(Práctica Empresarial Dirigida-PED-)

Mayra Esperanza Guerra Ochaeta

Petén, marzo 2015

**Implementación de reglamento interno de orden,
higiene y seguridad a la empresa Residencia para
estudiantes, “Paradise”, San Francisco, Petén”**

(Práctica Empresarial Dirigida-PED-)

Mayra Esperanza Guerra Ochaeta

Licda. Bilha Noemi Pineda Márquez (Tutor)

Lic. Erwin Rolando Márquez Morales (Revisor)

Petén, marzo 2015

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Nogera Bosque
Secretario General

Autoridades de La Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Rolando Antonio Girón Díaz
Vice decano

Lic. Baldomero Fidel Ramírez Zabala
Coordinador Regional Petén

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida -PED-**

Licda. Elda Cruz Tzin Heredia

Examinador (a)

Licda. LexyYessenia Peláez Vega

Examinador (a)

Lic. Elmer Joel Contreras Arriaza

Examinador (a)

Licda. Bilha Noemí Pineda Márquez

Tutor (a)

Lic. Erwin Rolando Márquez Morales

Revisor (a)



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0002-2015

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

GUATEMALA, 14 DE ENERO DEL 2015

SEDE SANTA ELENA, PETÉN

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Bilha Pineda Márquez, tutora y Licenciado Erwin Marquez Morales, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Implementación de reglamento interno de orden, higiene y seguridad a la empresa Residencia para Estudiantes Paradise, San Francisco, Petén”, Presentado por él (la) estudiante Mayra Esperanza Guerra Ochaeta, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1161, de fecha 21 de noviembre del 2014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.


M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Santa Elena, Petén, 31 de Enero 2014

Licenciado

César Augusto Custodio Cóbar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Ciudad, Guatemala.

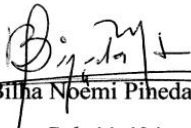
Licenciado Custodio:

He procedido a revisar el trabajo de la Practica Empresarial Dirigida PED, titulada **“Implementación de Reglamento Interno de orden, higiene y seguridad a la empresa Residencia para estudiantes, “Paradise”, San Francisco, Petén”** elaborado por el estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas Mayra Esperanza Guerra Ochaeta.

En mi calidad de Tutora de dicho trabajo, me permito informarle que este fue realizado con los lineamientos internos establecidos, por lo que cumple con los requerimientos académicos que la Universidad Panamericana solicita, por tales razones me permito emitir DICTAMEN FAVORABLE y la puntuación obtenida de ochenta (80) puntos.

Sin otro particular por el momento me suscribo de usted.

Atentamente,



Licda. Bilha Noëmi Pineda Márquez

Col. 11,404

Tutor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
Guatemala 5 de mayo de 2014.

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **Implementación de Reglamento interno de orden, higiene y seguridad a la empresa residencia para estudiantes “Paradise”, San Francisco, Petén**, . Realizada por **Mayra Esperanza Guerra Ochaeta**, estudiante de **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en el reglamento de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto, se extiende el presente dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecermé para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Lic. Erwin Rolando Marquez Morales.
Colegiado No. 19002
Revisor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 0150.2015

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante Guerra Ochaeta, Mayra Esperanza con No. de carné 1017812, aprobó con 73 puntos el Examen Técnico Profesional de la Licenciatura en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas, a los veintiún días del mes de noviembre del año dos mil catorce.

Para los usos que la interesada estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los diecisiete días del mes de febrero del año dos mil quince.

Atentamente,


M. Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico


Vo.Bo. EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General

Sergio Santiago

Dedicatoria

A Dios. Por sobre todas las cosas, que nunca me ha abandonado y me ha dado sabiduría para poder alcanzar esta meta.

A Mis padres. **Alberto Raúl Guerra Sánchez y Rosa Amparo Ochaeta Aguilar**
Por enseñarme a perseverar en la vida y luchar por lo se quiere.

A mis Hermanos. **Maynor, Harry y Jairo.**
Por su apoyo moral y económico infinitamente gracias.

A mis hijos. **Luis Ángel y Mariana Esperanza.**
Que el éxito alcanzado sea para ellos un ejemplo de lucha, perseverancia y superación para el futuro.

A mi esposo. Edy Geovanny Arias Vega
Por su incondicional apoyo.

**A Universidad Panamericana de Guatemala, Sede Santa Elena,
Petén. Por enriquecer mis conocimientos.**

A mis catedráticos

A mi Asesora

A mi revisor

A mis compañeros y compañeras de estudio
Por compartir alegrías, tristezas y momentos
difíciles.

A mis amigos y amigas en general.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo I Marco conceptual	
1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Planteamiento del problema	3
1.1.3 Justificación	5
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos	7
1.3 Alcances y límites	7
1.3.1 Alcances	7
1.4 Misión	8
1.5 Visión	8
1.6 Principios	8
1.7 Valores	9
1.8 Estructura organizacional	10
1.9 Estados financiero	11
1.9.1 Balance General	12

1.9.2 Estado de Resultados	14
1.9.3 Flujo de efectivo	16
1.10 Razones financieras	18
1.10.1 Relación Corriente	18
1.10.2 Endeudamiento sobre activos totales	19
1.10.3 Endeudamiento o apalancamiento	20
1.10.4 Rentabilidad del patrimonio	21
1.10.5 Gastos de administración y ventas a ventas	22
1.10.6 Punto de equilibrio	23
1.11 Límites	25

Capítulo II Marco teórico

2.1 ¿Qué es el reglamento interno de trabajo?	26
2.2 ¿Qué es un manual?	27
2.3 ¿Para qué sirve un reglamento interno de trabajo?	27
2.4 Leyes que regulan los reglamentos internos de trabajo	28

Capítulo III Marco metodológico

3.1 Metodología	31
3.2 Tipo de investigación	31
3.2.1 Investigación descriptiva	32
3.2.2 Investigación explicativa	32
3.2.3 Investigación documental	32

3.3	Sujetos de la investigación	33
3.4	Instrumentos	34
3.5	Diseño de la investigación	35
3.5.1	Población y Muestra	35
3.5.1.1	Muestra	35
Capítulo IV Marco operativo		
4.1	Análisis de la información	37
4.2	Procedimientos	49
4.3	Propuesta de solución a la problemática	50
4.4	Ventajas	52
4.5	Alcances	53
4.6	Vigencia	54
4.7	Estrategia	54
4.8	Objetivos	54
4.8.1	Objetivo General	54
4.8.2	Objetivo Específicos	55
4.9	Importancia de la propuesta	55
4.10	Cómo beneficiara el reglamento a la empresa	56
4.11	Diseño de la propuesta	58
4.12	Contenido de la propuesta	58
4.13	Reglamento interno	59

4.14 Cronograma de actividades	85
4.15 Presupuesto de implementación de la propuesta	86
4.16 Viabilidad de la propuesta	87
Conclusiones	88
Recomendaciones	90
Referencias Bibliográficas	92
Anexos	96

Contenido de tablas

Tabla N°.1	Balance general	12
Tabla N°.2	Estado de resultados	14
Tabla N°.3	Flujo de efectivo	16

Contenido de cuadros

Cuadro N°. 1	Pregunta No. 1	37
Cuadro N°. 2	Pregunta No. 2	39
Cuadro N°. 3	Pregunta No. 3	41
Cuadro N°. 4	Pregunta No. 4	43
Cuadro N°. 5	Pregunta No. 5	45
Cuadro N°. 6	Pregunta No. 6	47

Contenido de gráficas

Gráfico N°. 1 Organigrama Residencia	10
Gráfico N°. 2 Punto de equilibrio	24
Gráfico N°. 3 Prestacion de servicios	38
Gráfico N°. 4 Confort	40
Gráfico N°. 5 Normas	42
Gráfico N°. 6 Respeto	44
Gráfico N°. 7 Reconocimiento de aplicación de lineamientos	46
Gráfico N°. 8 Aceptacion de Reglas	48

Contenido de anexos

Anexo N°.1 Cuestionario de entrevista	97
Anexo N°.2 Glosario	99
Anexo N°.3 Cedula	111

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo proponer la implementación de un reglamento interno que favorezca el desempeño de la empresa, fundamentado con las leyes que amparan esta herramienta administrativa en los distintos departamentos de la empresa Residencia para estudiantes “*Paradise*”.

Para realizar esta propuesta se efectuó un estudio de investigación con una evaluación integral a la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*”. Durante la investigación se realizó entrevistas al gerente general, personal administrativo, operativo y clientes para conocer la situación actual, así como también conocer sus necesidades y preferencias.

La propuesta efectuada se trata de la implementación de un reglamento interno que ayude a la empresa a obtener el control y diferenciación frente la competencia.

La investigación que se realizó es de carácter descriptivo y para la obtención de la información se aplicó la entrevista por medio de un cuestionario.

La implementación del reglamento interno dará a la empresa el inicio de lo que constituirá un mecanismo de medición del ambiente organizacional y formará parte del capital estructural de la empresa. Con esta propuesta se pretende mejorar el servicio y mantener la calidad.

El estudio proporcionó una visión amplia de la empresa con relación a la percepción sobre el ambiente organizacional y administrativo, evidenciándose indicadores bajos en la insatisfacción del servicio y ambiente laboral.

Esta propuesta permitirá que en el mediano plazo los involucrados perciban el cambio en el ambiente organizacional, mejorando la calidad, seguridad y responsabilidad que son las características que el cliente y el talento humano merecen, para lograr los objetivos de la empresa.

Introducción

Para estar al día con los constantes cambios que el mercado empresarial actualmente exige, y estar preparados para enfrentarlo, es necesario ser cada vez más competentes, y aún más importante ser mejores profesionales, ciudadanos y personas.

Como estudiantes representamos el futuro de un país que nos necesita para salir adelante, es por ello que a lo largo de toda la carrera universitaria estamos en la obligación de adquirir nuevos y constantes conocimientos en el área en la cual pretendemos desempeñarnos profesionalmente. La evaluación integral realizada a la empresa “Residencia para Estudiantes “*Paradise*” fue una gran experiencia, ya que por medio de ella se tuvo contacto directo con el personal administrativo, técnico, operativo y clientes de la empresa, lo que permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos, permitiendo obtener la experiencia necesaria al enfrentarse en un escenario real.

En esta experiencia una de las cosas más importante es dejar huella en la empresa donde se realiza la evaluación integral.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante herramientas de investigación, se llegó a la conclusión que la propuestas que favorece a la empresa en este periodo de crecimiento organizacional es la implementación de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad, que involucre a la empresa en general, esto con el objetivo de que se desempeñen mejor las labores y mantener el liderazgo como empresa.

El presente trabajo está diseñado en varios capítulos que se describen a continuación.

En el capítulo uno el marco conceptual da a conocer los antecedentes de la empresa, misión, visión, principios, valores, estructura organizacional. Detalla de una forma amplia el origen y su función como empresa, los servicios que presta, así como también sus objetivos generales.

El capítulo dos contiene el marco teórico, donde se hace una breve recopilación de datos que sirven como antecedentes del tema, las bases teóricas que sustentan la investigación.

En el capítulo tres está el marco metodológico, en el mismo se señala todo lo referente al tipo; nivel; población; técnicas y procedimientos de la investigación. Describe el problema y sus generalidades, donde se indica el caso concreto y el porqué del estudio, así como también la necesidad de resolverlo.

El marco operativo esta en el capítulo cuatro, se presenta el análisis de los resultados obtenidos en el proceso de investigación, las conclusiones y recomendaciones derivadas en el desarrollo del estudio, finalmente se hace la presentación de la propuesta como respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué beneficiaria laimplementación de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad a la empresa Residencia para estudiantes, “*Paradise*”, San Francisco, Petén?

Capítulo I

Marco conceptual

1.1 Antecedentes

La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía.

Para tratar de alcanzar sus objetivos, la empresa obtiene del entorno los factores que emplea para su desarrollo. Según el objetivo u objetivos de la empresa hay que definir la forma de alcanzarlos y adecuar los medios disponibles y obtener los resultados deseados.

Ya que toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración.

Residencia para Estudiantes “Paradise” es una empresa con fines lucrativos, ubicada en Barrio San Rafael, a media cuadra de Escuela Enecón Segura, en el municipio de San Francisco, del departamento de Petén.

Presta los servicios de: hospedaje, alimentación y lavandería a los estudiantes que se desplazan de aldeas y municipios del departamento de Petén y de otras localidades del país hacia el citado municipio para realizar sus estudios del nivel diversificado.

Fundada el 2 de mayo de 2012, desde sus inicios cuenta con ingresos favorables y buena aceptación de su mercado meta.

La misión de la empresa es “Ser la residencia para estudiantes que supere las expectativas de los clientes a fin de conquistar su lealtad y conservar el liderazgo en el mercado. Obtener los beneficios económicos que permitan retribuir satisfactoriamente a empleados y mantener estabilidad económica como empresa”.

La visión ser una empresa reconocida a nivel departamental como una residencia para estudiantes, que brinda calidad, seguridad y responsabilidad.

1.1.2 Planteamiento del problema

Como toda empresa en crecimiento se enfrenta con dificultades y la residencia para estudiantes “*Paradise*” nos es la excepción ya que la administración en los últimos días ha podido observar que tiene dificultades con algunos residentes pues están realizando actividades inadecuadas que están afectando el ambiente organizacional.

En el diagnóstico de la empresa se obtuvo como resultado final, que una de las grandes dificultades que enfrenta como pequeña empresa es el no contar con herramientas administrativas, para poder controlar y dirigir las actividades que se desarrollan en su entorno.

Por lo que debe implementar dichas herramientas partiendo de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad, con el objetivo de apoyar y mejorar la comunicación entre la empresa y los huéspedes actuales y a con los futuros los clientes.

De esta manera todos los involucrados en la empresa al momento de su ingreso podrán identificarse con la misión, visión y conocer sus derechos, obligaciones y responsabilidades.

Obteniendo como resultado crear una cultura organizacional agradable para el talento humano, clientes internos y externos.

Por lo anterior se realiza la siguiente interrogante: ¿En qué beneficiaría la implementación de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad a la empresa residencia para estudiantes “Paradise”?.

El objetivo de la implementación de un reglamento interno es para darle a la empresa una característica de diferenciación ante la competencia y crear una cultura organizacional que se enmarque en

lograr la visión de la empresa que es: Ser una empresa reconocida en Residencia para estudiantes, cuya calidad, seguridad y responsabilidad, sea reconocida por los clientes.

El documento estará diseñado con una redacción sencilla de fácil comprensión e interpretación, flexible que permita ajustarse a los cambios del mundo actual.

1.1.3 Justificación

El reglamento interno es el instrumento por medio del cual la empresa regula los derechos, obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los involucrados con el objetivo de la permanencia y vida en la empresa.

La investigación tiene como objetivo poder crear un reglamento de fácil entendimiento con que se logre cubrir todas las expectativas de los implicados y así poseer una distinción entre las demás empresas similares en el área.

Esta herramienta administrativa contendrá en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos según sea el caso.

Así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Cabe destacar que una de las principales expectativas del propietario es que la empresa sea reconocida por su calidad, seguridad y responsabilidad, lo cual es una razón fundamental para crear un documento que permita explicar a todos, las instrucciones que son necesarias para el buen funcionamiento de la empresa.

1.2Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Realizar una propuesta de un reglamento interno que incluya todas las normas necesarias para el buen funcionamiento de la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*”

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar los derechos, obligaciones y responsabilidades de la empresa, los colaboradores y clientes.
2. Reglamentar el actuar de los clientes y empleados dentro de la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*”, para hacer más eficiente y eficaz el servicio.

1.3 Alcances y límites

1.3.1 Alcances

El documento abarcará al personal administrativo, operativo y clientes internos y externos de la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*” y tiene como finalidad reglamentar los derechos, obligaciones y responsabilidades de los involucrados dentro de la empresa.

1.4 Misión

Contribuir en el desarrollo integral de sus huéspedes, brindar calidad, seguridad y responsabilidad formando parte del éxito de clientes y el talento humano.

1.5 Visión

Ser una empresa reconocida a nivel departamental como una residencia para estudiantes, que brinda calidad, seguridad y responsabilidad.

1.6 Principios

Honestidad: se basa en el trato ético y profesional con las personas, reconociéndolas como el principal valor universal en las relaciones personales, laborales y comerciales de la empresa.

Responsabilidad: cumplir con las tareas que se han asignado y obtener el bien común.

Cooperación: alcanzar los objetivos mediante un esfuerzo colectivo por parte de todos para cumplir con los planes trazados por la organización.

Seguridad: El nivel de seguridad que se pretende es en brindar bienestar que perciba y disfrute el recurso humano y el cliente.

1.7 Valores

Servicio: cumplir de forma apropiada con las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos, favoreciendo con esto una relación continua y duradera.

Calidad: pretende dar el mejor servicio al cliente apoyo a sus colaboradores en sus diferentes funciones y de esta manera lograr los objetivos de la empresa.

1.8 Estructura organizacional

Grafica No. 01

Organigrama residencia para estudiantes “Paradise”



Fuente: elaboración propia

La empresa residencia para estudiantes “Paradise” está conformada por: gerente general, secretaria/contadora, encargado de cocina, encargado de mantenimiento, encargado de lavandería y ayudantes.

Estos departamentos son los encargados de brindar el servicio de calidad, seguridad y responsabilidad a los clientes que se instalan en la residencia.

1.9 Estados financieros

Durante la evaluación integral fue necesario hacer un análisis de los estados financieros a fin de determinar la estabilidad económica de la empresa, para que al momento de la implementación de la propuesta esta pueda ser viable y factible sin afectar sus ingresos.

A continuación se muestra el detalle de los estados financieros.

1.9.1 Estado de Situación Financiera

Tabla N^o. 1.
Descripción del balance general

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
Residencia para Estudiantes "Paradise"				
del 01 de Enero al 31 de Agostos del 2,013				
(cifras expresadas en Quetzales)				
	Activo			
	Corriente			
	Caja		Q235,420.78	
	Cuentas por Cobrar		Q22,409.93	Q257,830.71
	No Corriente			
	Terreno		Q114,500.00	
	Edificio	Q150,000.00		
(-)	Depreciación Acumulada	Q5,000.00	Q145,000.00	
	Mobiliario y Equipo	Q17,565.00		
(-)	Depreciación Acumulada	Q2,342.00	Q15,223.00	
	Equipo de Computo	Q3,350.00		

(-)	Depreciación Acumulada	Q744.37	Q2,605.63	
	Gastos de Organización	Q8,378.58		
(-)	Amortización Acumulada	Q1,117.14	Q7,261.44	Q284,590.07
	SUMA DEL ACTIVO			Q542,420.78
	Pasivo			
	Corriente			
	Proveedores		Q12,000.00	
	No Corriente			
	Prestamos Bancario		Q150,000.00	
	SUMA DEL PASIVO			Q162,000.00
	Patrimonio			
	Capital		Q150,000.00	
	Utilidad del Ejercicio		Q230,420.78	Q380,420.78
	SUMAS IGUALES			Q542,420.78

Fuente: elaboración propia

1.9.2 Estado de Resultados

Tabla N^o. 2.
Descripción del estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS				
Residencia para Estudiantes "Paradise"				
PERIODO DEL 01 ENERO 2013 AL 31 DICIEMBRE 2013				
(Cifras Expresadas en Quetzales.)				
	Ingresos			
	Ingresos por servicios prestados			Q360,000.00
	Utilidad en Ventas Netas			Q360,000.00
(-)	Gastos de Operación			
	Sueldos Área Operativa	Q34,272.00		
	Sueldos Área Administrativa	Q17,136.00		
	Bonificación Incentivo	Q6,000.00		
	Prestaciones Laborales	Q4,284.00		

	Cuota Igss Patronal y Laboral	Q7,968.24		
	Energía Eléctrica	Q8,000.00		
	Agua Potable	Q1,520.00		
	Honorarios Contador	Q2,400.00		
	Teléfono e Internet	Q4,000.00	Q85,580.24	
(-)	Otros Gastos y Productos Financieros			
	Amortizaciones Bancaras	Q34,000.00		
	Intereses Bancarios	Q4,020.40	Q38,020.40	Q123,600.64
	Utilidad Operativa			Q236,399.36
(-)	Impuestos			Q5,978.58
	Utilidad del Ejercicio Después de Impuestos			Q230,420.78

Fuente: elaboración propia

1.9.3 Flujo de efectivo

Tabla N^o. 3.
Descripción del flujo de efectivo.

Flujo de Efectivo		
Residencia para estudiantes "Paradise"		
del 01 de Enero al 31 de Agostos del 2,013		
(Cifras Expresadas en Quetzales)		
Concepto	Sub total anual	Total año
INGRESOS		
Ingresos por Ventas	Q45,000.00	Q360,000.00
Total Ingresos		Q360,000.00
EGRESOS		
Sueldos y Salarios Área Operativa	Q34,272.00	
Sueldos y Salarios Área Administrativa	Q17,136.00	
Bonificación Incentivo	Q6,000.00	
Prestaciones Laborales	Q4,284.00	

Cuota Igss Laboral y Patronal	Q7,968.24	
Energía Eléctrica	Q8,000.00	
Agua Potable	Q1,520.00	
Proveedores	Q30,000.00	
Teléfono e Internet	Q4,000.00	
Gastos de Organización	Q8,378.58	
Amortización Préstamo Bancario	Q34,000.00	
Intereses Préstamos Bancarios	Q4,020.40	
Total Egresos		Q159,579.22
Sub Total		Q200,420.78
SALDO INICIAL		Q35,000.00
FLUJO DE EFECTIVO NETO		Q235,420.78

Fuente: elaboración propia

1.10 Razones financieras

Para poder determinar la situación económica actual de la empresa se realizaron las siguientes razones financieras donde se puede determinar lo siguiente:

1.10.1 Relación Corriente

Fórmula:

	Activo	Q257,830.	
	Corriente	71	
Relación Corriente o de liquidez	=	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Corriente}}$	Q.21.49
	Pasivo	Q12,000.0	
	Corriente	0	

Análisis del resultado: La relación corriente del proyecto se considera aceptable para la empresa Residencia para estudiantes *Paradise*, debido a que su flujo de efectivo anual reflejan la liquidez con la que cuenta dicha empresa.

Su relación corriente es de Q.21.49 por lo que esto significa que por cada quetzal de deuda que presenta la empresa la podrá solventar relativamente.

1.10.2 Endeudamiento sobre activos totales

Fórmula:

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}} = \frac{162,000.00}{542,420.78} = \text{Q.29.87}$$

Análisis del resultado: La presente razón mide la capacidad que tiene la empresa Residencia para estudiantes Paradise, para cumplir con sus obligaciones de pagos fijos, como los intereses y la amortización de su crédito bancario, por lo que la razón de este proyecto muestra que entre más alta sea, menor será el riesgo para la empresa, dicha razón haciende a Q.29.87 del activo total.

1.10.3 Endeudamiento o apalancamiento

Fórmula:

$$\text{Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Patrimonio}} = \frac{162,000.00}{380,420.78} = 42.58\%$$

Análisis del resultado. La presente razón muestra la capacidad que tiene el capital o patrimonio de la empresa Residencia para estudiantes Paradise, para poder solventar sus obligaciones a largo plazo en dado caso la empres no pueda hacerlo con su relación corriente. Por lo que esta razón indica que tiene un 42.58% de liquidez en su patrimonio.

1.10.4 Rentabilidad del patrimonio

Fórmula:

$$\text{Rentabilidad patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio o bruto}} = \frac{230,420.78}{380,420.78} = 60.57\%$$

Análisis del resultado: la presente razón muestra un 60.57% lo que indica que el rendimiento obtenido sobre la inversión de su propietario hacia la empresa Residencia para estudiantes Paradise, por lo que entre más alto sea el porcentaje más alta será la utilidad.

1.10.5 Gastos de administración y ventas a ventas

Fórmula:

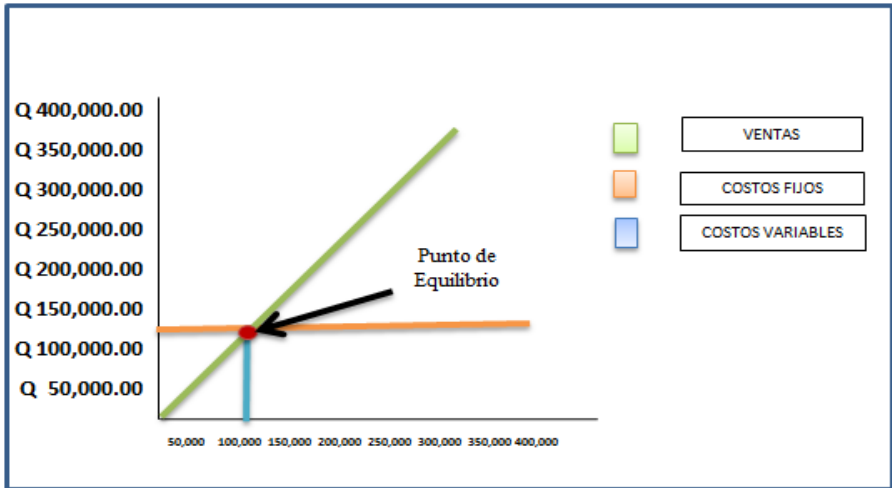
$$\begin{array}{rcl} & \text{Gtos. De admon} & \\ & \text{y ventas} & 85,580.24 \\ \text{Gastos de admón. Y} & & \\ \text{ventas/ventas} & = \frac{\quad}{\quad} & \frac{\quad}{\quad} 23.77\% \\ & \text{Ventas netas} & 360,000.0 \end{array}$$

Análisis del resultado: La presente razón muestra que la empresa Residencia para estudiantes Paradise, posee un 23.77% de gastos de administración y ventas por lo que estos serán descontados de sus ingresos por la prestación de sus servicio.

1.10.6 Punto de equilibrio

	Datos
Servicios	360,000.00
Costos Fijos	116,916.64
Costo Variable	42,663
PE :	CF
	<hr/>
	1- (CV/Ventas)
PE :	116,916.64
	<hr/>
	1 -(42,662/360,000)
PE :	Q132,634.82

Gráfica No. 2
Punto de equilibrio



Fuente: elaboración propia

Análisis del resultado. El punto de equilibrio se calculó en base a los estados de resultados, tomando en cuenta los costos fijos, costos variables y el total de las ventas obtenidas del 01 de Enero al 31 de Agosto del año 2013, y como resultado se determinó que la empresa está en su punto de equilibrio cuando obtiene en sus ventas la cantidad de Q. 132,634.83 al año y cuando alcanza los Q. 16,579.35 mensualmente.

1.11 Límites

El no contar con la información y documentación que registrara las operaciones y funciones que ha desempeñado la empresa a lo largo de su gestión incurrieron en construir cada una de las pruebas necesarias para conocer el estatus actual de la misma, además de la poca colaboración de parte del talento humano en cuanto a las encuestas y otras entrevistas necesarias para la recolección de información.

Como en toda empresa los cambios son buenos, sin embargo se ha podido observar que hay falta de aceptación por parte de los involucrados por lo que será necesario llevar a cabo una estrategia que les haga considerar la importancia de la implementación de un reglamento interno que regule el actuar de los involucrados para beneficios mutuos.

Miedo al cambio.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 ¿Qué es el reglamento interno de trabajo?

En código de trabajo en el artículo 57, define que el reglamento interior de trabajo es el conjunto de normas elaborado por el patrono de acuerdo a las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objetivo de precisar y regular las normas a las que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta al trabajo. Otras definiciones hacen referencia que es la norma elaborada por el patrono de acuerdo con los intereses de su empresa y la legislación laboral vigente, en la que se establecen las condiciones de acatamiento general sobre condiciones de trabajo, relaciones humanas, medidas de orden técnico y sanciones disciplinarias.¹

¹Recuperado en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1926_IN.pdf código de trabajo en el artículo 57 el 15/11/2013

2.2 ¿Qué es un manual?

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.²

2.3 ¿Para qué sirve un reglamento interno de trabajo?

El código de trabajo en el artículo 60, hace mención que un reglamento interior de trabajo debe comprender las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa; las relativas a higiene y seguridad en las labores, como las indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones para prestar primeros auxilios.

²Recuperado en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1926_IN.pdf el 15/11/2013

En caso de accidente y en general, todas aquellas otras que se estimen necesarias para la conservación de la disciplina y el buen cuidado de los bienes de la empresa.

Es decir son aquellos que sirven para que tanto el patrono como los trabajadores sepan de antemano cuales son las reglas que se deben seguir en el centro de trabajo y las consecuencias que tiene su incumplimiento para cada uno.³

2.4 Leyes que regulan los reglamentos internos de trabajo

El código de trabajo es la ley que establece el marco general para la elaboración de un reglamento de trabajo, en el cual se establece la relación del patrono de empresas y sus trabajadores, siendo el artículo 59 el que ordena que todo reglamento interior de trabajo deba ser aprobado previamente por la inspección general de trabajo.

³ Recuperado en: <http://www.lexadin.nl/wlg/legis/nofr/oeur/arch/gua/ct.pdf>. código de trabajo en el artículo 60 el 15/11/2013

La confección del reglamento interno depende exclusivamente del empleador y su contenido lo determina libremente.

Si bien el empleador es soberano para establecer las obligaciones, prohibiciones y en general, toda medida de control a los trabajadores, sólo puede efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral, y en todo caso, su aplicación debe ser general, garantizando de esta manera la impersonalidad de la medida para respetar la dignidad del trabajador.

Asimismo, el empleador debe mantener reserva de toda información y datos privados del trabajador a que tenga acceso con ocasión de la relación laboral.

Las modificaciones al reglamento interior, el empleador debe ponerlo en conocimiento de los trabajadores antes de la fecha en que comience a regir, de acuerdo con lo que diga el propio reglamento.

Como medida de publicidad, el empleador debe fijar el documento a lo menos en dos sitios visibles del lugar donde se realizan los trabajos.

Asimismo, debe entregar en forma gratuita a cada trabajador un ejemplar que contenga el texto del reglamento interno y el reglamento de seguridad e higiene. Normalmente, estos reglamentos se fusionan en uno solo.

Si bien señalamos que era privativo del empleador la determinación del contenido del reglamento interno, para efectos de controlar su legalidad debe remitir una copia del reglamento al ministerio de trabajo y previsión social correspondiente a su domicilio.

Esta entidad puede formular reparos al reglamento antes que entre en vigencia.⁴

⁴Recuperado en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1926_IN.pdf código de trabajo en el artículo 59 el 15/11/2013

Capítulo III

Marco metodológico

3.1 Metodología

Se efectuó una investigación de campo documental ya que la información fue obtenida directamente y de fuentes principales en la empresa Residencia para estudiantes “*Paradise*”

3.2 Tipo de investigación

La investigación que se realizó es de carácter descriptivo lo cual permitió realizar una propuesta de implementación de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad a la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*”

3.2.1 Investigación descriptiva

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

3.2.2 Investigación explicativa

Es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo.

3.2.3 Investigación documental

Se caracteriza por la utilización de documentos: recolecta, selecciona y presentan resultados coherentes.

Utiliza procedimientos lógicos y mentales de toda investigación, análisis, síntesis, deducción e inducción.

Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base para la construcción de conocimientos de investigación científica, mucho más amplio y acabado.

3.3 Sujetos de la investigación

La población objetivo de estudio es el personal administrativo, operativo y los clientes de la empresa Residencia para Estudiantes “Paradise”, que está conformado por un aproximado de 30 clientes procedentes de diferentes ámbitos sociales, económicos y culturales.

Por lo que se considera necesaria la implementación de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad a fin de crear una cultura organizacional agradable y atractiva que permita marcar la diferenciación ante la competencia.

3.4 Instrumentos

Para llevar a cabo la recolección de datos fue necesario utilizar las siguientes técnicas: recopilación bibliográfica, observación directa y entrevista.

Recopilación bibliográfica: se soportó la investigación, especialmente en las bases teóricas.

Observación directa: se utilizó la observación directa debido a que como investigador formo parte directa con el objeto de estudio, y se pudo recabar datos importantes a través de la observación.

Entrevista: a la población de estudio se le realizaron entrevistas para conocer verdaderamente su relación con los reglamentos o manuales que conocen, que existen, o que les gustaría que se implementaran.

3.5 Diseño de la investigación.

3.5.1 Población y Muestra

Debido a que la población de estudio es muy reducida no fue necesaria la utilización de fórmula de muestreo, teniendo la oportunidad de relacionarse con todos los involucrados.

3.5.1.1 Muestra

En estadística una muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población.

Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma.

Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo. En tales casos, puede obtenerse una información similar a la de un estudio exhaustivo con mayor rapidez y menor precio.

Por otra parte, en ocasiones, el muestreo puede ser más exacto que el estudio de toda la población porque el manejo de un menor número de datos provoca también menos errores en su manipulación.

El número de sujetos que componen la muestra suele ser inferior que el de la población, pero suficiente para que la estimación de los parámetros determinados tenga un nivel de confianza adecuado. Para que el tamaño de la muestra sea idóneo es preciso recurrir a su cálculo.

Capítulo IV

Marco operativo

4.1 Análisis de la información.

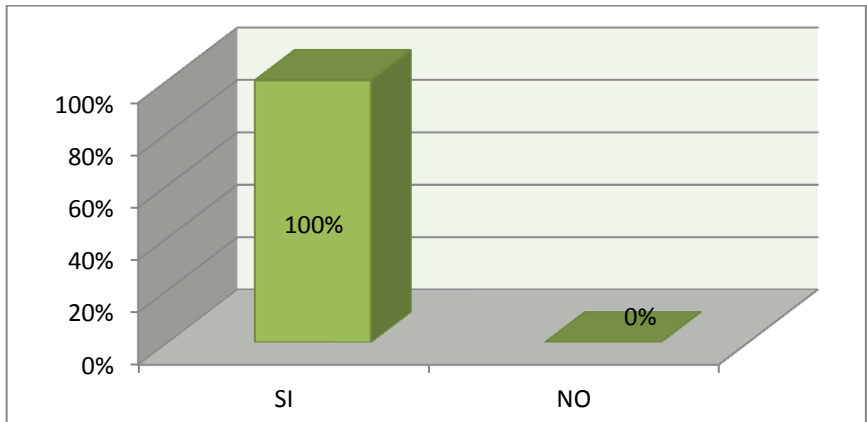
Pregunta No. 1 ¿Le gustaría contar con servicio de internet?

Cuadro No. 01
Prestación de servicios

Criterio de respuesta	Total	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: elaboración propia

Grafica No.03
Prestación de servicios



Fuente: elaboración propia

Los resultados nos reflejan que a todos les gustaría contar con el servicio de internet, esta es una pregunta que se realiza pensando en que por cada necesidad que se le cumpla al cliente, este también está comprometido a colaborar para que el orden se pueda dar dentro de la empresa.

Pregunta No.2 ¿Le gustaría tener en su habitación aire acondicionado?

Cuadro No. 02

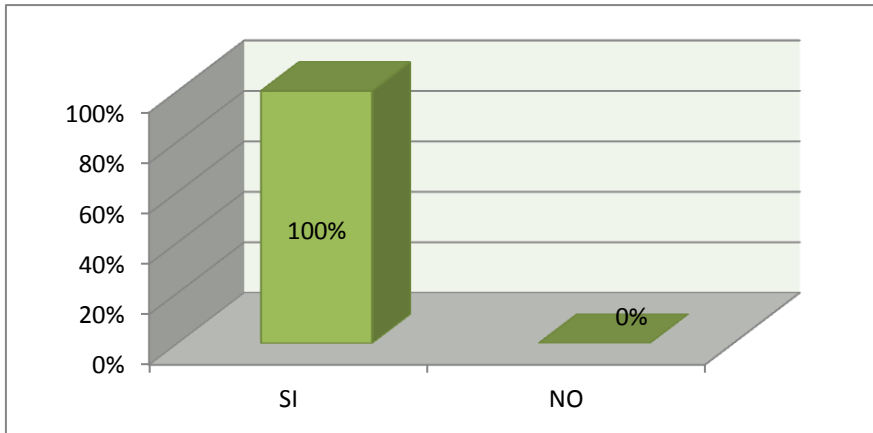
Confort

Criterio de respuesta	Total	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica No. 04

Confort



Fuente: elaboración propia

Los resultados nos reflejan que a todos les gustaría contar con aire acondicionado, esta es una pregunta que se realiza pensando en que por cada necesidad que se le cumpla al cliente, este también está comprometido a colaborar en los reglamentos internos de la empresa.

Pregunta No.3 ¿Le gustaría que ingresara a su habitación personas sin permiso?

Cuadro No.03

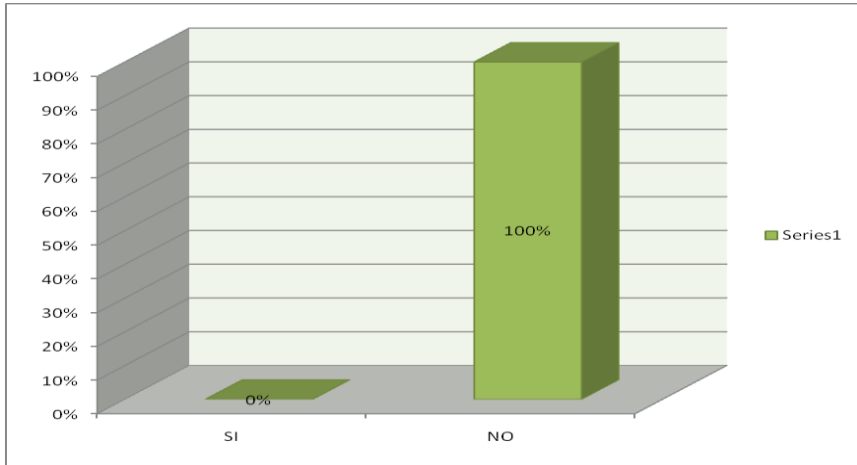
Normas

Criterio de Respuesta	Total	Porcentaje
SI	0	0%
NO	30	100%
TOTAL	30	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica No.05

Normas



Fuente: elaboración propia

Cuando no hay reglas, se puede hacer lo que se quiere, sin embargo queda claro que el 100% de los clientes no les gustaría que ingrese a su habitación cualquier persona. Esto nos da la pauta que es útil y necesaria la implementación de un reglamento interno para clientes.

Pregunta No.4 ¿Le gustaría que en la habitación vecina escucharan música con volumen alto y le interrumpiera al estudiar?

Cuadro No.04

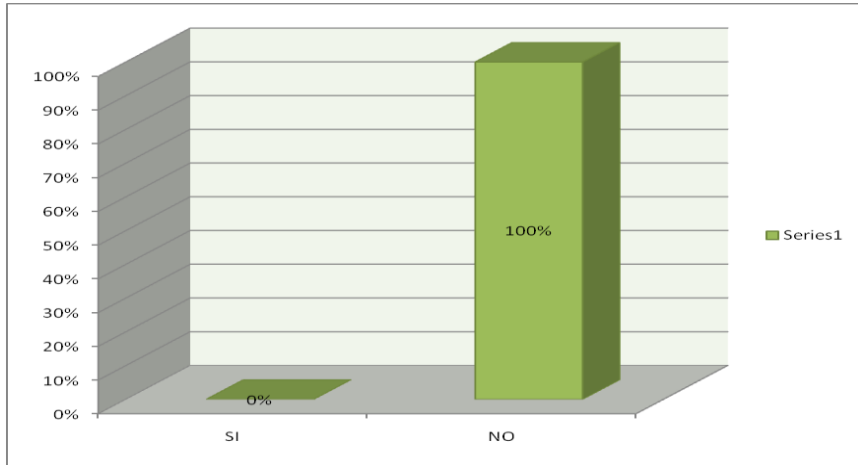
Respeto

Criterio de respuesta	Total	Porcentaje
SI	0	0%
NO	30	100%
TOTAL	30	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica No.06

Respeto



Fuente: elaboración propia

Esta pregunta se hizo con el afán de concientizar a los clientes y a poder de esta manera, hacerles saber la importancia de contar con un reglamento interno, dando un ambiente agradable y de orden para todos los residentes.

Pregunta No.5 ¿Considera que para evitar malos entendidos entre huéspedes y la empresa es necesario contar con reglas, normas, o un reglamento?

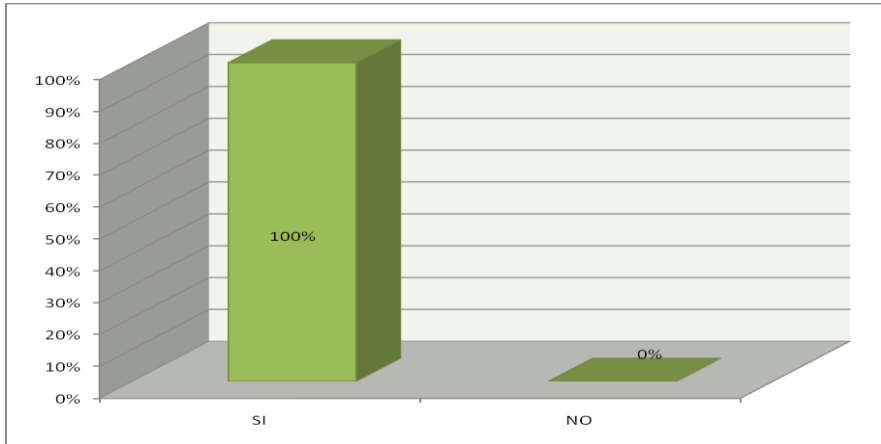
Cuadro No.05
Reconocimiento de la aplicación de lineamientos

Criterio de Respuesta	Total	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica No. 07

Reconocimiento de la aplicación de lineamientos



Fuente: elaboración propia

Después de las preguntas anteriores la respuesta se hace ver con un 100% de aceptación en la implementación de un reglamento para clientes.

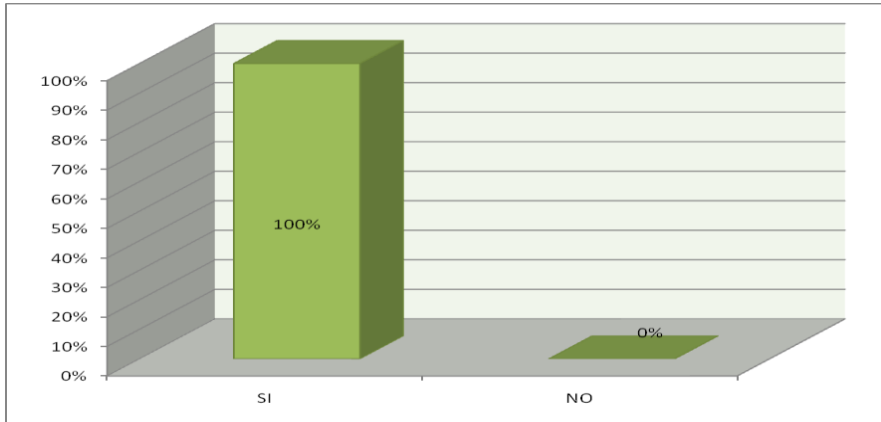
Pregunta No.6 ¿Estaría dispuesto a colaborar en cumplir las reglas que la empresa proponga?

Cuadro No.06
Aceptación de las reglas

Criterio de Respuesta	Total	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica No.08
Aceptación de las reglas



Fuente: elaboración propia

Después de una serie de preguntas de reflexión a clientes, se les hace la propuestas si ellos estarías dispuestos a colaborar al implementar un reglamento interno en la empresa para lo cual el 100% estuvo de acuerdo.

4.2 Procedimientos de la Investigación

Para recabar la información se procedió a buscar información bibliográfica en textos, revistas, folletos, documentos relacionados e internet, con respecto al tema planteado, también se tomó en cuenta a los clientes actuales en la empresa lo que permitió realizar una observación directa y realizar una serie de entrevistas con relación a las reglas que se siguen dentro de la empresa descifrando de esa forma muchas interrogantes.

Se inició con un diagnóstico integral con el que se identificaron los problemas más significativos de la empresa a través de del análisis FODA, en cual, se seleccionó uno de los problemas al cual darle una solución viable y factible para poder implementar una propuesta de solución a la problemática.

Se analizó la información obtenida, para corroborar la factibilidad de la propuesta de solución en base a los resultados obtenidos.

Se presentaron conclusiones y recomendaciones para beneficio de la empresa y los clientes.

Por último los contenidos que sirvieron de apoyo a la investigación se anexan en el documento (Cedulas de Observación, Entrevistas, Encuestas, Diagrama de Causa y Efecto y diagrama de Pareto).

4.3 Propuesta de solución a la problemática

Se propone la implementación de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad, con el objetivo de establecer un estándar administrativo que permita a la empresa poner en práctica los procedimientos apropiados para la atención y servicio a empleados y clientes internos y externos.

Los desafíos actuales han generado exigencias de calidad y excelencia en distintos ámbitos.

En tal sentido es necesario mantenerse actualizado, y velar por el accionar de los colaboradores para que se identifiquen con la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa para sobresalir en el mercado actual.

El reglamento interno es el instrumento por medio del cual la empresa regula los derechos, obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los involucrados con el objetivo de la permanencia y vida en la empresa. La investigación tiene como objetivo poder crear un reglamento de fácil entendimiento con que se logre cubrir todas las expectativas de los implicados y así poseer una distinción entre las demás empresas similares en el área.

Cabe destacar que una de las principales expectativas del propietario es ser una empresa reconocida por su calidad, seguridad y responsabilidad, lo cual es una razón fundamental para crear e implementar un reglamento que permita dar instrucciones necesarias para el buen funcionamiento de la empresa.

Con la implementación del reglamento interno a la residencia para estudiantes “*Paradise*”, la empresa regulará los derechos, obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los involucrados con el objetivo de la permanencia y vida en la empresa.

La constitución política de la república de Guatemala en el artículo 102, derechos sociales menores de la legislación del trabajo en el inciso ñ) hace referencia que es necesaria la fijación de normas de cumplimiento obligatorio para empleados y trabajadores, en los trabajos individuales y colectivos.

4.4 Ventajas

Una empresa puede desarrollarse más y mejor, si tiene bien ordenada la relación con los involucrados. Esto es importante para mantener un ambiente cordial.

Esto requiere de reglas claras que contribuyan en la organización, para que exista orden en la relación de los involucrados.

El talento humano sabe exactamente lo que se espera de él; los beneficios que obtendrá por su labor; las sanciones a las que se expone si no cumple. Conoce claramente sus derechos, obligaciones y responsabilidades.

Estas políticas, quedan escritas en el reglamento interno de la residencia.

Este reglamento se convierte en una poderosa ayuda para la empresa, ya que le trae los siguientes beneficios:

- 1 Cumplir con una obligación legal
- 2 Ordenar la relación entre la empresa y los involucrados.
- 3 Establecer situaciones especiales dentro de la empresa.

4.5 Alcances

El documento a elaborar abarcar al patrono, elemento humano y clientes.

4.6 Vigencia

El reglamento interno tiene vigencia 15 días después de su aprobación por las instituciones correspondientes y podrá modificarse de acuerdo a las necesidades de la empresa.

4.7 Estrategia

Para ingresar a la residencia será necesario que cada individuo de acuerdo a la función que ejercerá deberá de pasar por la administración donde se le darán las instrucciones.

4.8 Objetivos

4.8.1 Objetivo General

Implementar el Reglamento interno en la residencia para estudiantes “*Paradise*”, que contribuirá a mejorar el funcionamiento administrativo/financiero, como las relaciones entre el talento humano y clientes.

4.8.2 Objetivo Específicos:

- Elaborar de forma clara y sencilla los derechos, obligaciones y prohibiciones del patrono, colaboradores y clientes dentro de la empresa.
- Crear un clima organizacional agradable.
- Mantener el orden dentro de la organización.
- Cumplir con las obligaciones patronales para hacer eficiente el desarrollo económico de la empresa.

4.9 Importancia de la propuesta

Con el objetivo de proporcionar alternativas de solución a los problemas en el área administrativa de la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*” se diseña un reglamento interno para mantener el orden y mejorar la cultura organizacional.

La implementación del reglamento interno, busca que la empresa promueva las relaciones interpersonales necesarias para el buen funcionamiento en beneficio de los colaboradores y clientes.

Es un conjunto de normas que se mantendrán en el tiempo, salvo los cambios necesarios, y que constituyen en consecuencia una política básica que integra el conjunto de los recursos humanos de la empresa transmisible, por razones de coherencia.

Sin duda que la flexibilidad en la aplicación de las normas contenidas en el reglamento interno dependerá de la conducta que cada involucrado mantenga durante el tiempo de su estancia en la residencia para estudiantes “*Paradise*”.

4.10 Cómo beneficiara el reglamento a la empresa

A la empresa

- Trabaja más organizada internamente.

- Fortalece su administración cumpliendo con todas sus obligaciones laborales y fiscales
- Mayores niveles de satisfacción de los usuarios

Al colaborador

- Los colaboradores se sienten a gusto con el desempeño de sus labores teniendo el conocimiento de sus derechos y obligaciones ante el patrono.
- Una buena comunicación entre Superiores y clientes.

Al cliente

- Conocer sus derechos y Obligaciones dentro de la empresa.
- Satisfacción en el Servicio recibido.
- Ambiente agradable.

4.11 Diseño de la propuesta

El reglamento interno está enfocado a regular el actuar del talento humano y clientes, elementos fundamentales para la existencia de la empresa, con el fin de mejorar el clima organizacional y mantener el orden y calidad de la empresa.

4.12 Contenido de la propuesta

A continuación se muestra el diseño del “Reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la empresa residencia para estudiantes *“Paradise”*”.

En él se incluyen las cláusulas con las cuales se cumplen los requisitos exigidos por las leyes de Guatemala.

4.13 Reglamento interno de orden, higiene y seguridad para la Residencia para estudiantes “*Paradise*”.

Capítulo I

De la administración.

Artículo 1. El presente reglamento interno de orden, higiene y seguridad, establecido por la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*” con domicilio en San Francisco, Peten. Da a conocer que en el presente reglamento quedan sometidos tanto la empresa como todos los involucrados (administración, empleados y residentes) en sus distintas funciones.

Tomando como base lo indicado en: La constitución política de Guatemala. Artículo 102, inciso ñ. El código de trabajo capítulo cuarto Reglamentos interiores de trabajo. Código de comercio capítulo noveno del contrato de hospedaje. Decreto gubernamental 74-2008 Ambientes libres de humo de tabaco

Este reglamento forma parte del área administrativa.

Capítulo II

Condiciones de admisión a empleados.

Artículo 2. Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*” debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Justificar identidad y edad con documentos personales y legales.
- b) Presentar certificados de trabajo anteriores (si hubiera tenido otra ocupación).
- c) Presentar documentación que respalde su nivel académico y experiencia laboral.
- d) Someterse a los exámenes de capacidad que servirán de base para la fijación del sueldo.
- e) Obligarse a laborar con eficiencia y comprometerse a desempeñar de buena fe las funciones que se le confíen.

f) Conocer el presente reglamento y comprometerse a su cumplimiento.

Es obligación del empleado que deje de prestar sus servicios en la empresa por voluntad propia, comunicarlo a la gerencia.

Capítulo III

Forma de remuneración

Artículo 3. El trabajo del personal será remunerado de conformidad con las leyes que respaldan dicho derecho.

Artículo 4. El pago de los Sueldos se hará mensual.

Capítulo IV

Horarios, asistencia y puntualidad del trabajador

Artículo 5. Los horarios serán establecidos por la empresa, dentro de las órdenes legales, debiendo el personal ajustar a ellos su asistencia y labor.

Artículo 6. El trabajador deberá encontrarse en su puesto de trabajo a la hora fijada para su iniciación.

Artículo 7. Las disposiciones de entrada y salida deberán ser cumplidas rigurosamente por el personal y cualquier transgresión a las mismas, harán pasible al infractor de las penalidades establecidas.

Artículo 8. Es deber del personal de avisar, cuando falte, y solamente se justificarán las inasistencias originadas por enfermedad o fuerza mayor. Cuando las oficinas permanecen cerradas, el aviso se dará en la portería. Se considerarán inasistencias injustificadas, las siguientes:

a. Toda inasistencia sin aviso y aunque ésta haya sido por fuerza mayor, mientras no se compruebe, se tomara como ausencia injustificada.

b. Toda inasistencia con aviso cuando no se justifique que la misma ha sido por causa de fuerza mayor.

Artículo 9. Todo aquel que desee tomar sus vacaciones anuales en una fecha determinada, deberá solicitarla por escrito, con una anticipación de 30 días por lo menos.

Para que la Gerencia de la empresa estudie si dentro de las posibilidades del trabajo puede concederse.

Artículo 10. Se concederá permiso para faltar, únicamente por causas de fuerza mayor. Toda solicitud de permiso deberá efectuarse por escrito donde se especificarán las causas por el cual se solicita. Sin haber llenado este requisito no será considerado el permiso como concedido.

El empleador no estará obligado a pagar los salarios por dicha ausencia, salvo que se trate de enfermedad o de la solicitud de alguna de las licencias especiales previstas en el código de trabajo.

Capítulo V

Prohibiciones

Artículo 11. El personal tiene prohibido:

- a) La entrada al establecimiento con armas o bebidas alcohólicas.

- b) Ausentarse durante su horario de trabajo de su área, a menos que el cumplimiento de su tarea lo requiriera u obtenga autorización de su superior para ese efecto.

- c) Entrar o salir del establecimiento por otro lugar que no sea el fijado por las disposiciones en vigor que fije la gerencia.

- d) Hacer marcar la ficha de ingreso al trabajo en el reloj de ingreso o egreso, o cualquier otro sistema de control diario de asistencia, por otro trabajador.

- e) Salir del establecimiento durante las horas de trabajo, sin una autorización firmada por su superior, la cual deberá ser entregada a la persona encargada de la portería.

- f) Efectuar trabajos que no sean los indicados por los superiores.

- g) Tomar directamente cualquier material o útil, para efectuar un trabajo, sin haberlo pedido previamente a su superior inmediato para que se haga el correspondiente vale. Todo el material sobrante después de terminado el trabajo, deberá ser devuelto a adonde

- h) Retirarse de electrodomésticos en que se está trabajando, sin antes pararlo, salvo que se trate de línea blanca que puedan sin peligro seguir funcionando, sin la atención constante del trabajador.

- i) Encender fuego sin autorización.

j) Sacar de la residencia documentos, herramientas o útiles, sin estar provisto del correspondiente permiso de la Gerencia

k) Fumar en los recintos de la residencia, donde está prohibido hacerlo.

l) Conversar o leer durante las horas de trabajo o distraer la atención de otros trabajadores. El contacto entre el personal deberá limitarse exclusivamente, en las horas de labor, a los asuntos vinculados con el trabajo.

m) Lavarse o cambiarse de ropa antes de la hora de terminación del trabajo.

n) Tirar papeles u otros residuos fuera de los recipientes destinados a ese fin. El personal deberá mantener la mayor limpieza en su lugar de trabajo.

ñ) Realizar colectas o suscripciones dentro del recinto de la residencia.

o) Dirigirse al Jefe Superior, para formular consultas o someterle cualquier sugerencia o queja. Como regla, toda gestión en ese sentido deberá someterla el trabajador a su Jefe inmediato y solamente en caso de no ser atendido por este, podrá dirigirse para ello a su Jefe Superior.

Capítulo VI

Sanciones y medidas disciplinarias

Artículo 12. La ejecución de actos no permitidos por este reglamento de trabajo o que indiquen mala conducta, inasistencias no justificadas, impuntualidad, y en general cualquier acto que contravenga las disposiciones normales en que se desenvuelven las relaciones de trabajo en la empresa que pueda perturbar la productividad y el respeto mutuo entre los compañeros de trabajo, así como con sus superiores, y en general, la indisciplina, será penada de acuerdo a la gravedad de la falta cometida a criterio de la empresa con sanciones que oscilen entre la suspensión de uno a tres días consecutivos sin gocé de salario y el despido con causa justificada.

Capítulo VII

Ausencias por enfermedad

Artículo 13. El personal tiene obligación de comunicar enfermedad antes de transcurrida la primera jornada de trabajo al efecto de que la empresa pueda controlar mediante su servicio médico, la misma.

Si el trabajador no efectuara el aviso correspondiente, la empresa no sólo no reconocerá el pago de los salarios o jornales por inasistencia, sino que considerará la misma injustificada, y podrá aplicar la correspondiente sanción.

Artículo 14. En caso de enfermedad o accidente, si vencido el plazo establecido por el médico de la Empresa el trabajador no se presentara de nuevo ante el médico o no avisara su imposibilidad de presentarse, se considerará falta injustificada, el tiempo transcurrido desde el vencimiento del plazo hasta el nuevo aviso.

Capítulo VIII

Domicilio

Artículo 15. El trabajador deberá dar a la empresa en el momento de su ingreso, su domicilio preferentemente de su puño y letra. Si en la zona en que habitare no hubiera reparto postal ni telegráfico, deberá señalar expresamente un domicilio legal al efecto de recibir las notificaciones correspondientes que le efectúe la empresa.

Artículo 16. También tendrá el trabajador obligación de comunicar a la gerencia de la empresa de inmediato y por escrito, cualquier cambio en su domicilio y, en su caso, del que debe señalar para recibir notificaciones postales, telegráficas, cartas o documentos.

Capítulo IX

Accidentes de trabajo

Artículo 17. Cualquier hecho que constituya accidente de trabajo debe ser comunicado de inmediato por el trabajador afectado a su jefe inmediato.

Capítulo X

Derechos y obligaciones de los(as) residentes

Artículo 18. Son derechos de los residentes lo siguiente:

Una vez aprobada la solicitud de admisión, el residente recibirá a su llegada:

Una copia de la llave de su habitación.

Una copia del presente Reglamento Interno de la Residencia.

Una hoja de inventario que incluirá una lista de los objetos y bienes que le son asignados y su valor de reposición, que habrá que firmar una vez comprobada su veracidad y estado.

- a. Expresar con libertad sus convicciones religiosas, morales, filosóficas y políticas, dentro de un marco de respeto a los demás y con acato a las disposiciones institucionales.

- b. Disfrutar del respeto a sus pertenencias y a su privacidad, excepto en los casos estipulados en esta normativa.
- c. Disfrutar de los servicios que ofrece la residencia.
- d. Recibir asesoría de parte del o la Encargado(a) de la Residencias.
- e. Plantear sugerencias al o la Encargado(a) de la Residencia que tiendan a su óptimo desarrollo integral y una adecuada convivencia.
- f. Organizar el dormitorio de acuerdo con las normas que establezcan sus residentes, respetando las disposiciones dadas en esta normativa por el o la Encargado(a) de la Residencias.

Capítulo XI

De la admisión

Artículo 19. Son obligaciones de los(as) residentes:

- a. Registro y depósito en garantía. Los estudiantes deberán abonar un depósito en garantía, equivalente a una mensualidad de la habitación en la que se alojen. Los pagos deberán realizarse por anticipado mediante ingreso bancario.
- b. Cancelar puntualmente los montos del pago establecidos. 5 días después de la fecha de vencimiento deberá pagar el 1% de mora sobre el servicio prestado.
- c. Comunicar al o la Encargado(a) con 5 días hábiles de anticipación el retiro de la residencia y hacer entrega de las llaves del dormitorio con todos los activos asignados y requerimientos del aseo.

- d. Contribuir al mantenimiento del aseo y ornato del dormitorio, los pasillos, servicios sanitarios, baños, salas de estar, cuartos de pilas y áreas aledañas de la Residencia.
- e. Hacer uso sólo del dormitorio que se le ha asignado y no permitir el abuso.
- f. Firmar un contrato de alojamiento.
- g. Respetar las ideas, la dignidad e integridad física y los bienes materiales de los demás estudiantes residentes.
- h. Respetar las disposiciones sobre la prestación de los servicios establecidos en el contrato de alojamiento y en el presente Reglamento.
- i. Pagar o reponer el mobiliario o equipo y pagar las reparaciones del inmueble por daños que haya ocasionado.
- j. Informar al o la Encargado(a) de cualquier anomalía que conozca.

- k. Cancelar un depósito de garantía por las llaves que se le entregan.
- m. No prestar las llaves a personas no autorizadas para ingresar a las residencias.
- n. Entregar las llaves al final de cada período en las fechas establecidas para tal efecto.
- ñ. No sacar duplicados de la llave que se le entregan.
- o. No permitir a personas no autorizadas dormir dentro de la residencia.
- p. Realizar el aseo y arreglo de su habitación.
- q. No guardar alimentos frescos en los dormitorios o ingresar alimentos perecederos que causen mal olor y molestia a los residentes.
- r. No causar deterioro o manchas en las paredes y no pegar afiches o grabados que atente contra la moral.

No podrá conectar ningún aparato electrónico adicional (refiérase este caso a refrigeradora, microondas, etc.) que genere consumo excesivo de energía eléctrica, que no esté debidamente autorizado por la Gerencia.

Capitulo XII

De las Habitaciones

Cada habitación contiene: cama, colchón, televisor, ropero, aire acondicionado general. Además de su ropa y objetos personales, los residentes deberán traer: toallas, mantas, almohadas, colchas, artículos de uso personal y si lo desean podrán traer cualquier otro tipo de instrumentos que ayuden a hacer su estancia más agradable, como: ordenadores, mesa de dibujo, otros. Cualquier modificación que el residente desee realizar en la habitación deberá ser previamente notificada y aprobada por la gerencia.

Capitulo XIII

Del Comedor

Las comidas se servirán en el siguiente horario:

Desayuno de 6:00am. a 8:00.am.

Almuerzo de 12:00pm. a 14:00.pm.

Cena de 18:00pm. a 20:00. Pm

Se prohíbe a los comensales tirarse la comida entre sí, y hacer ademanes inadecuados o sonidos obscenos que afecten el buen ambiente en el comedor.

Capitulo XIV

De la lavandería

El servicio de lavandería se ofrece de 8:00 am. a 16:00.pm horas.

En lo que respecta a planchado, el horario de atención será de 8:00 am. A 16:00.pm.

El pago del servicio de lavado y planchado se realizará en el momento del uso del servicio a la persona encargada del mismo.

Capitulo XV

Régimen disciplinario

Artículo 20. El régimen disciplinario y de convivencia en la Residencia para estudiantes “Paradise”, considerándose faltas a la convivencia las siguientes:

- a. Dañar o destruir paredes, equipo o mobiliario de la residencia, así como bienes u objetos pertenecientes a otros residentes.

- b. Perturbar el ambiente normal con bromas excesivas, provocación
- c. A riñas, participación en éstas y/o juegos bruscos que pongan en peligro a los residentes, funcionarios o personas particulares.
- d. Permitir el alojamiento y uso de la residencia a personas ajenas a las mismas.
- e. Ingresar a un dormitorio que no sea el asignado sin la respectiva autorización del residente y provocar desorden en el mismo.
- f. Introducir y mantener sustancias tóxicas, inflamables, materiales explosivos u otros que atenten contra la salud o bienestar de los residentes.
- g. Realizar juegos o actividades dentro de las residencias o en las zonas verdes que causen deterioro a las mismas o pongan en peligro a los residentes.
- h. Realizar juegos de azar con ánimo de lucro.

- i. Instalar artefactos eléctricos no autorizados por la gerencia.
- j. Perturbar el estudio y descanso de los compañeros haciendo uso de sistemas de audio o video con alto sonido.
- k. No acatar las disposiciones internas en cuanto al aseo, disciplina o normas de convivencia emitidas por la gerencia.
- l. Consumir, tener o distribuir bebidas alcohólicas, o fumar dentro de las Residencias, o el usar drogas prohibidas o estupefaciente no medicado.
- m. Portar o introducir a las residencias armas de fuego, cortantes, punzantes o punzo cortantes u otro instrumento que atente contra la seguridad de los residentes. Se exceptúan las herramientas de trabajo o estudio.
- n. Celebrar cultos contrarios a las buenas costumbres, sentimientos morales y religiosos de los residentes.

- ñ. Mantener una conducta escandalosa en la residencia
- o. Ingresar en estado de ebriedad o drogadicción a la residencia.
- p. No entregar a la gerencia los documentos e instrumentos necesarios para el adecuado control.
- q. Irrespetar la ideología, la dignidad, la integridad física y la identidad de cada uno de los residentes estudiantes y funcionarios(as) en general.
- r. Irrespetar los derechos de los otros residentes, así como no cumplir las obligaciones consignados en este reglamento.
- s. Violar cualquier disposición de este reglamento.

Capítulo XVI

Disposiciones generales

Artículo 21. Cuando no se especifique otra regla o procedimiento, regirán las siguientes disposiciones:

La Administración se encargará de la asignación de las habitaciones.

- a. A cada residente se le asignará para su uso personal: una cama, un escritorio, una silla y el closet para guardar sus pertenencias.
- b. El mantenimiento general de los módulos y las reparaciones serán realizadas únicamente por el personal de mantenimiento de la residencia.
- c. No se permiten mascotas.
- d. Se prohíbe la tenencia y uso de artefactos de energía que para su funcionamiento requieran de sustancias inflamables, así como cualquier sustancia de este tipo.

- e. Los residentes podrán contar con artefactos de sonido, siempre y cuando su uso no perturbe el estudio y descanso de sus compañeros.
- f. La residencia proveerá el servicio de vigilancia a las instalaciones de acuerdo a las rondas establecidas.
- g. El encargado de vigilancia de la residencia tendrá acceso a las instalaciones de la residencia y a cualquier dormitorio cuando se presente alguna situación irregular del orden dentro o fuera de las instalaciones.
- h. Se hará acompañar de un residente de esa misma Residencia, con el fin de aclarar cualquier situación referente a la convivencia estudiantil.
- i. Los materiales para la limpieza de las Residencias serán proporcionados por la gerencia. Cada residente es responsable del mobiliario asignado y del que se encuentra en la Residencia.
- j. En caso de daño o extravío del mobiliario (equipo, u otros materiales que pertenezcan al a residencias), se le cobrará al

estudiante responsable el valor correspondiente. Si no se logra identificar el responsable de tal acción, el costo será compartido entre los residentes del cuarto según corresponda.

k. En la sala de estar de la residencial se dispondrá de una pizarra informativa que podrá ser utilizada por la gerencia.

Por seguridad se prohíbe el uso de velas o similares, así como la instalación sin autorización de la gerencia, de hornillas, calentadores, o cualquier otro electrodoméstico, aparato u objeto de lo que pueda derivarse llama o humo.

Al finalizar el contrato y antes de abandonar la residencia, los residentes dejarán libres las habitaciones, debiendo llevar consigo todas sus pertenencias personales. Así mismo se hará un inventario del estado de los objetos y de la instalación de la habitación.

No se permitirá el almacenamiento de objetos sin la debida autorización por escrito de la gerencia. La cual dispondrá de todo objeto abandonado, considerando que el residente renuncia a su posesión.

La gerencia no se responsabiliza de los objetos o el dinero que puedan ser sustraídos dentro de las instalaciones. Se recomienda a los residentes no dejar pertenencias abandonadas en los pasillos o espacios comunes.

La residencia abrirá a las siete de la mañana y se cerrará a las once de la noche. Los residentes disponen de la tarjeta de entrada y salida con horario indiscriminado.

La gerencia se reserva el derecho de informar a los padres, tutores o responsables económicos, en el caso que los residentes desactiven el presente reglamento.

4.14 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
RESIDENCIA PARA ESTUDIANRES "PARADISE"																
Nombre de la Tarea	Duración (días)	Inicio	Fin	Ago-13	Sep-13					Oct-13				Nov-13		
				Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem
				4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Planteamiento del Problema	11	29/08/2013	08/09/2013	■	■											
Encuestas, entrevistas, investigaciones	7	09/09/2013	15/09/2013			■	■									
Análisis de Resultados	19	16/09/2013	04/10/2013					■	■							
Conclusiones y recomendaciones	11	05/10/2013	15/10/2012							■	■					
Informe Final	30	16/10/2013	15/11/2013									■	■	■	■	

Fuente: elaboración propia

4.15 Presupuesto de implementación de la Propuesta

<u>Descripción de Gasto</u>	<u>Cantidad</u>
Material didáctico	Q100.00
Impresiones	Q1,900.00
Alquiler de cañonera	Q200.00
Alquiler de mobiliario	Q125.00
Alquiler de sonido	<u>Q150.00</u>
Total	<u>Q2,475.00</u>

Fuente: elaboración propia

El presupuesto está calculado para un grupo de 38 personas, considerando que no se toma el gasto del salón puesto que la empresa tiene un área para reuniones el cual fue brindado para realizar la presentación del reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la Empresa Residencia para estudiantes “Paradise” y capacitación.

4.16 Viabilidad de la propuesta

La implementación del reglamento interno en la residencia para estudiantes “*Paradise*” es viable porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y administrativos; para el desarrollo del mismo, ya que solamente se deberá realizar una capacitación de concientización para la aceptación del mismo.

Se elaboró el presupuesto de inversión para la implementación de dicho reglamento y se le presentó a la gerencia general de la entidad evaluada para obtener la aprobación correspondiente, obteniendo una respuesta positiva e incondicional, para que el reglamento se proceda a su realización e implementación.

Conclusiones

Después de haber realizado la evaluación integral a la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*”, ubicada en San Francisco, Petén. Se establecen las siguientes conclusiones.

- La empresa residencia para estudiantes “*Paradise*” por ser nueva en el mercado no cuenta con un reglamento interno que le permita conservar el orden y disciplina, tanto para el personal administrativo, operativo y mantener las buenas relaciones con los clientes internos y externos.
- Se debe considerar la elaboración del reglamento para toda la empresa, como una herramienta administrativa útil, que permitirá mantener el orden.
- Existe incomodidad dentro del talento humano por no contar con las instrucciones claras en cuanto a sus actividades.
- Los beneficios que se obtendrán con el reglamento es que se dejara por escrito los derechos, deberes y obligaciones.

- Para la elaboración de un reglamento es necesario conocer las funciones de cada cargo o actividad que realiza cada involucrado, esto facilitara su elaboración.
- Para la redacción de un reglamento es esencial escribirlo con palabras sencillas para su fácil comprensión

Recomendaciones

Después de realizar y analizar la evaluación integral a la empresa residencia para estudiantes “*Paradise*” se establecen las siguientes recomendaciones.

- Presentar a la empresa residencia para estudiantes la propuesta del reglamento interno de orden, higiene y seguridad para que sea evaluado.
- El uso de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad garantizara el mejor cumplimiento de sus actividades, funciones y les dará a conocer sus derechos y obligaciones.
- La implementación y utilización del reglamento interno permitirá mejorar la actitud de los involucrados y un ambiente laboral más agradable.
- Con la implementación del reglamento de orden, higiene y seguridad se alcanzaran los objetivos específicos de la empresa.

- Se debe revisar continuamente el reglamento interno de orden, higiene y seguridad e implementar y actualizar conforme los cambios de la empresa y la evolución de las leyes del país.
- El uso de palabras sencillas serán clave al momento de la elaboración del reglamento, esto permitirá su fácil comprensión de parte de los involucrado

Referencias bibliográficas

Libros

Baca U Gabriel (2010) **Administración Integral hacia un enfoque de procesos**, Mexico, grupo editorial Patria,S.A.

Mark Cannice Aministraciòn **Una Perspectiva Global y Empresarial**, decimotercera edición, Harold Koontz, herinz Weihrich, Editorial Mc Graw-Hill

Michael R. Czinkota,(2002) **Marketing Internacional**, México editorial Pearson, Educación, Sexta Edición

Schermerhorn, Jr John R., (2009), **Administración**, México Editoral Limusa, s.a.

Ministerio de Trabajo (2010) Código de trabajo. Artículos 57,58, 59, 60, Guatemala: Autor.

Egrafía

Instrucciones (2013, 08 de agosto).Instrucciones. Recuperado de
<http://es.thefreedictionary.com/instrucci%C3%B3n>

Leyes que regulan los reglamentos internos de trabajo. (2013, 11 de noviembre). Recuperado de:
http://www.paritarios.cl/actualidad_reglamento_interno.htm

Para qué sirve el reglamento interno de trabajo? (2013, 11 de noviembre) Recuperado de:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1926_IN.pdf

Qué es un manual? (2013, 11 de noviembre) Recuperado de:
<http://www.slideshare.net/barbiiediaz9/manuales-administrativos-16766001>

¿Qué es el reglamento interno de trabajo? (2013, 11 de noviembre)
Recuperado
de:http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1926_IN.pdf

Rincón del vago (2013, 08 de agosto) Relaciones humanas.

Recuperado de

http://html.rincondelvago.com/relaciones-humanas_2.html

Tipos de investigación

<http://www.monografias.com/trabajos59/tipos-investigacion/tipos-investigacion.shtml#ixzz2xZO9M7ht>.

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Calidad Recuperado de

<http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Derecho Recuperado de

<http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho>

Wikipedia(2013, 08 de agosto) Empresa Recuperado de:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Huésped. Recuperado de

<http://es.wikipedia.org/wiki/Hu%C3%A9sped>

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Implementación Recuperado de
<http://es.wikipedia.org/wiki/Implementaci%C3%B3n>

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Reglamento Recuperado de
<http://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento>

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Respeto Recuperado de
<http://es.wikipedia.org/wiki/Respeto>

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Reglamento interno de trabajo
Recuperado de
[:http://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html](http://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html)

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Responsabilidad Recuperado de
<http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad>

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Seguridad. Recuperado de
<http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad>

Wikipedia (2013, 08 de agosto) Muestra Recuperado de
http://es.wikipedia.org/wiki/Muestra_estad%C3%ADstica

ANEXOS



Anexo No.01

Cuestionario de entrevista

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Es grato dirigirme a usted en esta oportunidad para pedirle su valiosa colaboración al responder la presente encuesta, la información que se obtenga es necesaria para mi trabajo de grado titulado **¿En qué beneficiaría la empresa Residencia para estudiantes “Paradise” la implementación de un reglamento interno de orden, higiene y Seguridad?** para optar al título de Licenciada en Administración de empresas.

La presente encuesta es netamente académica por lo que solicito la mayor sinceridad al responder cada una de las preguntas.

1. ¿Le gustaría contar con servicio de internet?
SI____NO____
2. ¿Le gustaría tener en su habitación aire acondicionado?
SI____NO____
3. ¿Le gustaría que ingresara a su habitación personas sin permiso?
SI____NO____
4. ¿Le gustaría que en la habitación vecina escucharan música con volumen alto y le interrumpiera al estudiar?
SI____NO____

5. ¿Considera que para evitar malos entendidos entre huéspedes y la empresa es necesario contar con reglas, normas, o un reglamento?

SI____NO____

6. ¿Estaría dispuesto a colaborar en cumplir las reglas que la empresa proponga? SI____NO____

7. ¿Qué beneficios considera usted que se obtendrían al contar con un reglamento?

8. ¿Qué otras reglas le gustaría que se incluyeran en el reglamento además de las mencionadas anteriormente?

Agradezco su colaboración y le aseguro que sus respuestas serán de mucha ayuda para mi trabajo de graduación.

Atentamente:

Mayra Esperanza Guerra Ochaeta

Estudiante. Carne 1017812

Anexo No.02

Glosario

Empresa

Una empresa es una organización, institución o industria, dedicada a actividades o persecuciones económicas o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones. “Una empresa es un sistema con su entorno materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial”. Requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, objetivos, tácticas y políticas de actuación. Se necesita de una visión previa, y de una formulación y desarrollo estratégico de la empresa. Se debe partir de una buena definición de la misión.⁵

⁵Recuperado en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa> el 08/10/2012

Reglamento

Un reglamento es una norma jurídica de carácter general dictada por la Administración pública y con valor subordinado a la Ley. La aprobación corresponde tradicionalmente al Poder Ejecutivo.

Aunque los ordenamientos jurídicos actuales reconocen potestad reglamentaria otros órganos del Estado. Por lo tanto, según la mayoría de la doctrina jurídica, se trata de una de las fuentes del Derecho, formando pues parte del ordenamiento jurídico. La titularidad de la reglamentaria viene recogida en la Constitución Española. También se le conoce como reglamento a la colección ordenada de reglas o preceptos. Los reglamentos son la consecuencia de las competencias propias que el ordenamiento jurídico concede a la Administración, mientras que las disposiciones del poder ejecutivo con fuerza de ley tienen un carácter excepcional y suponen una verdadera sustitución del poder legislativo ordinario.⁶

⁶Recuperado en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento> el 08/10/2013

Huésped

La palabra huésped según la Real Academia Española tiene dos significados. Por un lado, significa el cliente de un establecimiento hotelero, o el invitado a una casa por un anfitrión. Pero además, con un significado anfibológico, anticuado y ya en desuso, puede ser el mesonero o el amo de posada y la persona que hospeda en su casa a otra, es decir, el anfitrión.

El uso con este último significado es desaconsejado por la Real Academia Española, lo que evita confusiones. Sin embargo, como término científico, huésped todavía conserva el sentido de "el que aloja", es decir organismo que aloja un parásito simbiote.⁷

Respeto

El respeto o reconocimiento es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad mutuo, reconocimiento.

⁷Recuperado en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Hu%C3%A9sped> el 08/10/2013

El término se refiere a cuestiones morales y éticas, es utilizado en política otras ciencias sociales como la antropología, la sociología y la psicología.

El respeto en las relaciones interpersonales comienza en el individuo, en el reconocimiento del mismo como entidad única que necesita que se comprenda al otro. Consiste en saber valorar los intereses y necesidades de otro individuo en una reunión.⁸

Implementación

Una implementación es la realización de una aplicación, instalación o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

(Distíngase siempre el término implementación de implantación, puesto que una implantación se realiza de forma impuesta u obligatoria al usuario sin importar su opinión; en cambio en la

⁸Recuperado en:<http://es.wikipedia.org/wiki/Respeto> el 08/10/2013.

implementación se involucra al usuario en el desarrollo de lo que se está realizando).⁹

El reglamento interno de trabajo

Es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.¹⁰

Derecho

El Derecho es el orden normativo e institucional de la conducta humana en sociedad inspirada en postulados de justicia y certeza jurídica, cuya base son las relaciones sociales.

En otras palabras, son conductas dirigidas a la observancia de normas que regulan la convivencia social y permiten resolver los conflictos intersubjetivos. La definición final da cuenta del

⁹Recupera en <http://es.wikipedia.org/wiki/Implementaci%C3%B3n> el 08/10/2013.

¹⁰Recuperado en: <http://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html> el 08/10/2013.

Derecho positivo, pero no su fundamento; por los juristas, filósofos y teóricos del Derecho han propuesto a lo largo de la historia diversas definiciones alternativas, y distintas teorías jurídicas sin que exista, hasta la fecha, consenso sobre su validez.

El derecho lo realiza una de sus ramas, la Filosofía. Con todo, la definición propuesta inicialmente resuelve airoosamente el problema de "validez" del fundamento del Derecho, al integrar el valor Justicia en su concepto. La validez de los conceptos jurídicos y meta jurídicos son estudiadas por la teoría.

Los conceptos de Derecho positivo y el Derecho vigente se pueden reducir a que el primero es el que se aplica y el segundo es el que el órgano legislativo público para ser obedecido en tanto dure su vigencia, mientras no sea sustituido por medio de la abrogación o derogación. Por lo tanto no todo Derecho vigente es positivo, es decir hay normas jurídicas que tienen poca aplicación práctica; es decir, no es Derecho positivo pero si es Derecho vigente.

Desde el punto de vista objetivo, dícese del conjunto de leyes reglamentos y demás resoluciones, de carácter permanente y

obligatorio, creadas por el Estado para la conservación del orden social. Esto es, teniendo en cuenta la validez; es decir que si se ha llevado a cabo el procedimiento adecuado para su creación, independientemente de su eficacia (si es acatada o no) y de su ideal axiológico (si busca concretar un valor como la justicia, la paz, el orden).¹¹

Responsabilidad

La responsabilidades un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral.

La persona responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es

¹¹Recuperado en <http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho> el 08/10/13.

el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide. En el ámbito penal, culpable de alguna cosa, acto o delito. En otro contexto, es la persona que tiene a su cargo la dirección en una actividad.¹²

Instrucciones

Conjunto de reglas o indicaciones que se dan para hacer una actividad o para manejar un objeto.¹³

Relaciones humanas

Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el

¹²Recuperado en <http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad> el 08/10/2013.

¹³Recuperado en <http://es.thefreedictionary.com/instrucci%C3%B3n> el 08/10/2013.

propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales. ¹⁴

Calidad

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados.

De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. ¹⁵

¹⁴Recuperado en http://html.rincondelvago.com/relaciones-humanas_2.html el 08/10/2013.

¹⁵Recuperado en <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad> el 08/10/2013

Seguridad

El término seguridad proviene de la palabra *securitas* del latín. Cotidianamente se puede referir a la seguridad como la ausencia de riesgo también a la confianza en algo o alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia.

Según la pirámide de Maslow, la seguridad en el hombre ocupa el segundo nivel dentro de las necesidades de déficit.

Según la teoría de las necesidades de Bronisław Malinowski, la seguridad es una de las siete necesidades básicas a satisfacer por el hombre.

En términos generales seguridad se define como "estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano".

Existen varios tipos de seguridad, dentro de los cuales destacan los siguientes:

Seguridad Jurídica, Seguridad Laboral, Seguridad Personal, Seguridad Informática, Seguridad Social, Seguridad Pública, Bioseguridad.¹⁶

Manual

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.¹⁷

Norma

Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

¹⁶Recuperado en:<http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad> el 08/10/2013

¹⁷Recuperado de <http://www.definicion.org/manual> el 08/10/2013.

"en infinidad de situaciones usted se verá en un apuro para distinguir cuál es la norma correcta y elegante de actuar; la norma del hotel es que el cliente siempre lleva razón"¹⁸

¹⁸https://www.google.com.gt/?gws_rd=cr&ei=wtBXU6qgNMLjsATguYHYAQ#q=QUE+ES+UNA+NORMA

Anexo No.03

Cedulas

CEDULA DE OBSERVACION EXTERIOR DE LA EMPRESA

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes “Paradise” San Francisco, Petén.	
Fecha: 12 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta
SECTOR OBESRVADO: Parte exterior de la empresa.	
<p>En base a la observación realizada se pudo determinar que la residencia para estudiantes se encuentra en una zona cerca de un centro de educación del nivel diversificado, lo que le permite contar con una ubicación accesible para la captación de su mercado objetivo.</p> <p>La edificación de materia es de block y lamina, puertas de madero, cuenta con los servicios de baños lavables, agua, luz e internet.</p> <p>Para poder llegar a la residencia se cuenta con tres puntos de acceso, los que provienen de Santa Benito, Santa Ana y La Libertad, Petén.</p> <p>El nombre de la empresa no está acorde al servicio ni a la misión ni la visión de la empresa.</p> <p>Actualmente se encuentra debidamente identificada con su rotulo</p>	

en condiciones adecuadas.

La empresa cuenta con proveedores fijos que brindan los servicios adecuados para el buen funcionamiento de la empresa.

Se debe adecuar solo al género masculino para evitar problemas con los estudiantes.

CEDULA DE OBSERVACION

AREA ADMINISTRATIVA

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes “Paradise” San Francisco, Petén.	
Fecha: 12 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta
SECTOR OBSERVADO: Área administrativa.	
La empresa cuenta con una administración adecuado cuenta con tres departamentos que son: Gerente, Encargado de Cocina, Encargado de lavandería.	
Cuenta con un organigrama definido	
Le falta reglamento interno donde el cliente pueda tener claro cuáles son obligaciones mientras permanezca dentro de la residencia.	

No cuenta con un contrato de prestación del servicio.

Cuenta con su misión, visión, objetivos.

Le falta enmarcar sus valores, porque no los tiene debidamente identificados.

CEDULA DE OBSERVACION

AREA FINANCIERA

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes

“Paradise”

San Francisco, Petén.

Fecha: 12 de Julio de 2013

Nombre: Mayra Esperanza

Guerra Ochaeta

SECTOR OBSERVADO: Área Financiera

Los estados financieros cuentan con varias deficiencias.

Falta un presupuesto adecuado.

Actualmente cuenta con el cobro de los servicios como los de los servicios similares, sin embargo el servicio que se ofrece es de mejor calidad por lo que se debe trabajar en esta área.

CEDULA DE OBSERVACION
AREA MERCADOLOGICA

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes “Paradise” San Francisco, Petén.	
Fecha: 12 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta
SECTOR OBSERVADO: Área Mercadológica	
<p>Cuenta con promociones especial para los estudiantes.</p> <p>Le falta una buena estrategia de publicidad, para poder captar el número adecuado de clientes internos y externos.</p> <p>La competencia con las que se enfrenta es la presencia de oferta de productos similares aunque se encuentren dispersos pueden causar efectos graves a la empresa.</p>	

CEDULA DE ENTREVISTA
GERENCIA

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes “Paradise”San Francisco, Petén.	
Fecha: 15 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta
Cargo de la persona entrevistada: Gerente	
Cuestionario	
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuál es la razón o denominación social de la empresa?2. ¿Cuál es la actividad principal de la organización?3. ¿En qué fecha fue constituida la organización?4. ¿La empresa ha permanecido en el mismo lugar desde su fundación?5. ¿La ubicación de la empresa es la adecuada para su actividad?6. ¿Con cuántos empleados cuenta la empresa?7. ¿Cuenta con misión y visión?8. ¿Las políticas de la empresa se encuentran por escrito?9. ¿Existe una estructura organizacional bien definida?10. ¿Existe un organigrama impreso?11. ¿Cuenta con manuales la empresa?12. ¿Cuenta con reglamento interno?13. ¿De qué forma se lleva la información del recurso humano?14. ¿De qué forma se realiza la contratación?15. ¿Se brinda capacitación al personal?16. ¿El pago de los empleados está de acuerdo a las	

prestaciones de ley?

17. ¿Se cuenta con algún plan para pensiones y jubilaciones?

18. ¿Cuenta con algún seguro para el inmueble?

19. ¿Se lleva a cabo análisis financieros?

20. ¿Se cuenta con el servicio de un auditor interno?

Resultado de la entrevista

La Residencia para estudiantes Paradise, es una empresa que se dedica a la prestación de servicios básicos como: hospedaje, alimentación y lavandería a los estudiantes que se desplazan de aldeas y otros municipios a estudiar a San Francisco, Petén. Inicio sus actividades el 02 de mayo de 2012, está ubicada en Barrio San Rafael, San Francisco, Petén, a media cuadra de Escuela Enecón Segura, desde su fundación a la fecha, se encuentra ubicada en el mismo lugar ya que se considera el lugar adecuado porque se encuentra ubicado cerca de los centros educativos donde se encuentran los clientes potenciales. La empresa cuenta con tres empleados ocupando los puestos de Gerente, encargado de cocina, encargado de lavandería quien también cumple la función de conserje. Los empleados cuentan con el beneficio de los servicios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (IGSS).

La empresa cuenta con misión y visión las cuales no se encuentran enmarcadas por falta de conocimiento, se espera en un futuro cercano enmarcarlos y dejarlos a la vista de clientes y empleados. Los valores aun no están definidos aunque los estén practicando algunos como Responsabilidad, honradez, etc., La estructura organizacional se encuentra definida.

La empresa no cuenta con manuales, reglamentos y políticas por escrito.

El área administrativa realiza un contrato por escrito para cada

empleado donde se encuentran de una forma amplia sus funciones y se aplica el sueldo de acuerdo a las leyes de Guatemala. Por falta de experiencia y conocimiento dentro del presupuesto no se encuentra disponibilidad para capacitación de los empleados. No cuenta con un plan para indemnización del personal, ni con seguro sobre el inmueble, no se lleva un análisis financiero y no se cuenta con un auditor interno.

CEDULA DE ENTREVISTA

ENCARGADO DE COCINA

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes	
“Paradise” San Francisco, Petén.	
Fecha: 15 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta
Cargo de la persona entrevistada: Encargado de cocina	
Cuestionario	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son la funciones de su puesto de trabajo? 2. ¿cuenta con el equipo necesario para brindar el servicio? 3. ¿cuenta con personal a su cargo para ayudarle a realizar mejor su trabajo? 4. ¿le realizan algún descuento de su sueldo? 5. ¿Cuál es su jornada de trabajo? 6. ¿Ha recibido alguna capacitación con relación a su labor en la empresa? 	

7. ¿conoce la misión y la visión de la empresa?
Resultado de la entrevista
Responsable de la administración del restaurante y preparación de alimentos cocidos. Responsable de la alimentación de los estudiantes. Velar por el stock de alimentos para preparar al momento de ser solicitados. Velar por el uso adecuado y oportuno de los productos perecederos. Cuenta con el equipo necesario para la realización de sus actividades además de contar con una persona que le apoya. El sueldo esta en función a las leyes de Guatemala y el descuento que realizan es del IGSS, el horario laboral es de 6:00 am a 7:00 pm. La experiencia que ha tenido durante su trabajo en la única capacitación que ha recibido, no tiene ni idea cual es la finalidad de la empresa trabaja por un sueldo.

CEDULA DE ENTREVISTA
ENCARGADO DE LAVANDERIA

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes “Paradise” San Francisco, Petén.	
Fecha: 15 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta
Cargo de la persona entrevistada: Encargado de lavandería	
Cuestionario	
1. ¿Cuáles son las funciones de su trabajo?	

2. ¿cuenta con algún control para la recepción y entrega en el servicio de lavandería?
3. ¿Ha recibido capacitación para la realización de su trabajo en la empresa?
4. ¿Cuál es el horario de trabajo?
5. ¿sabe si le realizan algún descuento al sueldo?
6. ¿considera que el personal con que cuenta la empresa es capaz de brindar la atención que el cliente necesita?
7. ¿Realizan alguna actividad recreativa entre empleados?

Resultado de la entrevista

La responsabilidad principal es el lavado de las prendas utilizadas en las habitaciones y en las otras áreas de la residencia para brindar ambiente limpio y un servicio de calidad. Brinda el servicio de lavandería a los residentes. El servicio para los estudiantes se realiza una vez cada semana, se recibe el día viernes por la tarde y se entrega el día lunes al medio día, le enseñaron a utilizar la lavadora de una forma empírica y lo demás lo ha aprendido conforme se presentan las cosas. El horario de trabajo es de 8:00am a 16:00 pm.

El descuento que le realizan es el del IGSS, Considera que el personal es el adecuado pues hasta el momento la empresa ha brindado los servicios de una forma adecuada. Por el momento no han realizado ninguna actividad recreativa.

CEDULA DE ENTREVISTA

CONSERJE

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes “Paradise” San Francisco, Petén.	
Fecha: 15 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta
Cargo de la persona entrevistada: Conserje	
Cuestionario	
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuál son las funciones que realiza en la empresa?2. ¿Cuenta con un programa diario para la realización de actividades?3. ¿cuenta la empresa con servicio para recolección de basura?4. ¿Cuándo hay fallas en los servicios básicos como: luz, agua, duchas, sanitarios quien es el responsable de repararlo?5. ¿ha recibido capacitación para poder realizar hacer las reparaciones mínimas y necesarias en la empresa sobre los servicios básicos?6. ¿está de acuerdo con el sueldo?7. ¿le realizan algún descuento del sueldo?	
Resultado de la entrevista	
Responsable del control de mantenimiento de todas las instalaciones, revisa diariamente todas las instalaciones para	

verificar que todo marche bien, no cuenta con un programación de actividades, él se encarga de la basura y todos los desechos para ser llevado al basurero municipal, se encarga de las reparaciones básicas a pesar de no haber recibido una capacitación adecuada para darles el mantenimiento adecuado. El sueldo que recibo está de acuerdo al trabajo que desempeño y el descuento que realizan es el del IGSS.

CEDULA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes	
“Paradise”	
San Francisco, Petén.	
Fecha: 16 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta
Documento que se analiza: Área administrativa.	
Descripción del contenido	
En el área administrativa se pudo observar que la documentación en cuanto a misión, visión y estructura organizacional, escritura de la propiedad de la empresa está completa a excepción de la declaración del inmueble en el Impuesto Único sobre inmueble IUSI.	

En el departamento de lavandería hace falta un método o plan de procedimientos por escrito para poder realizar el servicio de una forma ordenada y que facilite el trabajo, evitando de esta forma pérdida de tiempo al momento de la recepción, lavado y entrega de las prendas.

Resultado del análisis

Como resultado del análisis se puede determinar que es importante la realización de manuales o métodos para mejorar el servicio.

CEDULA DE ANALISIS

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes “Paradise” San Francisco, Petén.		
Fecha: 16 de Julio de 2013	Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta	
Aspectos revisados	Observaciones	Hechos sobresalientes
Exterior de la empresa.	Exterior de la empresa	Exterior de la empresa

<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación adecuada para la captación de clientes potenciales. • Presentación del edificio poco adecuada al servicio que se presta. • Cerca de centros educativos. <p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área administrativa presenta falta de reglamentos, políticas y valores. • Cuenta con misión y visión definidas, pero no están a la vista de los clientes y empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se pudo observar que la ubicación de la empresa es la perfecta sin embargo no se está explotando como debe de ser, dejando que la competencia capte cliente potenciales. <p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • La misión y la visión están aceptables para los fines de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La presentación de la empresa por dentro y por fuera debe ser el más adecuado. Es necesario que la administración tome en cuenta que por los ojos empieza el buen gusto. <p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es muy importante que se realicen las políticas y reglamentos para dar a conocer los
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • La falta de políticas en cuanto a reglamento para saber los derechos y obligaciones de los clientes ha traído como consecuencias un ambiente desagradable. <p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los estados financieros tiene detallados de una forma clara y entendible los ingresos y egresos actuales. • Falta un presupuesto que incluya algunas necesidades básicas que se deben cubrir por el tipo de empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de reglamentos , políticas claras están afectando la estabilidad de los clientes. <p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario incluir dentro de los presupuestos financieros la adquisición de un seguro para el edificio y 	<p>derechos y obligacion es para los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La misión y la visión se debe enmarcar y dar a conocer a clientes y empleados <p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para evitar un desastre irreparable es necesaria la contratación del servicio de un seguro para el edificio. • Mantener la estrategia
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • El cobro de los servicios es por adelantado eso ayuda a mantener la estabilidad financiera. <p>Mercadotecnia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los clientes actuales se han obtenido por el beneficio de la publicidad de boca en boca. • Muchos clientes potenciales no saben que existe la empresa por falta de 	<p>otros necesarios para la seguridad.</p> <p>Mercadotecnia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario la aplicación de una buena estrategia 	<p>del cobro de los servicios por adelantado ayudara a mantener la estabilidad financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En los presupuestos se debe incluir un plan para poder obtener un fondo para la jubilación de empleados, pagarles su tiempo y para las emergencias varias. <p>Mercadotecnia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe
---	---	---

<p>publicidad y la falta de un buen rotulo y presentación de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La influencia de otros compañeros y sumado a esto la falta de una buena estrategia hace que los clientes se retiren causando de esta forma desestabilidad financiera 	<p>para mantener a los clientes y evitar desestabilidad financiera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe realizar publicidad por medio de afiches o de un medio adecuado a fin de dar a conocer los servicios que la empresa ofrece. 	<p>dar a conocer la empresa por medio de una buena publicidad buscando la más adecuado y cómoda para la empresa.</p>
---	---	--

Nombre de la organización. Residencia para Estudiantes “Paradise”

San Francisco, Petén.

Fecha: 17 de Julio de 2013

Nombre: Mayra Esperanza Guerra Ochaeta

Problemas	Causas	Efectos	Recomendaciones
<p>Exterior de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • La presentación de la empresa por dentro y por fuera debe ser el más adecuado. Es necesario que la administración tome en cuenta que por los ojos empieza el buen gusto. 	<p>Exterior de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • La falta de interés en el crecimiento de la empresa hace que se determine estos resultados. • Las ocupaciones en atender otras cocas causan que se deje de lado aspectos importantes. 	<p>Exterior de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientes potenciales. • Desestabilidad laboral y financiera para la empresa 	<p>Exterior de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda poner en marcha un buen plan para darle una mejor presentación a la empresa, y de esta manera mantenerse dentro del mercado con una diferenciación de calidad y buen servicio.

<p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es muy importante que se realicen las políticas y reglamentos para dar a conocer los derechos y obligaciones para los clientes. • La misión y la visión se debe enmarcar y dar a conocer a clientes y empleados 	<p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento. 	<p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • malos entendidos entre la empresa y los clientes. • Problemas administrativos. • Problemas financieros. 	<p>Administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • se recomienda realizar de inmediato un reglamento interno para los clientes para evitar futuros problemas por la falta de esta herramienta.
<p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para evitar un desastre irreparable 	<p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • El no estar actualizado y 	<p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un desastre natural o 	<p>Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • se recomienda que dentro del

<p>es necesaria la contratación del servicio de un seguro para el edificio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la estrategia del cobro de los servicios por adelantado ayudara a mantener la estabilidad financiera. • En los presupuestos se debe incluir un plan para poder obtener un fondo para la jubilación de empleados, pagarles su tiempo y para las emergencias 	<p>analizando los posibles problemas a causa de un mal presupuesto.</p>	<p>accidental podría ser la causa de la quiebra de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de un buen presupuesto. • Mala administración de los recursos. 	<p>presupuesto se tome en cuenta un porcentaje para gastos imprevistos, seguro del inmueble y un porcentaje para el pago de indemnización para los empleados.</p>
--	---	--	---

<p>varias.</p> <p>Mercadotecnia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe dar a conocer la empresa por medio de una buena publicidad buscando la más adecuado y cómoda para la empresa. 	<p>Mercadotecnia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de interés. 	<p>Mercadotecnia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de clientes potenciales. • Dejar de percibir los ingresos deseados y presupuestados. 	<p>Mercadotecnia</p> <ul style="list-style-type: none"> • poder en marcha una buena estrategia de marketing en la que se dé a conocer los servicios que presta la empresa.
--	---	---	--

FODA GENERAL

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>F-1. Ubicación adecuada para la captación de clientes potenciales.</p> <p>F-2. Cerca de centros educativos.</p> <p>F-3. Posee Misión y Visión definidas, congruentes con los objetivos de la empresa.</p> <p>F-4. Estrategia adecuada en cuanto al</p>	<p>O-1 Mercado no explotado en cuanto a Residencias.</p> <p>O-2 Inversión Segura como inmueble.</p> <p>O-3 Genera</p>	<p>D-1 Falta de un buen presupuesto.</p> <p>D-2 Falta de personal capacitado.</p> <p>D-3 Presentación inadecuada de la empresa como edificio.</p> <p>D-4 Falta de manuales, políticas y procesos.</p> <p>D-5 Poca publicidad que</p>	<p>A-1. Servicios similares con bajos precios aunque estén dispersos.</p> <p>A-2. Falta de seguro sobre inmueble.</p> <p>A-3. Abandono de la carrera por parte del estudiante ara que el cliente se retire en fechas</p>

<p>cobro de los servicios prepagados.</p> <p>F-5. Habitaciones equipadas para la necesidad del estudiante.</p> <p>F-6. Equipo completo para dar los servicios de alimentación y lavandería</p> <p>F-7. Brinda los servicios en un solo lugar</p> <p>F-8. Ambiente laboral agradable.</p>		<p>dé a conocer la empresa.</p> <p>D-6 Falta de Seguro para el inmueble.</p>	<p>claves.</p> <p>A-4. La amistad entre estudiantes influye mucho a la hora de un cambio de lugar para adquirir los servicios.</p>
--	--	--	--

ANALISIS DEL MAPA FODA

FORTALEZAS

F-1. Ubicación adecuada para la captación de clientes potenciales.

La Residencia para estudiantes está ubicada en un barrio San Rafael, a media cuadra de Escuela “Enecon Segura” o sea cerca de los centros educativos lo que permite la captación de clientes potenciales.

F-2. Cerca de centros educativos.

El Instituto Técnico Municipal de Formación (INTEMFO), del nivel diversificado está dentro los centros educativos mencionados, siendo uno de estos centros el lugar donde se encuentra el nicho de mercado y clientes potenciales.

F-3. Posee Misión y Visión definidas, congruentes con los objetivos de la empresa.

La misión y la visión en la empresa están encaminadas a ofrecer calidad en los servicios, lo que permite que se congruentes con el camino que llevan actualmente.

F-4. Estrategia adecuada en cuanto al cobro de los servicios prepagados.

Para mantener la estabilidad financiera se realiza el cobro de los servicios por adelantado.

F-5. Habitaciones equipadas para la necesidad del estudiante.

Las habitaciones están equipadas con cama, mesa, silla, todo adecuado para el confort de los clientes.

F-6. Equipo completo para dar los servicios de alimentación y lavandería.

Los utensilios y equipo para los servicios alimentación y lavandería están de acuerdo para cubrir las necesidades de la empresa.

F-7. Brinda los servicios en un solo lugar

La Residencia para estudiantes ofrece los servicios de hospedaje, alimentación y lavandería en un solo lugar.

F-8. Ambiente laboral agradable.

El ambiente laboral agradable se da por la buena relación que existe entre la gerencia y los empleados esto permite que los servicios se presten con la mayor responsabilidad.

OPORTUNIDADES

O-1 Mercado no explotado en cuanto a Residencias.

Actualmente existen hospedajes y lugares que ofrecen servicios similares, pero aún no hay ninguna empresa que cuente con estos servicios en un mismo lugar por lo que se determina que es una buena oportunidad para continuar innovando en este tipo de empresa.

O-2 Inversión Segura como inmueble.

Como es sabido los bienes inmuebles cada año adquieren mayor valor y en este caso no es a excepción pues está ubicado en un lugar céntrico lo que le da mayor valor.

O-3 Genera Empleo.

La Residencia no solo busca obtener beneficios económicos sino también generar empleos como apoyo al crecimiento del municipio.

DEBILIDADES

D-1 Falta de un buen presupuesto.

Se pudo determinar que la empresa está siendo afectada por la falta de un buen presupuesto donde se puedan incluir renglones donde se pueda asignar cierto porcentaje para el uso adecuado en el resguardo del edificio como empresa.

D-2 Falta de personal capacitado.

Dentro de la administración no existen reglamentos para poder llevar de una forma adecuada un buen procedimiento para la toma de decisión al momento de contratar a un empleado. Por otra parte después de haber sido contratados no se le capacita como debe de ser para poder desempeñar de la manera más adecuada su labor dentro de la empresa.

D-3 Presentación inadecuada de la empresa como edificio.

El edificio de la residencia cuenta con varios defectos lo que hace que no se pueda observar una fachada agradable a la vista.

D-4 Falta de manuales, políticas y procesos.

A la fecha la empresa no cuenta con manuales, políticas y procesos para las diferentes áreas, esto debilita el éxito de la empresa.

D-5 Poca publicidad que dé a conocer la empresa.

La poca publicidad es una debilidad que esta afectando para la captación de futuros clientes potenciales, porque no saben que la empresa existe.

D-6 Falta de Seguro para el inmueble.

Es muy importante contar el servicio de un seguro sobre el inmueble, pues la falta de este seguro podría ser causa del fracaso de la empresa.

AMENAZAS

A-1. Servicios similares con bajos precios aunque estén dispersos.

Los precios de la competencia afectan la estabilidad de la empresa pues aunque los servicios estén dispersos los clientes muchas veces deciden irse.

A-2. Falta de seguro sobre inmueble.

Es muy importante contar el servicio de un seguro sobre el inmueble, pues la falta de este seguro podría ser causa del fracaso de la empresa.

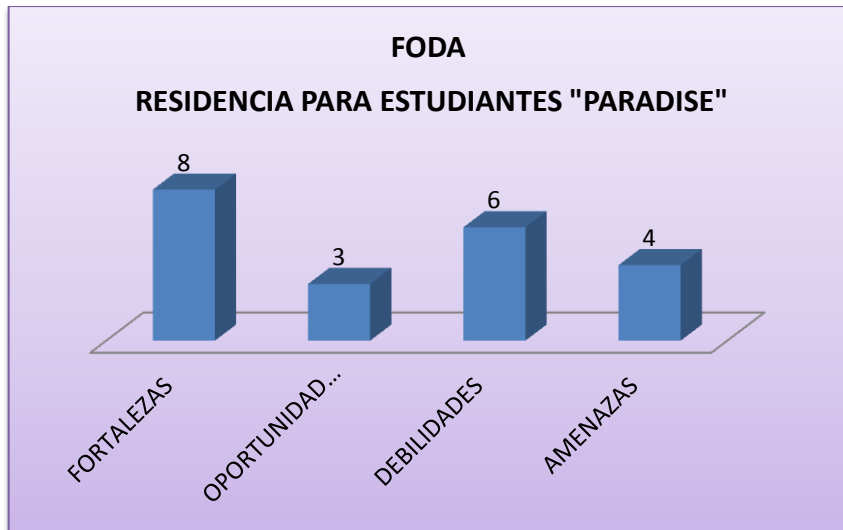
A-3. Abandono de la carrera por parte del estudiante en los centros educativos.

El ausentismo del estudiante quien es parte o cliente de la empresa afecta la estabilidad financiera.

A-4. La amistad entre estudiantes influye mucho a la hora de un cambio de lugar para adquirir los servicios.

Cuando un cliente potencial por diferentes motivos, decide retirarse de la Residencia se corre el riesgo que pueda tener influencia sobre mas clientela y estos por amistad decidan también retirarse.

GRAFICA DEL FODA



MATRIZ TOWS

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<p>F-1. Ubicación adecuada para la captación de clientes potenciales.</p> <p>F-2. Cerca de centros educativos.</p> <p>F-3. Posee Misión y Visión definidas, congruentes con los objetivos de la empresa.</p> <p>F-4. Estrategia adecuada en cuanto al cobro de los servicios prepagados.</p>	<p>D-1 Falta de un buen presupuesto.</p> <p>D-2 Falta de personal capacitado.</p> <p>D-3 Presentación inadecuada de la empresa como edificio.</p> <p>D-4 Falta de manuales, políticas y procesos.</p>

FACTORES EXTERNOS	F-5. Habitaciones equipadas para la necesidad del estudiante.	D-5 Poca publicidad que dé a conocer la empresa.
	F-6. Equipo completo para dar los servicios de alimentación y lavandería	D-6 Falta de Seguro para el inmueble.
	F-7. Brinda los servicios en un solo lugar	
	F-8. Ambiente laboral agradable.	
OPORTUNIDADES	FO (MAXI-MAXI)	DO(MINI-MAXI)
O-1 Mercado no explotado en cuanto a Residencias.	1-Agregar otros servicios para atraer clientes.	1-Aprovechar la oportunidad de ser nuevos en el

<p>O-2 Inversión Segura como inmueble.</p> <p>O-3 Genera Empleos</p>	<p>2-crear otro tipo de habitaciones con equipo más completo.</p> <p>3-Mejorar el servicio de restaurante.</p> <p>4-Hacer alianzas con el banco sobre financiamientos.</p>	<p>mercado local</p> <p>2-Hacer publicidad adecuada para darse a conocer.</p> <p>3-Asociarse con los centros educativos, ofreciendo paquetes especiales.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>FA(MAXI-MINI)</p>	<p>DA(MINI-MINI)</p>
<p>A-1. Servicios similares con bajos precios aunque estén dispersos.</p> <p>A-2. Falta de seguro sobre inmueble.</p> <p>A-3. Abandono de la carrera por parte del</p>	<p>1-Diseñar una estrategia competitiva que mantenga al cliente con deseos de permanecer en la empresa. Podría ser, ambiente agradable, privacidad, confort, etc.</p> <p>2-Capacitación</p>	<p>1-Capacitar a los empleados</p> <p>2-Buscar socios para obtener financiamiento sin cobros adicionales.</p> <p>3-Mejorar continuamente en el servicio</p>

<p>estudiante ara que el cliente se retire en fechas claves.</p> <p>A-4. La amistad entre estudiantes influye mucho a la hora de un cambio de lugar para adquirir los servicios.</p>	<p>constante del personal.</p> <p>3-Comprar un seguro para protección del inmueble y asegurar el edificio.</p>	<p>que se ofrece.</p>
--	--	-----------------------

DIAGRAMA DE PARETO GENERAL

NO.	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
1	Falta de Reglamento para clientes.	11	29.73	29.73
2	Falta de Seguro sobre inmueble.	7	18.92	48.65
3	Mala Presentación del edificio.	6	16.22	64.86
4	Publicidad.	5	13.51	78.38
5	Presupuesto.	4	10.81	89.19
6	Capacitación de empleados.	4	10.81	100.00
		37	100	100.00

ANALISIS DE LOS PROBLEMAS MAS RELEVANTES

FALTA DE REGLAMENTO PARA CLIENTES

De acuerdo a los análisis realizados se llegó a la conclusión que la falta de reglamento para los clientes ha traído como consecuencia malos entendidos entre la empresa y los clientes, además pérdida de clientes potenciales lo que causa falta de liquidez.

FALTA DE SEGURO SOBRE INMUEBLE

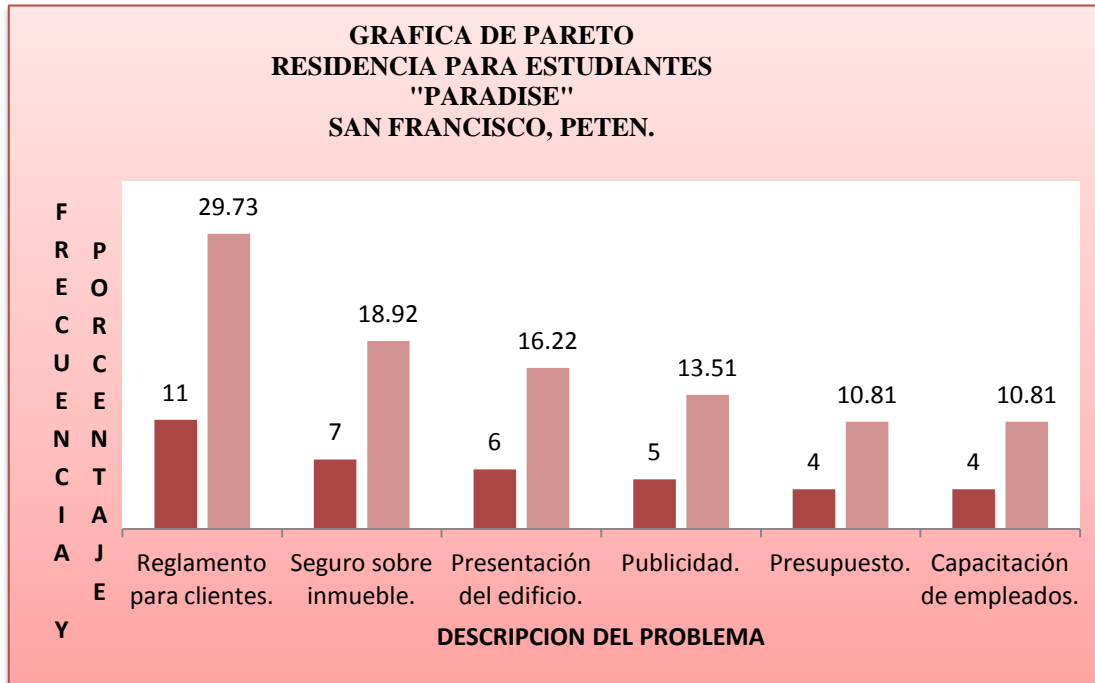
La falta de un seguro sobre el inmueble es otra de las dificultades que se encontró dentro del análisis de la empresa, actualmente no se ha tenido problemas financieros en esta situación pero por los cambios climáticos en la presente época se torna necesario contar con un seguro que prevenga un accidente natural o humano, evitando de esta manera llevar a la quiebra a la empresa.

MALA PRESENTACION DEL EDIFICIO

Al momento de hacer la evaluación externa de la empresa se encontró que el edificio está en buenas condiciones, que cuenta con los servicios necesarios, pero que por falta de interés por parte de la administración la presentación externa o fachada cuenta con

muchas deficiencias causando de esta forma que los clientes potenciales no sientan atracción por instalarse en la residencia y como consecuencia también se puede correr el riesgo de perder aun a los clientes que ya está instalados.

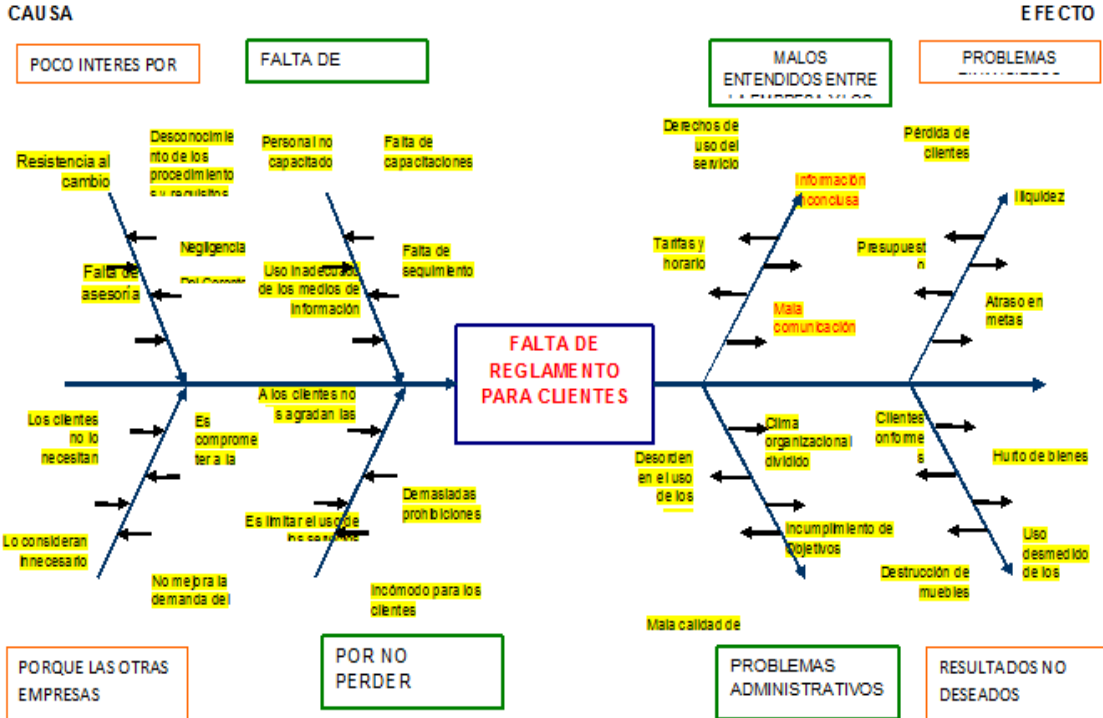
GRAFICA DE PARETO

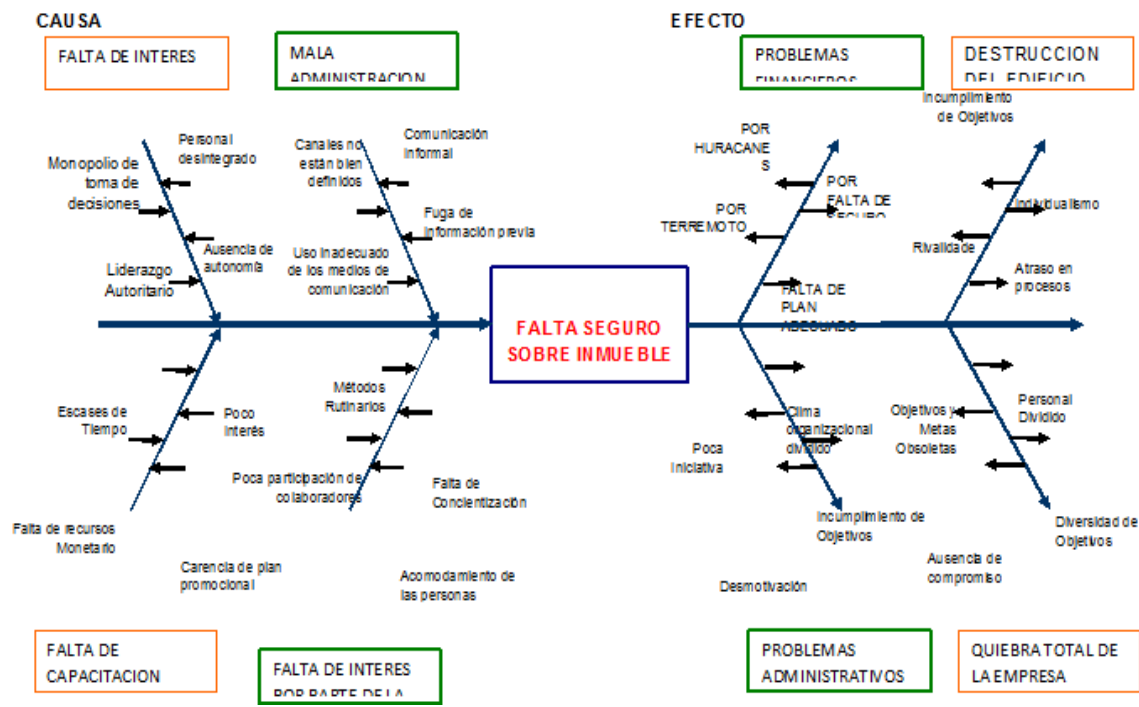


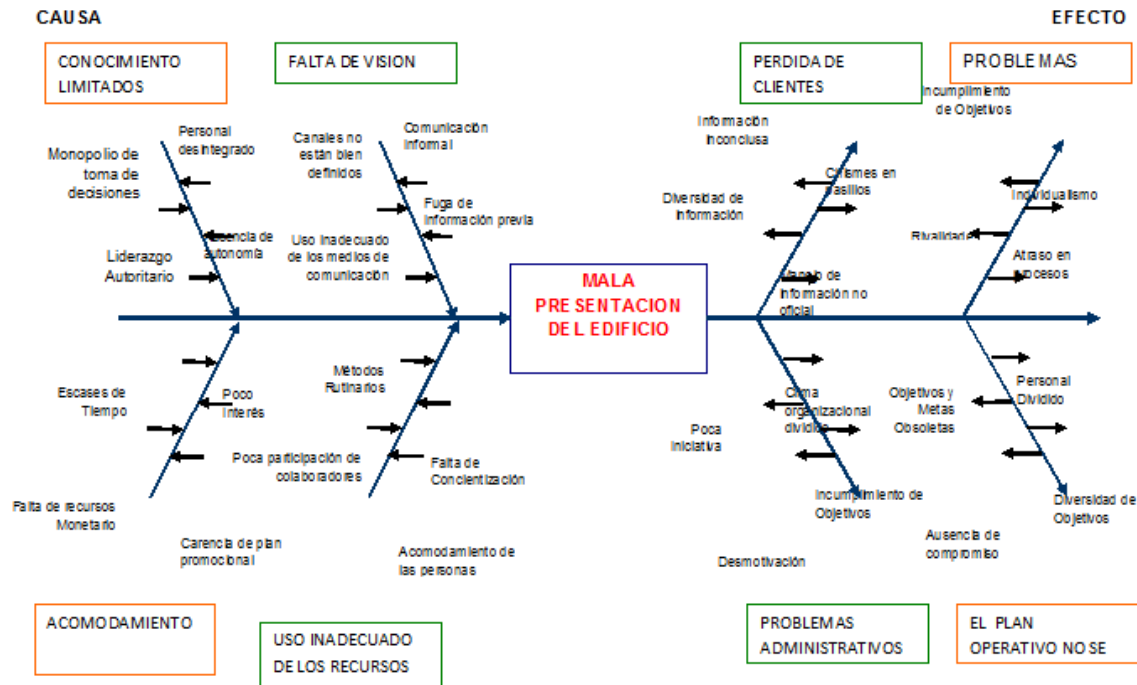
ANALISIS

La Residencia para estudiantes, debe dar prioridad a resolver los problemas relacionados con los reglamentos para los clientes, seguros sobre el inmueble, presentación o fachada del edificio y la publicidad, pues representan casi el ochenta por ciento de la problemática que se observa, de tal manera que al tomar acciones pertinentes para solucionar estas debilidades, se mejoran los resultados que desea obtener la empresa.

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO







RECOMENDACIONES SUGERIDAS PARA SOLUCIONAR LA PROBLEMÁTICA QUE PRESENTA LA RESIDENCIA PARA ESTUDIANTES “PARADISE”

PROPUESTAS

1. FALTA DE REGLAMENTO PARA CLIENTES.

En la Residencia se necesita llevar a cabo la implementación de un reglamento para los clientes, con el objetivo de apoyar a la residencia con herramientas administrativas que contribuyan a mejorar la comunicación entre la empresa y el cliente.

La propuesta de implementación de reglamento para clientes es porque de esta manera tanto el cliente como la empresa pueden obtener los resultados deseados que son tener calidad, seguridad y responsabilidad y obtener los beneficios económicos deseados.

La falta del reglamento para clientes es el que mayor problema a caudado a la empresa por el momento, pero también se hace necesario la implementación los manuales administrativos como

los siguientes: De Organización, Normas y Procedimientos, Ética Empresarial, Descripción de Puestos y Funciones, Higiene y Seguridad e Inducción, conjuntamente con un programa informativo donde se detalla paso a paso, la forma apropiada de introducir éstos al personal administrativo de la empresa.

2. FALTA DE SEGURO SOBRE INMUEBLE

Con el fin de evitar la pérdida irreparable del edificio y llevar a la empresa a una segura quiebra. Se propone realizar de inmediato un plan para que lo más pronto posible se contrate una empresa que ofrezca un seguro sobre inmueble para que sirva de resguardo, seguridad y tranquilidad financiera de la empresa. Entre las empresas reconocidas para brindar el servicio de seguros se encuentra BANRURAL, GYT, SEGUROS DE OCCIDENTE, debiendo buscar lo más conveniente para la empresa.

3. MALA DE PRESENTACION DEL EDIFICIO

La mala presentación del edificio o fachada da la impresión que no importa si se obtienen buenos o malos resultados, sin embargo se observó que la empresa tiene una visión y misión clara de lo que quiere a futuro pero para obtener los objetivos trazados;

Se propone poner en marcha un proyecto donde se pueda mejorar la presentación guiándose de las fachadas de empresa similares en otros lugares con el fin de mantener el liderazgo como residencia para estudiantes en San Francisco, Petén.