

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano



Seguridad e Higiene Organizacional en ASAPESPU

(Sistematización de Practica Profesional Dirigida)

María Paula Gómez Monzón

Álamos, octubre de 2019

Seguridad e Higiene Organizacional en ASAPESPU

(Sistematización de Practica Profesional Dirigida)

María Paula Gómez Monzón

Licda. Beatriz Ortiz Monfort, M.A. (Asesora)

Licda. Glendy Perez Nisthal (Revisora)

Álamos, octubre de 2019

Autoridades Universidad Panamericana

Rector M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M.A. César Augusto Custodio Cobar

Secretaria General EMBA Adolfo Noguera Bosque

Autoridades Facultad de Humanidades

Decano M.A. Elizabeth Herrera de Tan

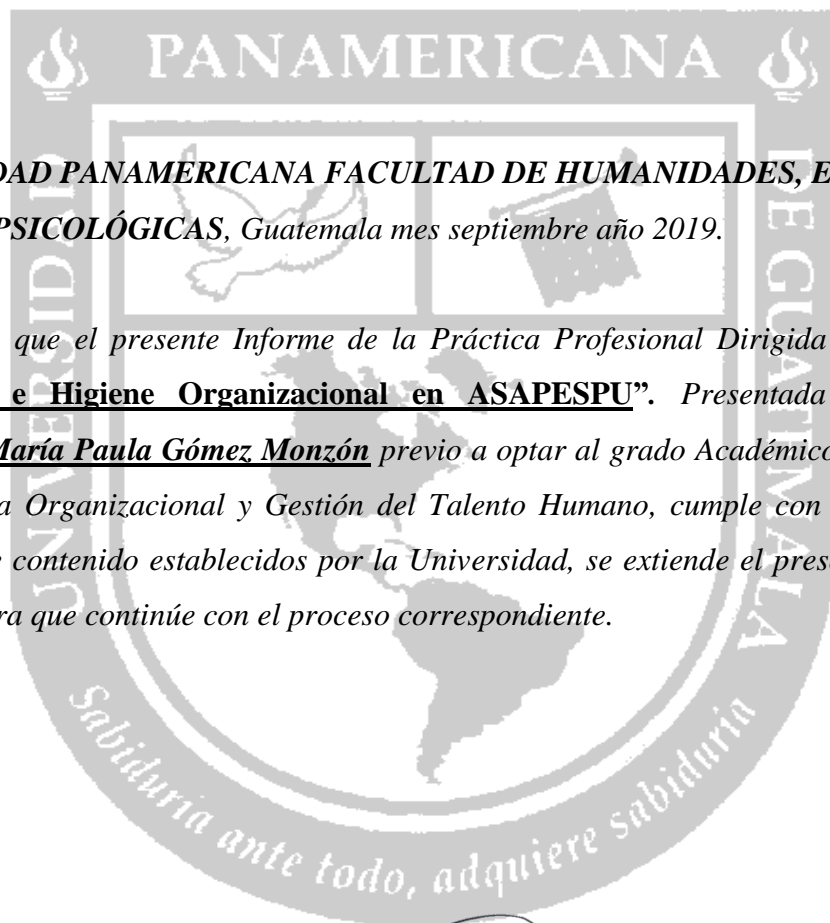
Vice Decano M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, abril de 2019.

*En virtud de que el presente Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Seguridad e Higiene Organizacional en ASAPESPU”**. Presentada por el (la) estudiante: **María Paula Gómez Monzón** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

Licda. Beatriz G. Ortíz Monfort, M.A.
Asesora



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes septiembre año 2019.

*En virtud de que el presente Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Seguridad e Higiene Organizacional en ASAPESPU”**. Presentada por el (la) estudiante: **María Paula Gómez Monzón** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*

Licda. Glendy Jeanette Pérez Nisthal
Revisor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes de octubre del 2019. _____

*En virtud de que el Informe Final de la Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida con el tema "Seguridad e Higiene Organizacional en ASAPESPU", presentado por el (la) estudiante María Paula Gómez Monzón, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, para que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.*



Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades

Nota: Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco de Referencia	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Descripción	1
1.3 Ubicación	2
1.4 Diagnóstico Organizacional	2
1.5 Organigrama	3
1.5.1 Descriptores de Puestos	4
1.5.2 Misión	10
1.5.3 Visión	10
1.6 Justificación de la Investigación	10
Capítulo 2	12
Marco Teórico	12
2.1 Historia Seguridad e Higiene Organizacional	12
2.2 Definiciones	14
2.3 Condiciones	17
2.4 Señalización	18
2.5 Comité de Seguridad	22
2.6 Brigadas de Emergencias	23
2.7 Capacitación	24
Capítulo 3	27
Marco Metodológico	27
3.1 Planteamiento del problema	27
3.2 Pregunta de investigación	28

3.3 Objetivos	28
3.4 Objetivo General	28
3.4.1 Objetivos Específicos	28
3.5 Alcances y límites	28
3.6 Metodología	29

Capítulo 4	31
Presentación de Resultados	31
4.1 Sistematización del Estudio de Caso	31
4.2 Diagnóstico Organizacional	31
4.2.1 Reclutamiento, Selección y Contratación	32
4.2.2 Aspectos Legales	35
4.2.3 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)	38
4.2.4 Manual de Sistema Disciplinario	44
4.2.5 Seguridad e Higiene Organizacional	49
4.3 Análisis de Resultados de los Estudios de Caso	53
Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Referencias	57
Anexos	59

Lista de imágenes

Imagen No. 1 Ubicación de Asapespu en Google Maps Imagen No. 2	2
Imagen No. 2 Organigrama de la institución	3
Imagen No. 3 Regla 1 Significado de los colores según las acciones a realizar:	19
Imagen No. 4 Regla 2 Formas geométricas utilizadas en las señalizaciones	20
Imagen No. 5 Regla 3 Los símbolos	20
Imagen No. 6 Componentes obligatorios para las señalizaciones	21
Imagen No. 7 Señales para ambientes cerrados	21

Lista de Tablas

Tabla No. 1	Descriptos de puestos	40
Tabla No. 2	Número de teléfonos de emergencia	50
Tablas No. 3	Lista de aspectos para seguridad e Higiene Organizacional	54

Resumen

En la actualidad, varias empresas guatemaltecas no le dan la importancia que merece el tema de Seguridad e Higiene Organizacional ya que lo ven como un gasto o pérdida de recursos para la organización, o bien, ven poco probable que pueda ocurrir alguna emergencia que requiera prevención, lo cual constituye un grave error ya que establecer un programa de Seguridad e Higiene Organizacional es una inversión a largo plazo y una forma de prevenir un problema mayor.

Esta investigación permite determinar aspectos de la organización en cuanto a seguridad, rendimiento de los trabajadores, sobre sus responsabilidades y sobre todo la responsabilidad de que la empresa se preocupa por el bienestar de todos sus colaboradores. Presenta el Marco de Referencial, Marco Teórico y Marco Metodológico, al final se presentan los Resultados.

La investigación y presentación de resultados de prácticas profesionales se realizó con el fin de que la Asociación conozca la necesidad del Departamento de Recursos Humanos y que pueda respaldar a sus colaboradores brindándoles seguridad y bienestar por medio del programa de Seguridad e Higiene, presentan temas como Historia de la Seguridad e Higiene en la Organización, Señalización, Brigadas de Emergencia y capacitaciones para que el personal actúe de inmediato al ocurrir algún accidente dentro o fuera de las instalaciones.

Durante el proceso de investigación y diagnóstico en la Asociación se realizaron manuales administrativos directamente para la implementación del Departamento de Recursos Humanos, la Asociación realiza la mayoría de los procesos, pero se identificó la ausencia de un manual y programa de Seguridad e Higiene Organizacional por lo que se realizó la investigación sobre este tema. En el presente documento se encuentra la información indispensable para implementar el programa y capacitar al personal de la organización.

Se le hizo entrega a la Asociación un Manual de Seguridad e Higiene Organizacional y este documento de apoyo para que puedan notar la importancia y beneficios que esto traerá a la empresa.

Introducción

La Seguridad e Higiene Organizacional es de interés para el estado guatemalteco y todas las organizaciones que se preocupan por brindar un puesto de trabajo seguro a sus colaboradores en sus diferentes jornadas de trabajo, lo más importante en este tema son las medidas preventivas aplicables para eliminar o disminuir los riesgos laborales que puedan ocurrir las organizaciones.

Ofrecer seguridad, bienestar, capacitación, orden y sobre todo interés en resguardar a los colaboradores son las atracciones que hacen que el personal tenga fidelidad y sea capaz de entregar el 100% de sus capacidades en cuanto al desarrollo de sus funciones.

El colaborador que está altamente capacitado, preparado y que cuenta con las herramientas necesarias y en condiciones seguras, será quien busque el crecimiento y mejora de la organización que le está brindando lo mejor en atención a su cliente interno.

ASAPESU actualmente ya cuenta con un manual que se propuso durante el proceso de la práctica profesional, pero con la presente investigación podrá corroborar la importancia de la Seguridad e Higiene en la Organización ya que esto mejorará el ambiente laboral, desarrollo del personal y la satisfacción de los colaboradores al trabajar en una organización responsable.

Se tiene como objetivo primordial proponer que se lleve a cabo el programa que ayude durante el proceso de implementación y la capacitación del personal para la ejecución del mismo.

Capítulo 1

Marco de Referencia

1.1 Antecedentes

La Asociación de Auxilio Póstumo del Empleado de Salud Pública ASAPESPU no cuenta con un departamento de Recursos Humanos, actualmente no se ha tomado la iniciativa de implementar el departamento ya que no existe alta rotación de personal. Sin embargo, se detectó que es de vital importancia que exista el departamento de Recursos Humanos para que este sea especialmente el que se encargue de velar al 100% de las necesidades y cuidados que los empleados requieran.

Según diagnóstico realizado en la Asociación no cuentan con un plan de Seguridad e Higiene en el trabajo, brigadas de emergencia, señalización y una correcta capacitación a los trabajadores. Por lo tanto, se propone que implementen y sigan la normativa para evitar accidentes dentro de las instalaciones de la asociación o que sepan que deben hacer en caso de accidentes naturales.

1.2 Descripción

ASAPESPU es una asociación que nació ante la carencia de un fondo económico y la necesidad de resolver la infinidad de cuadros dolorosos que diariamente se apreciaban con motivo del fallecimiento de los trabajadores del ramo de salud pública hacia sus empleados. Actualmente son 26 empleados distribuidos en las diferentes áreas de la asociación y junta directiva.

La asociación fue fundada por hombres y mujeres visionarios con el fin de seguir el ejemplo de otras entidades mutualistas. Por lo que el 08 de octubre de 1,972 mediante solicitud a la Dirección General de Servicios de Salud, firmada por los trabajadores salubristas de todo el país, se promovió el nombramiento de una comisión para la realización de un estudio situacional y la elaboración del anteproyecto de estatutos, acciones que encaminarían las gestiones necesarias para la formación de la Asociación de Auxilio Póstumo del Empleado de Salud Pública.

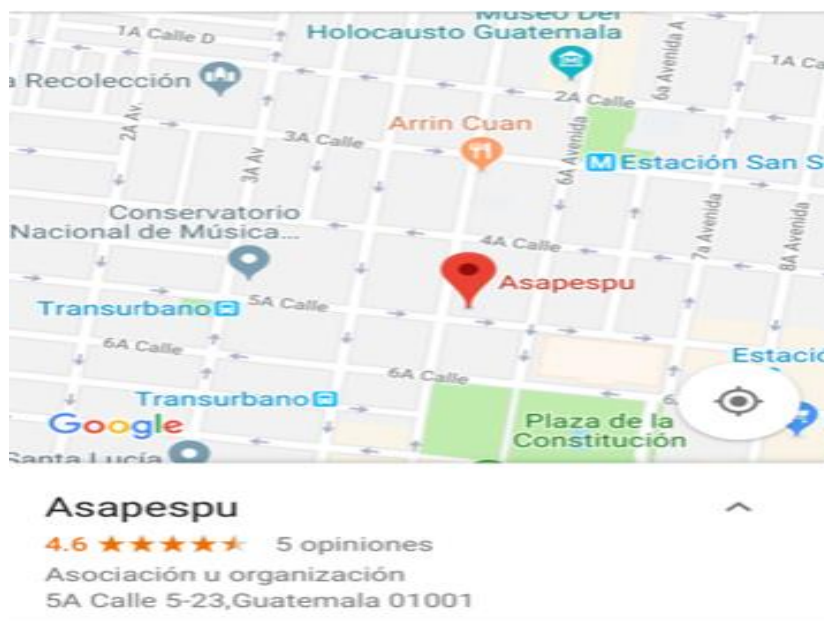
Por iniciativa del Director General de Servicios de Salud, Dr. Julio César Mérida de León se integró el Comité Pro Asociación De Auxilio Póstumo Del Empleado De Salud Pública con la activa participación de las siguientes personas

1.3 Ubicación de la empresa Asapespu

Se ubica en la 5ª. Calle 5-23, zona 1 de la Ciudad de Guatemala.

Imagen No. 1

Ubicación de Asapespu en Google Maps



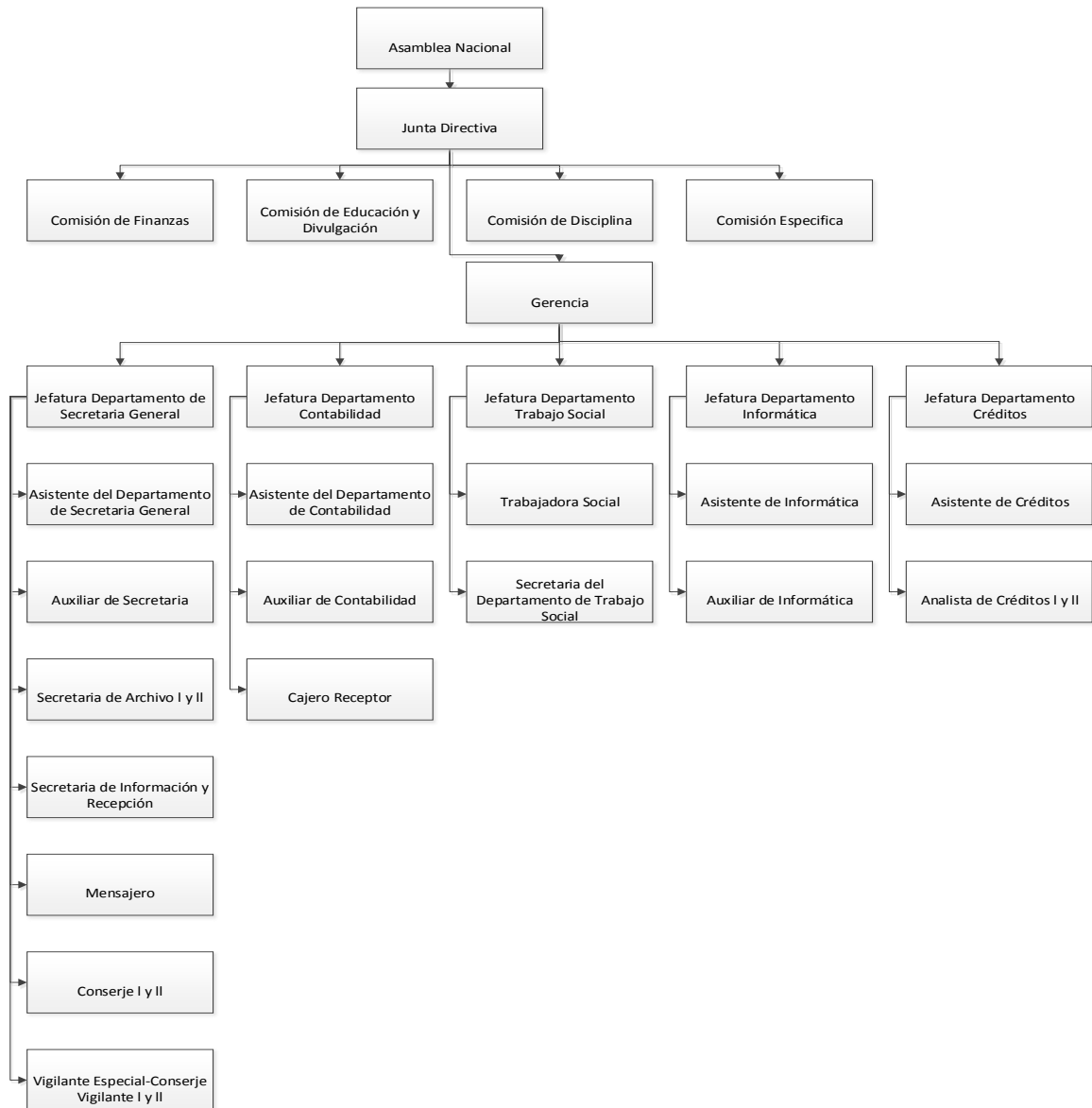
Fuente: tomado de Google Maps

1.4 Diagnóstico organizacional

ASAPESPU actualmente no cuenta con un departamento de Recursos Humanos por tal motivo no existe una persona encargada de velar por la seguridad directamente de los colaboradores, por tal motivo se presenta la necesidad y el plan para la implementación de la Seguridad e Higiene Organizacional dentro de la asociación.

1.5 Organigrama

Imagen No. 2
Organigrama de la institución



Fuente: proporcionado por ASAPESPU

1.5.1 Descriptores de puestos

Los descriptores de puesto detallan las funciones que debe de cumplir cada uno de los trabajadores en el puesto que desempeña. A continuación, se detalla cada uno de los puestos gerenciales que se identifican en el organigrama que es presentado con anterioridad, cabe mencionar que hay funciones que no se encuentran escritas como tales pero que, ser parte de la organización, las tiene implícitas.

Gerente General y funciones del puesto

- Planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las labores de la asociación
- Elaborar el anteproyecto del presupuesto general de ingresos y egresos de la asociación, el cual se presenta ante junta directiva
- Autorizar los gastos del presupuesto, viáticos según la normatividad aplicable
- Rendir informes verbales o escritos ante Junta Directiva
- Rendir informe escrito semestral ante la Asamblea General Nacional

Jefe de Secretaría General y funciones del puesto

- Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las labores desarrolladas por los trabajadores de su departamento, para que las mismas sean eficientes
- Registrar y controlar de movimientos en cargos de Junta Directiva, Comisiones, Representantes Departamentales, Delegados Distritales y Personal Administrativo
- Participar operativamente con la Comisión de Selección del Personal Administrativo
- Llevar el registro del personal que labora y que laboró para la asociación
- Planificar y coordinar las actividades de Asambleas Generales Nacionales y Departamentales
- Planificar y organizar el calendario de vacaciones anual para el personal a su cargo

Asistente del Departamento de Secretaría General y funciones del puesto

- Coordinar las requisiciones y posteriores compras de material de oficina para cada uno de los departamentos de la asociación
- Controlar la existencia de artículos de consumo diario
- Recibir solicitudes de beneficiarios relativos a anticipo para gastos funerarios de asociados
- Manejar y actualizar anualmente el archivo del departamento o supervisar estas actividades en caso de ser delegada la actividad

Secretaria de Archivo I y II y funciones del puesto

- Atender a asociados que efectúan trámites relacionados a su expediente o dar información
- Realizar trámites de primer ingreso y cambio de beneficiarios de asociados que se presentan a oficinas, ingresando la información al sistema electrónico
- Recibir, revisar e ingresar al sistema electrónico los cambios de beneficiarios de asociados enviados por Representantes Departamentales
- Elaborar constancias de expediente para asociados que soliciten cualquiera de los beneficios ofrecidos por la asociación
- Revisar listados de asociados que envían los Representantes Departamentales, Órganos de Dirección y Delegados Distritales, para verificar documentación en expedientes y enviar información solicitada por vía correo electrónico o personal

Secretaria de Información y Recepción y funciones del puesto

- Manejar la Planta Telefónica y Centro de Mensajes, trasladando las llamadas entrantes a los departamentos correspondientes
- Recibir, registrar y clasificar toda la correspondencia y documentos que ingresan a la asociación y trasladarlos al departamento donde correspondan
- Enviar a los Representantes Departamentales paquetes conteniendo Boletines Informativos que se emiten trimestralmente, así como formularios y requisitos para los diferentes trámites administrativos
- Realizar, recibir y revisar trámites de reingreso por morosidad

- Solicitar al Departamento de Cómputo la creación de los códigos de los asociados optativos relacionados con la Asociación
- Brindar información sobre el alquiler del salón de usos múltiples y parqueo, así como ejecutar todos los trámites para arrendamiento

Mensajero y funciones del puesto

- Transportar, depositar y recibir la correspondencia en las oficinas de El Correo o transporte comercial, así como los valores en los Bancos del Sistema e Instituciones afines
- Ser responsable del uso, resguardo y coordinación de los servicios de mantenimiento de los vehículos a su cargo, propiedad de la asociación
- Recoger estados de cuentas en los bancos del sistema, efectuar pagos de la asociación
- Entregar diariamente a la Jefe del Departamento de Secretaría General, al finalizar la jornada laboral, las llaves y documentos de circulación de las motocicletas a su cargo

Jefe del Departamento de Contabilidad y funciones del puesto

- Velar, supervisar y controlar que todas las actividades que dan origen al movimiento contable de la asociación, así como los registros contables
- Supervisar que los libros contables de la asociación, por el sistema de computación, se encuentren operados y al día: Diario General, Diario Mayor General, Caja y Bancos, Estado de Resultados y otros Auxiliares que sean necesarios
- Elaborar los ajustes contables correspondientes a las provisiones obligatorias
- Controlar el presupuesto de la asociación, resguardar los documentos, Libros Contables y de otra índole, cuando sea requerido por la Gerencia
- Llevar control del inventario de bienes activos de la asociación, por medio de hojas electrónicas donde se especifique el bien adquirido, la fecha y valor de compra
- Llevar control, registro contable y distribución de los intereses devengados por las cuentas que la asociación tiene depositados en los bancos del sistema
- Realizar el Cierre Fiscal de la asociación que incluye lo afecto y no afecto

- Ser responsable de que se realice el pago de los impuestos respectivos

Asistente del Departamento de Contabilidad y funciones del puesto

- Elaborar el Informe Contable quincenalmente o cuando el jefe inmediato lo solicite
- Controlar, manejar y archivar los documentos que integran las partidas de diario, de las Pólizas de ingreso, de egreso, de traslados bancarios y de ajustes y reclasificaciones
- Registrar o ingresar las diferentes partidas contables diferenciando los números de pólizas en el módulo de contabilidad
- Realizar mensualmente las conciliaciones bancarias, elaborar integraciones y controlar los reportes por concepto de: prestaciones póstumas por pagar, gastos de funeral pagado, por recuperar, recuperados y prestaciones póstumas pagadas
- Preparar los informes contables para la comisión de finanzas, auditoría externa y departamento de contabilidad
- Revisar y autorizar la planilla de sueldos de planta administrativa en sistema Bibanking

Cajero receptor y funciones del puesto

- Emitir recibos de caja de asociados que cancelan en la asociación
- Emitir facturas de El Salubrista (pago por arrendamiento de parqueo, alquiler de salón y fotocopias del mes)
- Rebajar depósitos de la cuenta concentradora a diario y emitir el recibo de caja
- Revisar estados de cuenta de arrendatarios de parqueo
- Emitir recibos de caja por pago de parqueo
- Emitir recibos de caja por pago de cuotas de créditos (efectivo o depósito monetario)

Jefe del Departamento de Trabajo Social y funciones del puesto

- Planificar actividades de la Jefe del Departamento entre ellas: Entrevistas a beneficiarios, reuniones de trabajo con Jefes de Departamento y Gerencia, revisión interna de expedientes, revisión de expedientes con Comisión Específica

- Atender y orientar a asociados y público en general sobre: beneficios y servicios que presta
- Iniciar el proceso para el pago del complemento de la Prestación Póstuma, orientar, integrar documentos, trasladar a la comisión específica para su revisión y posterior cancelación
- Llevar el control de expedientes de asociados fallecidos durante el mes, en el libro matriz del Departamento de Trabajo Social, con los datos respectivos
- Elaborar el reporte de cancelación final de la ayuda económica

Trabajadora Social y funciones del puesto

- Atender y orientar a asociados y público en general sobre: beneficios y servicios que presta
- Realizar el proceso para el pago del complemento de la Prestación Póstuma, orientar, integrar documentos, entrevistar a beneficiarios, elaborar historial social y trasladar a la comisión específica para su revisión y posterior cancelación
- Elaborar el informe de ayuda económica según el caso (Cónyuge o Hijo) con los rubros respectivos. Elaborar el reporte de cancelación final de la ayuda económica
- Llevar el control de asociados fallecidos intestados de los cuales queda en depósito la segunda parte o el total de la prestación póstuma en la asociación

Asistente del Departamento de Trabajo Social y funciones del puesto

- Atender y orientar a asociados y público en general sobre beneficios y servicios que presta la asociación: anticipo de gastos funerarios, prestación póstuma, ayuda económica, etc.
- Orientar acerca de beneficios que prestan otras instituciones
- Orientar vía telefónica a: Representantes Departamentales, Asociados de la capital y a nivel departamental, Beneficiarios de la capital y a nivel departamental
- Archivar copias de los informes sociales rendidos
- Elaborar oficio de traslado y trasladar los expedientes al departamento de contabilidad y/a Gerencia

- Elaborar actas de pago del programa de ayuda económica y trasladar las mismas
- Realizar los pagos del programa de ayuda económica por muerte de cónyuge e hijo menor

Jefe del Departamento de Informática y funciones del puesto

- Realizar back up de la base de datos y del servidor trimestralmente
- Coordinar el acceso a los usuarios de las aplicaciones, previa autorización de Gerencia
- Coordinar periódicamente mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo
- Coordinar, evaluar y actualizar el sistema de cámaras
- Coordinar la actualización y renovación de la página web
- Evaluar y gestionar la contratación y renovación de licencias de antivirus
- Administrar servidor central de aplicaciones informáticas
- Administrar servidor de aplicaciones WEB. (Estado de Cuenta y Chat en línea)
- Coordinar y autorizar la carga de base de datos para cobro empresarial en las entidades bancarias autorizadas

Jefe del Departamento de Crédito y funciones del puesto

- Garantizar el cumplimiento de las leyes de observancia general relacionadas con créditos, reglamento del programa de créditos de la asociación y políticas internas
- Exigir el cumplimiento de la normativa legal vigente en la asociación por parte de todas las áreas de su gestión
- Verificar que se cumplan en forma oportuna las responsabilidades y obligaciones de la asociación ante el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Finanzas Públicas
- Controlar, evaluar y proponer mejoras en el desarrollo del programa de créditos
- Revisar, aprobar y/o denegar los expedientes de crédito previamente calificados por los analistas de créditos

Analista de créditos y funciones del puesto

- Revisar que los asociados, deudor y fiador, cumplan con todos los requisitos y la documentación correspondiente
- Sellar y firmar las solicitudes de créditos, consignando fecha y hora de recepción en el Departamento de Crédito en oficinas de la asociación
- Coordinar con el Analista de Créditos II, la emisión de los reportes de referencias crediticias
- Ingresar las proyecciones y solicitudes de crédito en orden correlativo

1.5.2 Misión

La Asociación es una entidad guatemalteca de carácter civil, privada, mutualista, no lucrativa, con personalidad jurídica, orientada primordialmente a otorgar auxilio póstumo a favor de los beneficiarios o herederos legalmente declarados de un asociado fallecido, mediante la entrega de una prestación económica y brindar el apoyo moral y social a los mismos, velando por la seguridad de la familia salubrista.

1.5.3 Visión

Ser la mejor asociación mutualista de auxilio póstumo en Guatemala, con mayor efectividad, calidad y calidez en la entrega de la prestación póstuma y programas de beneficio a sus asociados, beneficiarios y herederos legalmente declarados; generando nuevos programas con tecnología de vanguardia y excelencia en la atención, promoviendo cooperación y solidaridad en el gremio salubrista.

1.6 Justificación de la investigación

En la actualidad está más que demostrado que la gestión de los recursos humanos es una de las principales funciones de la empresa. Este departamento es fundamental para que los empleados

se sientan parte importante de la organización de la empresa, lo que evidentemente mejorará su productividad y, con ello, los resultados de la organización.

Los Psicólogos Organizacionales son los encargados de cuidar, capacitar, desarrollar y ayudar en el crecimiento de los trabajadores dentro de la organización, buscan darle mejores oportunidades de vida laboral y personal. Ante la necesidad de que las empresas se preocupan por sus trabajadores se creó la normativa de seguridad e higiene en la organización o bien llamada Seguridad Industrial.

La Seguridad Industrial además de ser un tema que responde al resguardo de la salud y seguridad de los seres humanos, se encuentra estrechamente relacionada con la productividad y servicios que las empresas brindan a la comunidad.

En ASAPESPU se tomó en cuenta este tema ya que actualmente no cuenta con señalización, con una brigada de emergencia o con el personal capacitado para poder sobresalir ante un siniestro. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta que se debe de implementar lo antes descrito para reducción de accidentes y situaciones riesgosas que puedan ocurrir dentro de las instalaciones de trabajo.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Historia seguridad e higiene organizacional

Según el artículo publicado por Central America Data (2014), la historia de cómo se ha desarrollado la Seguridad e Higiene Organizacional a través de los años, expone los antecedentes de la seguridad industrial y la forma como fue tomando mayor relevancia en los diferentes sectores industriales. A continuación, se detallan las etapas que han transcurrido en el desarrollo de la Seguridad e Higiene en las organizaciones.

En la Antigüedad y Edad Media los esclavos jugaban un rol importante en las actividades productivas del mundo antiguo, pues eran ellos quienes realizaban las labores más arduas y riesgosas. Podemos decir incluso que el trabajo ha estado asociado desde siempre con la esclavitud y con el esfuerzo físico.

Egipto es una de las civilizaciones del mundo antiguo que tuvo destacables innovaciones en materia de seguridad y salud ocupacional. Por ejemplo, en Egipto se utilizaban arneses, sandalias y andamios como implementos de seguridad. Dichos dispositivos eran utilizados por los esclavos que se dedicaban a construir las pirámides y esfinges que adornaban la urbe egipcia.

La época de importantes avances para los trabajadores en Grecia, tuvo lugar entre los Siglos IV y VI a.c. donde con la construcción de la Gran Acrópolis se desarrolló el trabajo diferenciado. Los mayores aportes sobre medicina ocupacional en Grecia, se dieron en el campo del trabajo de minas y el de las enfermedades por intoxicación. El padre de la medicina, Hipócrates (460-370 a.c.) escribió un tratado sobre las enfermedades de los mineros, a quienes recomendaba tomar baños higiénicos para evitar la saturación de plomo.

Aristóteles (384-322) a. c, filósofo y naturalista griego, también intervino en la salud ocupacional de su época, pues estudió ciertas deformaciones físicas producidas por las actividades ocupacionales, planteando la necesidad de su prevención, también investigó las enfermedades producidas por intoxicaciones con plomo.

Galeano (130-200) d.c., otra figura notable de Roma quien después de Hipócrates, es considerado como el médico más importante del mundo antiguo en occidente. Galeno estudió las enfermedades de los mineros, los curtidores y los gladiadores. Asimismo, menciona enfermedades asociadas por los vapores del plomo y enfermedades respiratorias en los trabajadores de minas.

El Renacimiento en Francia se fundan las primeras universidades en el Siglo X y también surgen las primeras leyes que protegen a los trabajadores. Sería en las leyes que se apuntala los primeros avances hacia la formalización de la seguridad laboral.

En la Edad Moderna Ramazzini sentó un precedente muy importante en materia de salud ocupacional, pero con la naciente industria del Siglo XVIII, el interés de los científicos se centró en los aspectos técnicos del trabajo primero y en la seguridad después, de manera que la salud ocupacional pasaría por un periodo de latencia hasta finales del Siglo XIX

Fue el Siglo XX, luego de todos los avances técnicos que hicieron posible el paso al Siglo XX con la masificación de las fuentes de energía eléctrica o termodinámica en los hogares y la industria, respectivamente; las teorías y concepciones sobre la administración del trabajo también pusieron su cuota en el proceso de formalización de la seguridad que culminó en la institucionalización de la seguridad industrial.

La universidad de Harvard en 1918, fue la primera casa de estudios superiores que concedió el título de licenciado en Seguridad e Higiene en el Trabajo. En este año empieza a funcionar la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En la actualidad, la seguridad e higiene viene generando gran interés de parte de los empresarios, los trabajadores y los políticos. En particular, los gobiernos han invertido dinero en la difusión de normas de seguridad y en la inspección periódica de empresas, fábricas e industrias a través de diversos organismos de control.

2.2 Definiciones relacionadas

A continuación, se presentan las siguientes definiciones según Felipe IV (2019), del Diccionario de la Real Academia Española:

Seguridad: cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien, sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia en la seguridad. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano".

Higiene: es el conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud. La higiene personal es el concepto básico del aseo, de la limpieza y del cuidado del cuerpo humano.

Riesgo: es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad y (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerable (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propriadamente dicho).

Menéndez F. (2009) indica que la seguridad e higiene laboral constituye una disciplina que tiene como objeto el estudio de los acontecimientos laborales para el análisis de los factores de riesgo y las causas que producen los accidentes y enfermedades de trabajo.

A continuación, según Menéndez F. (2009), se describen conceptos que son importantes dentro de la Seguridad Organizacional

Accidente: es el evento que ocurre por casualidad o por causas desconocidas y por ello no prevenibles.

Peligro: fuente de energía y factores psicológicos y conductuales que, cuando no se controlan, conllevan a incidencias perjudiciales

Riesgo: efecto supuesto de un peligro no controlado, apreciado en términos de la probabilidad de que suceda, la severidad máxima de cualquier lesión o daño, y la sensibilidad del público a tal incidencia

Seguridad: Eliminación de peligros, o bien, su control a niveles de tolerancia aceptable según lo determine la ley, reglamentos de instituciones, la ética, requisitos personales, recursos científicos y tecnológicos, conocimientos empíricos, economía y las interpretaciones de la práctica cultural y popular.

Según Meza (2010), la Seguridad e Higiene es un recurso con el que todas las organizaciones deben contar, este se debe de entender por buscar el bienestar mental, físico y social que permita el desarrollo de los seres humanos en su ámbito laboral. “La Seguridad Industrial es la especialidad profesional que se encarga de reducir o evitar accidentes de los trabajadores en su trabajo”

Según Arellano, Correa y Doria (2002) la Seguridad e Higiene son procedimientos, técnicas y elementos que se aplican en los centros de trabajo. Esto para el reconocimiento, evaluación y control de los procesos y actividades que se realizan en la organización.

El objetivo es establecer medidas y acciones para la prevención de accidentes o enfermedades que afecten la vida, la salud y la integridad de los trabajadores, así como cualquier otro deterioro

del centro laboral. La Seguridad e Higiene Organizacional es el área encargada de formar profesionales capaces de analizar, evaluar, organizar, planear, dirigir e identificar factores que afectan de manera crucial la seguridad e higiene en el ambiente laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (2018), “El objetivo principal de la Seguridad e Higiene Organizacional es prevenir los accidentes laborales que ocurren con frecuencia en las organizaciones principalmente en las que se dedican a producir un producto o que presten un servicio. Actualmente las organizaciones ven a la seguridad industrial como un gasto y no como una inversión en su empresa.”

En el artículo “Salud y seguridad, Igual a Productividad” del diario Prensa Libre (2005), en la sección de economía; menciona que, los gastos que una empresa hace en salud y seguridad para los colaboradores son una inversión que se retribuye en mejor rendimiento productivo y pocas ausencias, por lo tanto, genera mayor estabilidad laboral y mayor productividad para las organizaciones.

Para evitar y minimizar riesgos en el ambiente laboral se han creado unas series de normas y procedimientos, que las organizaciones deben tomar en consideración para poder crear programas relacionados con seguridad en cada una de las áreas y contar con un personal altamente capacitado.

Ministerio de Trabajo de Guatemala (2014) acuerdo 229-2014, tiene como objetivo regular las condiciones generales de la Salud y Seguridad Ocupacional en que los trabajadores deben de ejecutar sus responsabilidades. A continuación, se detalla el artículo que indica cómo debe de ser la seguridad en el trabajo.

En Artículo 11 del Ministerio de Trabajo y Prevención Social y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social tiene a su cargo, en forma coordinada, el control y vigilancia de la SSO en los lugares de trabajo, estas instituciones deben:

- Adoptar y ejecutar los lineamientos, directrices y normativa generales de la SSO establecidas por el Consejo Nacional de Salud, Higiene y Seguridad Ocupacional de Guatemala
- Dirigir, coordinar y vigilar las actuaciones que en materia de SSO realicen sus dependencias
- Desarrollar su actuación en armonía con la de aquellos otros Departamentos o Direcciones Ministeriales, que fueran competentes en cuanto a la prevención de riesgos laborales
- Mantener relación con entidades Nacionales e Internacionales, en materia de SSO
- Impulsar, realizar o participar en estudios e investigaciones sobre prevención de riesgos en el trabajo

Según el Acuerdo 229-2014 Artículo 4 “Todo patrón o intermediario debe adoptar y poner en práctica en los lugares de trabajo las medidas de SSO (Salud y Seguridad Ocupacional) para proteger la vida, salud y la integridad de sus trabajadores”. Todo lugar de trabajo debe de contar con una organización de SSO la cual será la encargada de velar porque se practiquen simulacros o que la señalización este correctamente colocada.

Chiavenato, I. (2009), describe las condiciones y los factores que se desarrollan en la Seguridad e Higiene en las organizaciones las cuales son

2.3 Condiciones laborales

Condiciones inseguras: Mediante la condición física o mecánica del local, de la maquinaria, del equipo o de las instalaciones y del ambiente de trabajo. Así, piso resbaloso, maquinaria desprovista de protección, obstáculos, polvo, elementos tóxicos, entre otros.

Acto inseguro: violación del procedimiento aceptado como seguro, es decir, cuando se deja de utilizar equipo de protección individual, distracción o procedimientos inadecuados entre otros.

Factor personal de inseguridad: Característica individual, deficiencia o condición intelectual, psíquica o física transitoria o permanente causante de ejecutar el acto inseguro. Así, visión defectuosa, audición defectuosa, fatiga o intoxicación, problemas personales, desatención a reglas o medidas de seguridad.

Factores de accidentes

Estos factores están dados por las siguientes circunstancias

- Condiciones técnicas en que se desarrolla el trabajo
- Jornada o jornadas de trabajo extensas
- Condiciones ambientales del lugar de trabajo, temperatura, ventilación, ruido
- Ritmo del trabajo, continuo, intermitente, rápido, natural, lento
- Condiciones económicas del trabajo, a jornal, destajo
- Circunstancias personales, edad, sexo, antigüedad, estado de salud
- Hábitos personales, alcohol, drogas, tabaco, juego, deportes
- Problemas y preocupaciones internos y/o externos

2.4 Señalización

Según información descrita en su página y guías realizadas por la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED), se establece que el objetivo principal de la Señalización en las organizaciones, planteles u establecimientos es “Establecer la nomenclatura de señalización para atención a Riesgos, Emergencias o Desastres de la República de Guatemala, basándose en el significado básico de colores y formas geométricas existentes”.

En el artículo 3 inciso “a”. de la Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres Decreto 109-96 indica que, “Se deben de establecer los mecanismos, procedimientos y normas

que propicien la reducción de desastres, a través de la coordinación interinstitucional en todo el territorio nacional”.

La señalización se utiliza para indicar situaciones o riesgos que no se han logrado eliminar, y se colocan como medida complementaria o como alternativa provisional de prevención de seguridad hasta el momento de implantar las medidas necesarias.

Se define a la señalización, según Menéndez (2009), como la señal referida a un objeto, actividad o situación para indicar, a través de una señal en forma de afiche, señal luminosa, acústica o una comunicación verbal o gestual, la acción a tomar frente a diversos riesgos en determinadas zonas, locales, vías o recorridos, como también los medios de protección a utilizar en el lugar de trabajo.

Según la guía realizada por CONRED la correcta señalización se deben seguir las siguientes reglas las se detallan a continuación.

Imagen No. 3

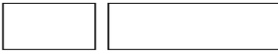
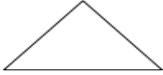



Regla 1: Significado de los colores según las acciones a realizar

Fuente: elaborado por CONRED

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
ROJO Cod. FF000	Paro	Detener la marcha en algún lugar
	Prohibición	Señalamientos para prohibir acciones específicas.
	Material, equipo y sistemas para combate de incendios	Ubicación y localización de los materiales y equipos para el combate de incendios.
AMARILLO Cod. FFFF33	Advertencia de peligro	Atención, precaución, verificación e identificación situaciones peligrosas.
	Delimitación de áreas	Límites de áreas restringidas o de usos específicos.
	Advertencia de peligro por radiaciones ionizantes	Señalamiento para indicar la presencia de material radiactivo.
Verde Cod. 009900	Condición segura	Identificación y señalamientos para indicar salidas de emergencia, rutas de evacuación, zonas de seguridad y primeros auxilios, lugares de reunión, regaderas de emergencia, lavaojos, entre otros.
AZUL Cod. 000099	Obligación, información	Señalamientos para realizar acciones específicas. Brindar información para las personas

Imagen No. 4

Regla 2: Formas Geométricas utilizadas en las señalizaciones




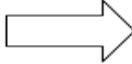



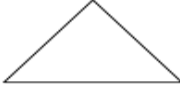







Objetivo	Forma Geométrica	Señal
Proporcionar Información sobre algún objeto, identificación de materiales, o realizar una acción indicada en la figura.		Información
Advertir un Peligro		Prevención
Prohibir una acción susceptible de provocar un riesgo		Prohibición
Exigir una acción determinada		Obligación
Identificar la presencia de Materiales Peligrosos en transporte		Materiales Peligrosos en transporte

Fuente: proporcionada por CONRED

Deben ser el complemento para manejar un estándar con los colores de seguridad y sus contrastes, son las formas geométricas que facilitan el entendimiento de un color de seguridad y de las formas.

Imagen No. 5

Regla 3 Los símbolos

Color de seguridad	Color de contraste	Forma Geométrica	Símbolo	Señal
				
				
				

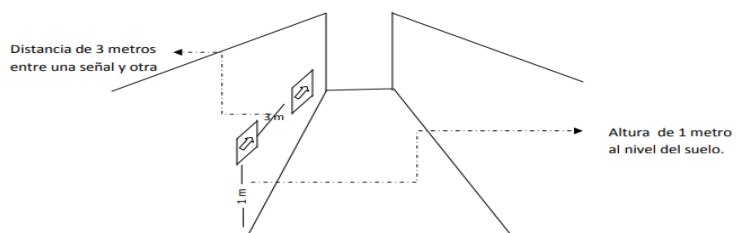
Fuente: elaborado por CONRED

Deben ser simples y entendibles para las personas tomando en cuenta las características del ámbito nacional. Las características de estos no deben llegar a detalles minuciosos, ni enredados, estos deben brindar con lo más simple un criterio amplio sobre lo que se desea dar a conocer.

Ejemplo de señalización

Imagen No. 6

Regla 4: Componentes obligatorios para las señalizaciones



Fuente: elaborado por CONRED

Estos deben llevar los componentes obligatorios mínimos (color, forma y símbolo) que para ello se establecen, los cuales se pueden ampliar sin perder su significado, con textos, ubicaciones números otros. Para desarrollar una señal deben combinarse entonces 3 factores:

$$\text{Color} + \text{forma geométrica} + \text{símbolo} = \text{Señal}$$

Imagen No. 7

Señales para ambientes cerrados



Fuente: tomado de la página web de Conred

CONRED brinda detalles de las ubicaciones de las señales para los ambientes cerrados se señalizan los lugares donde las personas circulan con mayor frecuencia, como pasillos, las señales se deben colocar a una altura de 1 metro del suelo en la pared izquierda y una distancia entre ellas de 3 metros entre sí, los ambientes pequeños como oficinas o salones pequeños se señaliza únicamente las salidas que serán utilizadas como de emergencia.

Existen diferentes tipos de señales de seguridad las que ayudan a la prevención de accidentes los cuales son:

- Señales de prohibición
- Señales contra incendios
- Señales de obligaciones
- Señales de evacuación y seguridad
- Señales informativas
- Señales de precaución y prevención

Cada uno de los tipos de señalizaciones debe de tomarse en cuenta en las organizaciones siempre dependiendo del lugar.

2.5 Comité de seguridad

Como lo afirman Werther y Davis, (2008), un comité de seguridad es un grupo de personas de una empresa, organizada para velar porque se mantengan buenas condiciones de higiene y seguridad, dar sugerencias para prevenir accidentes, el buen funcionamiento y estado de las máquinas y herramientas, reportar a la dirección o gerencia de la empresa los riesgos que detecten como un peligro para la salud de las y los trabajadores.

Según el Ministerio de Trabajo de Guatemala el comité de seguridad debe estar integrado por representantes de los trabajadores y del patrono, con el fin de que en forma conjunta propongan

acciones para prevenir accidentes, enfermedades ocupacionales y mejorar las condiciones de higiene, seguridad y medio ambiente.

La existencia de comités de seguridad, llamados comisiones mixtas, que están integradas por representantes de la organización y de los propios trabajadores, coadyuva en tal cometido. Una de las razones para organizar un comité radica en la idea de suministrar un procedimiento para interesar a los empleados en el esfuerzo de seguridad, al integrar miembros de la gerencia y representantes de los grupos de trabajadores.

2.6 Brigadas de emergencias

Según el artículo 10. Del Acuerdo 229-2014 Todo lugar de trabajo debe contar con un comité bipartito de SSO. Estos Comités Bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional, deben ser integrados con igual número de representantes de los trabajadores y del patrono, los cuales no deben ser sustituidos por ninguna clase de comisión o brigada que tengan funciones similares.

Las atribuciones y actividades de estos comités deben estar autorizados con su libro de actas, por el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o la Sección de Seguridad e Higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, y sus funciones deben ser desarrolladas en el reglamento interior de trabajo correspondiente y los lugares de trabajo que cuenten con menos de diez trabajadores, deben contar con un monitor de salud y seguridad ocupacional quien tendrá a su cargo la gestión de prevención de riesgos laborales.

Soluciones y Sistemas de Guatemala (SSG) en su página web determina que las brigadas de emergencia son grupos de personas debidamente organizadas, capacitadas, entrenadas y dotadas para prevenir, controlar y reaccionar en situaciones peligrosas de alto riesgo, tales como emergencias, siniestros o desastres, dentro de una empresa, industria o establecimiento y cuya función está orientada a salvaguardar a las personas, sus bienes y el entorno de los mismos.

La integración de las Brigadas de Emergencia permitirá contar con personas responsables y capacitadas, que tomarán medidas y acciones para prevenir siniestros y en su caso mitigar los efectos de una calamidad.

Según la SSG define que el objetivo primordial es salvaguardar la vida de todos los colaboradores que están dentro de una empresa, así mismo contar con planes de contingencia para la continuidad de negocios y poder seguir operando después de algún tipo de desastre. A continuación, la SSG da a conocer como debe ser la formación de una brigada de emergencia.

Formación de brigadas de emergencia

La formación se basa en capacitación continua con enfoque en riesgos específicos del lugar de trabajo, para la atención de emergencias dentro de sus instalaciones.

División para la atención de emergencias en brigadas

- Primeros auxilios
- Evacuación
- Contra incendios
- Capacitación en formación de brigadas
- Seguimiento permanente en el desarrollo y actualizaciones a brigadas de emergencias

2.7 Capacitación

Según la Real Academia Española la capacitación es un conjunto de actividades didácticas que están orientadas a cubrir las necesidades de una organización y están orientadas a la expansión de conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores para que sean capaces de llevar a cabo sus actividades laborales de manera eficiente.

El objetivo de la gestión preventiva es evitar los riesgos que puedan dar lugar a accidentes, enfermedades y otras patologías derivadas del trabajo. Por lo que la capacitación, planificación y organización de las actividades preventivas en la empresa, están encaminadas a la eliminación, o

al control de los riesgos que puedan ocasionar daños a la salud de los trabajadores.

Según el artículo publicado en Portal Emprende (2016), un plan de capacitación, es una estrategia indispensable para alcanzar los objetivos de una organización. En este artículo se describen cinco pasos que se deben de seguir para la preparación de un plan de capacitación estos se deben de cumplir en su totalidad para poder cumplir con el objetivo de desarrollar al personal.

Primer paso: detección de las necesidades de capacitación en función de los objetivos del negocio, es preciso determinar qué habilidades o capacidades son las que requiere la empresa en el corto, mediano y largo plazo, en este caso sería la necesidad de implementar la Seguridad e Higiene en la Organización.

Segundo paso: la clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación. Estas se deben clasificar y ordenar también en un horizonte temporal para definir cuáles son las de mayor urgencia o de mayor importancia, o cuáles requieren una atención inmediata y cuáles se deben ser programadas en el mediano y largo plazo.

Tercer paso: es la definición de los objetivos. Es importante mostrar la relación entre la formación y la aplicación de lo que se aprenderá antes de iniciar el proceso. Igualmente, se debe precisar los motivos de llevar adelante el programa con determinadas características y contenidos. Estos objetivos deben ser formulados de manera clara, precisa y medible, de tal manera que luego de la aplicación del programa sea posible evaluar los resultados del mismo.

Cuarto paso: es la elaboración del programa de la capacitación, es cuando se determina el contenido a desarrollar, las técnicas y ayudas a emplear, la programación de las fechas y horarios, el grupo de personas a quienes se capacitará, los instructores del programa y el presupuesto.

Quinto paso: ejecución del programa de capacitación. Rodríguez en el artículo publicado en *BI & OPS Manage Question Pro*, describe que para confirmar que la capacitación fue certera y que haya cumplido con el objetivo que se esperaba se debe realizar una evaluación de resultados, se

propone que se pueda ir evaluando durante y después de que el personal haya recibido la capacitación.

En estas evaluaciones se podrá notar de inmediato es si al personal participante en la capacitación le pareció satisfactorio el trabajo, lo aprendido y si lo considera útil para sus labores, lo cual se puede averiguar mediante diferentes evaluaciones.

Un claro ejemplo de cómo poder evaluar la capacitación desarrollada es implementar el Modelo de Evaluación de Kirkpatrick, este modelo fue creado por el profesor Donald Kirkpatrick (1959), con el objetivo de medir el impacto en los programas de formación tradicional. Su método está formado por cuatro niveles: respuesta, aprendizaje, desempeño y resultados. Todos son importantes, no puede existir uno sin el otro.

Rodríguez (2012), detalla los cuatro niveles de evaluación del profesor Donald Kirkpatrick

Respuesta: En el primer nivel del modelo de evaluación Kirkpatrick, el trabajo consiste en medir cómo reaccionan los participantes antes la capacitación recibida. Para su efectividad, es necesario obtener una reacción positiva, ya que aumenta la posibilidad de aprendizaje, en cambio, obtener una negativa reduce la posibilidad de que ocurra.

Aprendizaje: El objetivo de este nivel es medir el grado en que los participantes reconocieron los conocimientos impartidos y analizar la relación entre lo aprendido y la acción formativa como contenido, actividades para desarrollar el aprendizaje, organización del curso y las herramientas utilizadas.

Desempeño: En este nivel se mide mediante una entrevista, si los participantes ponen en práctica los conocimientos que adquirieron, por otra parte, se reconocerá si no hubo algún cambio.

Resultados: El último nivel del modelo de evaluación Kirkpatrick consiste en evaluar las ventajas que los participantes obtuvieron durante la formación.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Planteamiento del problema

ASAPESPU es una asociación que se preocupa por la carencia de un fondo económico y la necesidad de resolver la infinidad de cuadros dolorosos por fallecimiento de trabajadores del ramo de salud pública hacia sus empleados. Actualmente la asociación se ha posicionado como una organización confiable y de valores.

El personal que labora dentro de la Asociación se encuentra en una excelente posición ya que se esmera por cumplir con los objetivos organizacionales y desarrollarse como personas. El bienestar de los trabajadores es una responsabilidad y compromiso que la Asociación asume al momento de realizar una contratación. ASAPESPU no realiza actividades donde la integridad física de los trabajadores corra peligro.

Para poder cumplir con esta responsabilidad la Asociación debe de investigar, estudiar, implementar y poner en práctica el tema de Seguridad e Higiene Organizacional ya que este se encarga de velar por el cuidado, protección y bienestar de sus trabajadores.

Actualmente ASAPESPU no cuenta con una correcta señalización, brigadas de emergencia y tampoco con el personal debidamente capacitado para poder reaccionar correctamente al momento de ocurrir un siniestro.

La Seguridad e Higiene Laboral adecúa e incrementa las capacidades y habilidades de los trabajadores en el desempeño de sus funciones, sin embargo, actualmente es visto por las

empresas como un gasto y no como una inversión que cuidara de sus trabajadores.

3.2 Pregunta de investigación

De acuerdo a lo planteado anteriormente se propone la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo debe de ser el proceso adecuado para la implementación del programa de seguridad e higiene organizacional?

3.3 Objetivos

Los objetivos definen lo que desea alcanzar el proyecto, A continuación, se presenta cada uno de ellos según el problema presentado anteriormente.

3.4 Objetivo General

Proponer la creación de un plan de seguridad e higiene la Asociación.

3.4.1 Objetivos Específicos

- Proponer crear un programa de capacitación sobre señalización
- Proponer la creación de brigadas de emergencia
- Proponer realizar un programa de capacitación para todo el personal de la Asociación

3.5 Alcances y límites

Alcances

Al realizar las prácticas profesionales desde que se realizó la solicitud se obtuvo apertura por parte de la Asociación en el tema de sugerencias de implementaciones y procesos, siempre

brindaron toda la información que se necesitaba para realizar el diagnóstico completo de la organización.

Durante el proceso se elaboraron los siguientes manuales de procesos del Departamento de Recursos Humanos lo cuales fueron entregados a la gerencia luego de concluirlos

- Reclutamiento y Selección
- Sistema disciplinario
- Aspectos legales
- Descriptores de puestos
- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)
- Higiene y Seguridad Organizacional

Límites

Durante el proceso de la realización de la práctica en la Asociación no se tuvo ninguna limitación siempre se tuvo la apertura para la aceptación de sugerencias en implementaciones y nuevos procesos.

3.6 Metodología

En la práctica realizada en la Asociación de Auxilio Póstumo del empleado de Salud Pública ASAPESPU se realizó el siguiente proceso

- Elección de mediana empresa (ASAPESPU)
- Preparación de carta de solicitud para realizar prácticas firmada por la Coordinadora de la Facultad
- Solicitud de entrevista con el jefe encargado de la empresa para pedir el permiso de realizar las prácticas en su organización
- Entrega de carta de solicitud de prácticas

- ASAPESPU respondió por medio de una carta donde dan a conocer que aceptan que se puedan realizar las prácticas en el establecimiento
- Entrevista con el Gerente General de la Asociación
- Elaboración de una lista para el diagnóstico organizacional
- Realización de diagnóstico organizacional
- Elaboración de la planificación de las etapas del proceso de prácticas
- Elaboración de manuales de los procesos del Departamento de Recursos Humanos
Reclutamiento, Selección y Contratación, Sistema Disciplinario, Aspectos legales
Descriptorios de puestos, Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)
Higiene y Seguridad Organizacional
- En cada elaboración de los manuales se revisaba en conjunto con el Gerente General encargado de supervisar el trabajo realizado y daba su visto bueno.

Capítulo 4

Presentación de resultados

4.1 Sistematización del estudio de casos

Se realizaron Prácticas Profesionales en la Asociación del Auxilio Póstumo del Empleado de Salud Pública en el cual se identificó que no cuentan con un Departamento de Recursos Humanos físicamente, esto con llevó a que se realizara un Diagnostico Organizacional en el que se detectaría, evaluaría, analizaría y se propondrían los Manuales que ayudaran a la Asociación a que puedan contar con procesos definidos u opciones de que hacer en caso de conflictos y necesidades.

A continuación, se detallan los Manuales Organizacionales realizados durante el proceso de Práctica dentro de la Asociación los cuales fueron supervisados y autorizados por el Gerente General de la misma.

4.2 Diagnóstico Organizacional

El diagnóstico organizacional en ASAPESPU se realizó con el objetivo de verificar la necesidad de implementar el Departamento de Talento Humano. Este con el fin de ser el Departamento que se encargará de todas las atribuciones correspondientes tales como: dirigir y controlar la correcta aplicación de la legislación en materia de empleo, salarios, seguridad social y disciplina laboral; dirigir, organizar y controlar el proceso de capacitación de los trabajadores.

Todo a través del plan integral de preparación del personal, dirigir la correcta aplicación de la políticas, garantizar la satisfacción de los trabajadores por la labor que desarrollan; controlar el proceso de diseño de nuevos puestos de trabajo, sistemas de pago y sistemas de estímulos; dirigir y controlar el proceso de selección del personal; dirigir las investigaciones sobre los aspectos del trabajo que posibiliten el aumento de la productividad y la motivación por los trabajadores.

A continuación, se describen las áreas que se analizaron y diagnosticaron

- Reclutamiento, Selección y Contratación
- Aspectos legales
- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)
- Sistema disciplinario
- Seguridad industrial

Luego de haber realizado el diagnóstico de las áreas antes mencionadas se procedió a realizar un manual por cada una de ellas los cuales se dan a conocer a continuación.

4.2.1 Reclutamiento, selección y contratación

A continuación, se presenta el manual administrativo de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal y se detallará cada uno de los tres procesos que se realizan.

Antes de iniciar con un proceso de reclutamiento se debe contar con ciertos requisitos, esto lo debe de entregar el departamento solicitante por medio de una requisición de personal. La requisición antes mencionada es indispensable ya que por medio de esta se buscará a los postulantes idóneos.

De no cumplir con cada uno de los requisitos el reclutador no podrá contratar a la persona apta y competente que cubra la plaza vacante dentro de la Asociación. Dentro de estos están los siguientes:

Requisición de personal: Es el formato con el cual el jefe de departamento solicita el ingreso de uno o más individuos especificando el perfil profesional y laboral con el que desean contar. En esta se describe con exactitud las necesidades del área, quien hace la solicitud, las funciones, competencias que buscan en la nueva persona.

Análisis de puesto: Pretende estudiar y determinar los requisitos y responsabilidades que el puesto exige para su adecuado desempeño.

Descripción de puestos: Es un documento conciso de información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad del puesto, se describen los requisitos para cumplir en el puesto de trabajo en el Departamento correspondiente.

Reclutamiento

Luego de contar con los documentos necesarios en los cuales se describe el tipo de postulante que necesita la vacante, ya se inicia con el proceso de reclutamiento, selección y contratación el cual se detalla a continuación

- La Gerencia elabora con apoyo de la Jefatura de Departamento de Secretaria General un acuerdo declarando la plaza vacante y brindan copia al Departamento de Contabilidad notificando gastos que conlleva la convocatoria
- El responsable del departamento realizará una solicitud de la vacante que necesita cubrir por medio de una requisición de personal. Ver anexo 1
- Deberá asegurarse que cuente con el financiamiento y presupuesto correspondiente.
- Entregar el descriptor del puesto que está solicitando para asegurar que la comisión de Reclutamiento busque el perfil ideal para cubrir la vacante
- Luego de evaluada la solicitud y aceptada se realiza la publicación de la vacante ya sea por medio de un Reclutamiento Interno (correo electrónico o publicación de anuncio de la plaza vacantes y proceso a seguir), externo (publicación de anuncio), Ver Anexo 2
- Recepción de CV's
- Elaboración de base de datos de los candidatos que cumplen con requisitos
- Revisión y análisis de CV's
- Entrevista y llenado de solicitud de empleo
- Determinar que candidatos cumplen con perfil requerido y continúan en el proceso

Selección

La selección de personal consiste en buscar entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.

- La Asociación cuenta con una comisión que es la encargada de analizar los expedientes recibidos y elige a los candidatos que cumplen con el perfil del puesto. (No más de 15)
- A los seleccionados se les entrevista con el jefe que conforma la comisión de selección
- Luego de haber concluido con la fase de entrevista se les informa sobre el proceso de evaluaciones de conocimientos del puesto al que están aplicando
- Aplicación de Pruebas Psicométricas y de Conocimiento seleccionada por puesto
- Se realiza el informe sobre los resultados de las pruebas que realizó el candidato
- A los tres postulantes que puntúan más alto, se les realiza la confirmación de referencias personales y laborales
- Verificación del listado de documentos que debe de presentar en la última entrevista
- A los tres mejores postulantes se les confirma su última entrevista con la junta directiva
- Los expedientes son trasladados a junta directiva y ellos son los encargados de seleccionar a la persona que consideran cumple con todos los requisitos que conlleva la plaza
- Los otros expedientes de candidatos que no fueron seleccionados para cubrir una plaza, quedan en la base de datos para próximos puestos (si cumplen con el perfil del puesto)

Contratación

Este es el proceso final que se realiza para incorporar nuevo personal a la Asociación. A continuación, se detalla cual es el seguimiento que debe realizarse

- Junta directiva selecciona al postulante que llena con las expectativas esperadas
- Gerencia con el apoyo de la jefatura del Depto. de Secretaría General, elaboran una transcripción con el acuerdo de Junta Directiva, se lleva al Departamento que requiere el personal y se entrega una copia a Contabilidad y a Secretaría General

- Se revisa el expediente de la persona seleccionada y se corrobora que cumpla con todos los documentos requeridos para su ingreso
- Contactar a la persona seleccionada indicándole la fecha en la que deberá presentarse a laborar y los documentos que deberá presentar para completar su expediente
- El nuevo colaborador debe de presentar al Departamento de Secretaría General los documentos faltantes en su expediente
- Se reciben los documentos y se procede a elaborarse el expediente personal
- Se elabora el Contrato de Trabajo del nuevo colaborador
- El primer día de labores del nuevo trabajador este debe de presentarse directamente al Departamento de Secretaría General a firmar contrato de trabajo

Políticas de Contratación de personal

- Ninguna persona podrá ser contratada por debajo ni por encima de la categoría salarial correspondiente para la posición que ocupa. Para la ubicación dentro del rango de la categoría salarial se tomará en cuenta el histórico salarial del postulante
- Es obligatorio para toda contratación presentar el expediente completo del nuevo trabajador y los formatos requeridos
- Se deben de confirmar por lo menos las últimas tres referencias laborales donde el postulante prestó sus servicios
- Antes de toda nueva contratación se deberá emitir el Reporte sobre la verificación de sus referencias laborales
- El trabajador firmará contrato al ingreso de inicio de sus labores
- Toda nueva contratación tendrá período de prueba, según la legislación laboral

4.2.2 Aspectos Legales

En el Manual Aspectos Legales se describe cada uno de los requisitos con los que debe de cumplir cada empresa según la normativa guatemalteca. Es indispensable que la asociación cumpla a cabalidad cada uno de estos procesos y cumpliendo con los tiempos específicos

requeridos ya que estos son obligatorios ante las autoridades. A continuación, se detalla cada uno de los aspectos:

Planilla del IGSS

El software Planilla IGSS es una herramienta para uso de los patronos que será de utilidad para ingresar y mantener actualizada la información de sus trabajadores afiliados al Seguro Social por medio de la página oficial del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

Se ha incorporado un módulo de Planilla que servirá para el ingreso de la información requerida por el IGSS para la presentación de la Planilla de Seguridad Social. Al generar la información requerida esta se deberá "enviar" al IGSS por medio de una opción que existe en el portal de la institución. El sistema realiza los cálculos correspondientes y se envía las cuotas y contribuciones que conformaran la Planilla de Seguridad Social.

Libro de Salarios

Art. 102 del Código de Trabajo indica que es el libro que registra y controla el salario pagado a los trabajadores que prestan sus servicios en una organización. Es obligatorio cuando la empresa cuenta con 10 empleados o más, debiendo autorizarlo y sellarlo en el Departamento Administrativo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

El manejo de este libro es importante y especial. La persona que lo maneja debe tener cuidado al determinar el salario a pagar, operar los descuentos a que está afecto según ley y otros que determine el empresario y los trabajadores, y determinar salario extraordinario (Horas extras).

Pago de vacaciones

Cada uno de los empleados sin excepción tiene derecho a vacaciones cuya duración mínima es de 15 días hábiles por año tras haber cumplido 12 meses de trabajo continuo con el mismo

empleador. El monto del pago de las vacaciones anuales tiene que ser pagado al trabajador antes de que disfrute de este permiso.

Art. 130 del Código de trabajo indica que, al hacer la programación de las vacaciones anuales, el empleador debe dar prioridad a la buena marcha de la empresa y la eficacia de los períodos de descanso y no sobrecargar a los trabajadores que se quedarán a trabajar.

Informe anual

Artículo 61, del código de trabajo indica que es obligación del patrono enviar dentro del improrrogable plazo de los dos primeros meses de cada año a la dependencia administrativa correspondiente del Ministerios de Trabajo y Provisión Social, directamente o por medio de las autoridades de trabajo del lugar donde se encuentra la empresa un informe impreso que debe de contener los siguientes datos:

Egresos totales que hayan tenido por concepto de salarios bonificaciones y cualquier otra prestación económica durante el año anterior, con la debida separación de las salidas por jornadas ordinarias y extraordinarias.

Nombres y apellidos de sus trabajadores con expresión de la edad aproximada, nacionalidad, sexo, ocupación, número de días que haya trabajado cada uno y el salario que individualmente les haya correspondido durante dicho año.

Las autoridades administrativas de trabajo deben dar toda clase de facilidades para cumplir la obligación que impone este inciso, sea mandando a imprimir los formularios que estimen convenientes, auxiliando a los pequeños patronos o a los que carezcan de instrucción para llenar dichos formularios correctamente o de alguna otra manera.

Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto No. 42-92 (Bono 14), se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector

privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe de pagar al trabajador.

Este equivale al 100% del salario ordinario devengado mensualmente, siempre y cuando el colaborador haya trabajado un año completo. El pago del bono 14 debe realizarse en la primera quincena del mes de julio y debe ser un pago completo, no dividido.

Aguinaldo Decreto No. 76-78: Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que estos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.

El cincuenta por ciento del aguinaldo debe pagarse por parte de los patronos en la primera quincena de diciembre y el otro cincuenta por ciento en la segunda quincena de enero siguiente, esto es establecido según lo que la organización decida, si divide o no en dos partes el pago de aguinaldo.

4.2.3 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)

La capacitación de personal es una de las áreas que conforma el subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos, por lo que es indispensable proporcionar al personal que labora en las empresas la educación profesional para la adaptación de la persona al puesto de trabajo lo cual permitirá un adecuado rendimiento laboral y al logro de los objetivos empresariales.

Cabe mencionar que el contenido de la capacitación puede enfocarse en las siguientes áreas

- Transmitir información relacionada con la Asociación, servicios que ofrece, reglamentos o lineamientos para la ejecución de sus funciones

- Desarrollar las habilidades, destrezas y conocimientos directamente ligados al desempeño del puesto de trabajo
- Desarrollar o modificar actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en actitudes favorables
- Elevar la capacidad de abstracción y concepción de ideas para facilitar la aplicación de conceptos

En el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) se tienen dos situaciones la cuales son la ideal y la real estas son indispensables identificarlas ya que debe de hacerse la comparación de que es lo que la empresa desea alcanzar como objetivos y desarrollo de su personal:

Situación ideal para los trabajadores

El análisis de la situación ideal que deberían poseer lo trabajadores de la asociación, se debe realizar con base a los siguientes documentos

Reglamento General de Estatutos y Reglamento del Programa de Prestación Póstuma. En los referidos reglamentos se regulan los requisitos para la realización de trámites administrativos que realizan los asociados y sus beneficiarios.

Manual de Normas y Procedimientos. Cada departamento administrativo de la asociación, cuenta con el manual donde se detallan los lineamientos que deben aplicar para el cumplimiento de las atribuciones inherentes al cargo y desarrollo de los diferentes trámites administrativos.

Descriptor de puesto. Estos son la base que indispensablemente se debe de tomar en cuenta para evaluar si cada uno de los colaboradores realiza las funciones que le corresponden.

Ejemplo de tabla de características a especificar por puesto

Tomando como referencia los documentos que se deben analizar para realizar un DNC, se hizo la propuesta de una tabla en donde se describen las habilidades conocimientos y competencias con las que deben contar cada puesto de trabajo, esto con el fin de determinar las características con las que debe de contar cada trabajador dependiendo siempre de sus funciones y tomando como base su descriptor de puesto.

A continuación, se presentan puestos y se describirse según sus funciones:

Tabla No. 1
Descriptor de puesto

Puesto	Habilidad	%	Conocimiento	%	Competencias	%
Asistente	-Secretarial -Redacción -Archivo -Relaciones interpersonales	100 100 100 100	-Reglamentos -Procedimientos administrativos -Paquetes de computación e internet -Documentación Legal	100 100 100 100	-Servicio al Cliente -Proactividad -Iniciativa -Manejo de canales de comunicación internos y externos -Responsable -Ordenada -Trabajo en equipo	100 100 100 100 100 100 100
Secretaria de Archivo I y II	-Secretarial -Redacción -Archivo -Relaciones interpersonales	100 75 100 100	-Reglamentos -Procedimientos administrativos -Paquetes de computación -Documentación Legal	100 100 100 100	-Servicio al Cliente -Proactividad -Iniciativa -Responsable -Ordenada -Trabajo en equipo	100 75 75 100 100 100
Secretaria de Información y Recepción	-Secretarial -Redacción -Archivo -Relaciones interpersonales	100 75 75 100	-Reglamentos -Procedimientos administrativos -Paquetes de computación e internet -Documentación Legal -Manejo de planta telefónica -Fax	100 100 100 100 100 100	-Servicio al Cliente -Proactividad -Iniciativa -Manejo de canales de comunicación internos y externos -Responsable -Ordenada -Trabajo en equipo	100 90 90 100 100 100 100

Fuente: elaboración propia (2018)

Situación real

En esta parte se busca recopilar la mayor información posible para que de esta forma se detecte como se encuentra cada departamento, para que el estudio de la Determinación de Necesidades de Capacitación sea preparado con fundamentos.

Técnicas e instrumentos

Para la recopilación de información se podrían utilizar las siguientes herramientas las cuales ayudarán a reunir la información necesaria.

Encuesta: Es la técnica con mayor fluidez de entrega de resultados, estadísticamente por medio de tablas o gráficas, es utilizada para la recopilación de información directa al encuestado. (Anexo 7)

Entrevista: Este instrumento está constituido por una serie de preguntas de las cuales el encuestado debe de responder. Este nos ayuda a obtener respuestas abiertas o estandarizada, en esta ocasión se utilizó un método mixto en el cual se busca conocer el estado de las personas en cuanto a sus puestos, capacitaciones y sugerencias. (Anexo 8)

Luego de contar con las herramientas resueltas estas servirán para hacer la recopilación de información y obtener resultados. Según resultados que se obtengan por la aplicación de las herramientas se debe de detallar los puntos más débiles que se deben de reforzar, estos pueden ser de conocimientos, desarrollo de competencias, clima laboral (motivación).

A continuación, se detallan unos ejemplos de cómo se deben de describir los resultados:

Calidad de Servicio: Mejorar los procesos que se tienen actualmente para brindar un servicio eficiente a los asociados. En este también se puede mencionar la satisfacción del asociado y el conocimiento de necesidades del mismo.

Comunicación Interna: El personal solicita más reuniones de grupo tanto con el jefe inmediato como con sus compañeros, la falta de comunicación puede ocasionar problemas en cuanto a clima laboral y se verá reflejado en los asociados y en su satisfacción de servicio y atención.

Área Técnica: Reforzamiento en el en área computacional, las personas a las cuales se les está realizando el DNC hacen saber que necesitan reforzar su conocimiento en el paquete de Office (Excel).

El giro de negocio de la empresa es brindar a los asociados atención de alta calidad y resolución de problemas inmediatamente, según lo descrito anteriormente el personal necesita ser capacitado en por ej. (Colocar los temas que sobresalieron en la encuesta y entrevista que se realizó a los trabajadores)

Luego de haber concluido con la obtención de resultados y contar con los puntos a mejorar se debe de realizar una comparación entre situación ideal y situación real de la Asociación esto dará a notar de inmediato las necesidades que tiene cada departamento o la Asociación en su totalidad.

Comparación de situación ideal con la situación real

Luego de realizar encuestas y entrevistas en los departamentos, se podrá observar y sacar resultados de la situación en la que se encuentra cada uno en la Asociación.

En cada uno de los puestos debe de cumplirse al 100% los aspectos que el descriptor de puesto señala, tal y como se describe en la tabla de puestos en la situación Ideal que se propuso realizar.

Ejemplo de presentación de resumen de resultados

Resaltados los resultados en las encuestas y entrevista se podrá notar los aspectos deben de reforzarse y mejorarlos ya que son los pilares de cada una de las plazas, por ejemplo

- Relaciones Interpersonales
- Comunicación
- Atención al Asociado
- Área computacional
- Competencias técnicas

La intención de esta Determinación de Necesidades de Capacitación (DNC) es ayudar al personal y a la Asociación para que mejore su calidad de atención y la satisfacción del empleado, en la situación ideal se desean estándares altos en cada puesto.

Para finalizar y presentar la propuesta de capacitación para los trabajadores puede realizarse un análisis de lo positivo y lo negativo obtenido en las evaluaciones realizadas esto puede presentarse si se lograron obtener resultados positivos y negativos, entre ellos podemos observar los siguientes:

Resultados positivos

- El personal tiene conocimientos del giro de negocio de la empresa
- Estabilidad laboral
- Crecimiento laboral

Resultados negativos

- Baja atención a asociado
- Insatisfacción del asociado
- Baja comunicación interna
- Falta de conocimientos computacionales

En todos los aspectos negativos se puede observar que pueden ser reforzados y capacitados a cada una de las personas que se evaluaron. Se recomienda que el jefe inmediato pueda tomar en cuenta la opinión de los colaboradores ya que ellos son los que desarrollan el trabajo día a día.

Como diagnóstico se busca ayudar al empleado a mejorar en sus áreas débiles para que se pueda tomar la decisión de reforzar a cada uno de ellos en los que según las herramientas y los resultados obtenidos arrojaron en que área deben de ser capacitados.

En seguida de los resultados se debe de realizar la estructura de un programa de capacitación el cual debe de contar con lo siguiente

- Planteamiento del problema
- Objetivo general y específicos los cuales se deben de cumplir
- Cronograma de la capacitación
- Asignación de coordinador y supervisor del programa
- Requerimiento para los instructores
- Presupuesto de la capacitación

Luego de realizar la capacitación debe de realizarse una evaluación y un informe final que debe de presentarse a la Gerencia General para que conozcan el avance que tuvo el personal al recibir la capacitación.

4.2.4 Manual de sistema disciplinario

Sistema Disciplinario se le llama al proceso de amonestaciones o llamadas de atención que se le realiza al personal de una determinada empresa. Cuando se cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo es más factible trabajar de inmediato porque se tienen las prohibiciones para los empleados o reglas que no deben de quebrantar dentro de cada uno de sus puestos de trabajo, en caso de que esto suceda la empresa está en libertad de realizar un proceso disciplinario al trabajador.

En el proceso disciplinario deben de seguirse como tal las jerarquías que se tienen en dicho proceso para poder realizar un despido justificado. De no estar bien fundamentado un despido puede ser perjudicial para la empresa.

Estas son algunas reglas generales que deben tomarse en cuenta para que la aplicación de la disciplina en la empresa con la ley.

Además de las prohibiciones contenidas en el Código de Trabajo, demás disposiciones legales vigentes en materia laboral y dentro del Reglamento Interior de Trabajo autorizado a la Asociación, se prohíbe a los trabajadores de la Empresa

- a) Faltar el respeto a sus compañeros de trabajo, a sus superiores o a los asociados, beneficiarios y usuarios en general de los servicios que presta la asociación y expresarse de manera inmoral
- b) Abandonar el trabajo en horas de labores, sin permiso del jefe inmediato superior
- c) Trabajar o permanecer en las instalaciones de la asociación en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, estupefacientes o cualquier otra condición análoga
- d) Usar los útiles, papelería, documentos, máquinas, equipo de cómputo, sellos, herramientas, vehículos o cualquier bien de la asociación para objeto distinto de aquel a que están destinados o en beneficio de personas ajenas a la asociación
- e) Hacer en las instalaciones de la asociación, en horas de trabajo, propaganda política o contraria a las instituciones democráticas creadas por las leyes vigentes en Guatemala
- f) Entablar conversaciones sobre asuntos personales con sus compañeros de trabajo, durante las horas laborales
- g) Realizar actividades personales o mercantiles durante la jornada de trabajo
- h) Efectuar sus labores en contra de los principios y objetivos de la asociación
- i) Requerir cobros no autorizados a los usuarios de los servicios que presta la asociación
- j) Reincidir en actos de los cuales ya se les amonestó verbalmente o se les llamó la atención
- k) Realizar actos de maltrato o menosprecio a los asociados

- l) Manifestar su inconformidad en público dentro de las instalaciones de la empresa, alterando el orden general del personal, ya que para ello está el jefe inmediato para formular sus reclamos o peticiones
- m) Estar en áreas distintas a la de su trabajo, salvo casos de excepción a criterio del jefe inmediato superior
- n) Le es prohibido revelar fuera del ámbito laboral, datos o circunstancias que conozcan en la relación de trabajo; así como procurarse para sí mismo o para entregarle a personas ajenas, copias parciales o totales de documentos que obran en la asociación
- o) Formar grupos en oficinas o pasillos
- p) Autorizar el ingreso de personas particulares a los recintos de la asociación sin autorización del jefe inmediato superior
- q) Distribuir en horas de trabajo cualquier tipo de comunicación escrita, a excepción de casos autorizados por el jefe inmediato superior
- r) Sacar provecho de su condición de trabajador de la asociación en asuntos ajenos a la función de su cargo
- s) Sustraer objetos de propiedad de la entidad por cualquier causa, sin autorización previa y escrita del jefe
- t) Interferir negativamente en las funciones de otros trabajadores
- u) Introducir bebidas alcohólicas, drogas o estupefacientes a la asociación
- v) Ingresar con armas de cualquier clase a las instalaciones de la asociación
- w) Dedicarse a juegos de azar durante el trabajo o en horas de descanso, en el interior de las instalaciones de la asociación
- x) Provocar riñas entre sus compañeros de trabajo o entre estos y los jefes
- y) Tomar alimentos fuera de las horas y lugares destinados para el efecto y especialmente en su puesto de trabajo
- z) Arrogarse la representación legal de la asociación
- aa) Ingresar o permanecer en los lugares de trabajo y en las instalaciones de la asociación fuera de los horarios de trabajo sin previa autorización de su jefe correspondiente
- bb) Atender visitas personales en horas de trabajo, salvo con autorización de su jefe

- cc) Utilizar el servicio telefónico de la asociación para efectuar llamadas personales, salvo casos de necesidad calificados por el jefe inmediato superior
- dd) Ejecutar o apoyar actos individuales o colectivos que disminuyan, restrinjan, obstaculicen o suspendan las labores o actividades de la asociación, la libre disposición de los bienes e instalaciones de ésta, la libre locomoción de las personas en las instalaciones de la asociación, su entrada y salida, y la movilidad de los bienes de la entidad
- ee) Proporcionar información a personas o empresas, sobre datos confidenciales que constan en la asociación, tales como quienes son beneficiarios declarados de prestación póstuma en tanto esté con vida el asociado, estado patrimonial de la asociación y asociados que padecen enfermedad terminal
- ff) Ejecutar cualquier otro acto que legalmente le sea prohibido
- gg) Mantener relaciones sentimentales entre compañeros de trabajo
- hh) Ausentarse parcialmente de su horario de trabajo sin haber obtenido de su jefe inmediato superior el permiso por medio del “Pase de Salida en Horas de Trabajo”.

Medidas disciplinarias

Las faltas o incumplimientos de los trabajadores tanto a sus obligaciones como a sus prohibiciones, a las leyes de trabajo y previsión social y al presente reglamento serán sancionadas de la forma siguiente:

Amonestación verbal que corresponderá cuando el trabajador haya incurrido en falta leve y se aplicará en privado, por el Gerente, debiendo escuchar al trabajador afectado y dejando constancia escrita adjunta a su expediente.

Amonestación escrita se efectuará en caso de reincidencia en falta leve del trabajador o cuando a criterio de la Gerencia, la magnitud de la falta amerite tal sanción, de la que se dejará constancia escrita en el expediente del trabajador, previamente se escuchará al trabajador para que se pronuncie en su defensa, en un plazo de 48 horas.

Suspensión en el trabajo sin goce de salario, se aplicará hasta un plazo no mayor de 8 días sin goce de salario. Corresponderá esta medida cuando se reincida en las faltas que dieron lugar a la amonestación escrita, o bien cuando la magnitud de la falta así lo requiera. En todo caso la graduación de los días de suspensión atenderá:

- Al tiempo que el trabajador haya servido
- A su comportamiento habitual
- A la temeridad de la falta
- A la gravedad de la misma
- A la magnitud del daño
- Inmoralidad
- Premeditación
- Reincidencia

Además, antes de aplicar esta medida disciplinaria se oirá previamente al trabajador que resulte afectado corriéndole audiencia por el plazo de 48 horas dejando constancia escrita, y a los compañeros de trabajo que él indique, como prueba de descargo.

Si la falta cometida fuera de tal magnitud que no amerite el despido se podrá suspender al trabajador, aunque no se haya verificado la amonestación verbal ni la amonestación escrita. Todas amonestaciones anteriores deben ser por escrito y enviadas al Ministerio de Trabajo para futuro respaldo.

Despido: Se hará efectivo cuando se incurra en las faltas graves y se den las causales establecidas en el artículo 64 del Código de Trabajo o en el presente reglamento, con previo apercibimiento, y artículo 77 del Código de Trabajo.

De las faltas cometidas por el Gerente, será competente para aplicar sanciones la Junta Directiva de la asociación.

Terminación del contrato de trabajo por voluntad del trabajador

Cualquier terminación del Contrato de Trabajo que provenga de la voluntad unilateral del trabajador o sin justa causa deberá dar aviso previo al empleador, de conformidad con las normas siguientes:

- Antes de ajustar seis meses de servicios continuos, con una semana de anticipación al menos
- Después de seis meses de servicio continuos, pero menos de un año, con diez días de anticipación al menos
- Después de un año de servicios continuos, pero menos de cinco años con dos semanas de anticipación por lo menos
- Después de cinco años de servicios continuos, con un mes de anticipación por lo menos, estos preavisos deben ser dados por el trabajador por escrito al Gerente.

4.2.5 Seguridad e Higiene organizacional

El presente Manual De Higiene Y Seguridad ha sido elaborado con base legal de las normativas de las instituciones guatemaltecas que las regulan, debido a que actualmente la Seguridad y la Higiene han pasado a ser elementos fundamentales en el buen funcionamiento de las empresas.

Los procedimientos de trabajo seguro, la higiene y limpieza en las áreas e instalaciones, la buena salud de los trabajadores y su ambiente laboral, forma parte importante en la nueva cultura empresarial promovida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, requisitos de las organizaciones de excelencia y de alta competitividad internacional y de los tratados de libre comercio.

A seguida se detalla lo que contiene el Manual de Seguridad e Higiene que se le propuso tomar en cuenta a la Asociación:

Normas básicas de Higiene y Seguridad

- Uso obligatorio de los elementos de protección personal en el momento de un incidente en el que se corra algún riesgo
- Mantener orden y limpieza en las distintas áreas de trabajo
- Mantener libre de obstáculos los extintores de incendio y tableros eléctricos
- Las máquinas y equipos deberán contar con los resguardos correspondientes
- Los carteles distribuidos en los distintos sectores son normas de seguridad. Estas no deben de ser obstaculizadas visualmente
- Darles el correcto mantenimiento a los extintores del establecimiento
- Cooperar con los responsables de evacuaciones y brigadas contraincendios ante cualquier situación de emergencia
- Marcar e identificar con una correcta señalización los pasillos y oficinas del establecimiento

Tabla No. 2
Números de teléfono de emergencia

Nombre de la Institución	Teléfono
Bomberos Voluntarios	122
Bomberos Municipales	123
Policía Municipal de Transito (PMT)	1551
Provia	1520
IGSS	128
INGUAT	1500
Policía Nacional Civil (PNC)	110 y 120
CONRED	2324-0800

Fuente: elaboración propia (2018)

Herramienta que se puede utilizar en casos de incendios

Hidratantes

Es un equipo que suministra gran cantidad de agua en poco tiempo. Permite la conexión de mangueras y equipos de lucha contra incendios, así como el llenado de las cisternas de agua de los bomberos.

Extintores

Son aparatos diseñados especialmente para que permita la descarga de una determinada cantidad de agente extinguidor, almacenado en su interior de acuerdo con las necesidades de su operador. Están destinados a ser usados contra fuegos pequeños e incipientes.

Señalización

Son técnicas de apoyo, pero nunca sustitutivas de las medidas de prevención o de protección. Sirven para informar sobre la acción específica a seguir en cada caso.

Colores y su descripción principal de la señalización

Color Rojo: Denota parada o prohibición e indica además los elementos contra incendio, se usa para indicar dispositivos de parada de emergencia.

Color Amarillo: Es el color de más alta visibilidad. Se usa como color básico para indicar ATENCIÓN y peligros físicos tales como: caídas, golpes contra tropezones.

Color Verde: Se usa como color básico para indicar SEGURIDAD y la ubicación de puertas de acceso a salas de primeros auxilios. Puertas o salidas de emergencia, botiquines, etc.

Medidas obligatorias para el trabajador

- Acatar las medidas profilácticas y preventivas necesarias establecidas por la asociación, con el fin de proteger su salud y evitar la propagación o el contagio de enfermedades
- Cumplir con las medidas de seguridad e higiene que son requerimientos obligatorios de la Asociación
- Notificar a la mayor brevedad posible al jefe inmediato respectivo, el acontecimiento de accidentes, lesiones y adquisición de enfermedades contagiosas
- Poner en conocimiento del jefe inmediato superior cualquier deficiencia en las instalaciones eléctricas, aparatos y otras que pongan en peligro la vida, salud y seguridad de los trabajadores o de quienes concurren a hacer uso de los servicios que presta la asociación
- Utilizar el botiquín de primeros auxilios convenientemente instalado por el patrono
- Utilizar adecuadamente los sanitarios, lavamanos y jaboneras instalados en el trabajo
- Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones de la asociación
- Tomar los alimentos en el salón habilitado como comedor
- Depositar la basura en los recipientes instalados para el efecto
- Tomar y sugerir las medidas que considere oportunas para prevenir accidentes de trabajo
- En caso de desconocer el manejo de cualquier aparato que sea necesario utilizar, solicitar al jefe inmediato superior que gire las instrucciones necesarias para su correcta utilización
- Conocer la ubicación de los extintores instalados que podrán utilizar en casos de emergencia

Medidas obligatorias para el empleador

- Tomar las medidas profilácticas o preventivas que a su juicio sean necesarias con el fin de proteger la salud de los trabajadores
- Cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Observar las disposiciones del Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo y demás leyes relativas a higiene y seguridad

- Prestar la atención de emergencia requerida cuando se encuentre en peligro la salud y seguridad de los trabajadores
- Mantener en el centro de trabajo el número necesario de extintores, adiestrar al personal acerca de su uso y estarán ubicados en las paredes contiguas al ingreso a cada nivel del edificio de la asociación

Capacitar al personal adecuadamente para que ellos cuenten con el conocimiento teórico y práctico en que acciones deben de tomar en un accidente ocurrido en el trabajo.

4.3 Análisis de resultados del Estudio de casos

Haciendo énfasis en los resultados obtenidos en la práctica profesional realizada en ASAPESPU, se resalta uno de los procesos que no se ha desarrollado en la Asociación que es Seguridad e Higiene, anteriormente se resaltaron las áreas que se deben de implementar en un Departamento de Recursos Humanos estas las tienen a cargo diferentes colaboradores dentro de la Asociación.

Una de las áreas y procesos importantes en la Asociación es la implementación de un programa de Seguridad e Higiene en el trabajo, evaluando las necesidades y la importancia de este proceso se define que este es el punto al que mayor énfasis se le debe dar ya que no se cuenta con equipo, capacitación y menos con grupos de trabajo que sepan cómo guiar el resto de personas cuando están en un accidente natural.

Como se indicó antes se propone un plan de seguridad e higiene organizacional acorde a las necesidades de la Asociación, el cual ayudará a subsistir en cualquier momento de emergencia. Según las leyes y acuerdos de Guatemala todas las empresas deben de contar con un programa de Seguridad e Higiene ya que este es el que vela por la salud, bienestar y seguridad de los colaboradores dentro de su centro de trabajo.

Una de las recomendaciones que se le hace a la Asociación es que se cumplan los objetivos y metas del Manual propuesto tales como capacitar correctamente al personal y la creación de brigadas de emergencia.

A la finalización del proceso de Práctica se le hizo entrega a la Asociación un Manual de Seguridad e Higiene Organizacional el cual debe de implementarse no solo por el cuidado de la salud y seguridad de los colaboradores sino porque es una obligatoriedad que tiene todas las empresas. Lo que deriva que si no está en acción estas reglas pueden incurrir en una multa.

Se aconsejó a la Asociación que implementen y pongan en marcha cada uno de los procesos que tienen que ver con la Seguridad e Higiene en el trabajo.

Se realizó la siguiente lista de cotejo para la confirmación de requisitos con los que debe de contar la Asociación en el aspecto de Seguridad e Higiene Organizacional

Tabla No. 3
Lista de aspectos para Seguridad e Higiene Organizacional

Aspecto	Si	No
Manual de Higiene y Seguridad Organizacional		X
Señalización		X
Brigadas de Emergencia		X
Capacitación de personal		X
Listado de números de emergencia	X	

Fuente: elaboración propia (2018)

Conclusiones

Luego de haber realizado las prácticas profesionales en ASAPESPU se establecieron varios aspectos que la asociación debía mejorar, principalmente el tema de Seguridad e Higiene Organizacional que fue el principal aporte de la investigación realizada en la empresa y se presentaron los objetivos que deben de cumplirse en referencia a este tema.

La Asociación no cuenta con un programa de Seguridad e Higiene por lo que en la práctica profesional se brindó el manual que les apoyaría en su implementación, para iniciar el funcionamiento del mismo, se debe realizar la señalización correcta dentro de las instalaciones lo cual debe de ser guiado por instrucciones oficiales que brindan CONRED y el Acuerdo 229-2014.

En conjunto con la correcta señalización, es obligatorio realizar las brigadas de Emergencia dentro de la organización, en esta se debe de incluir personal operativo y administrativo, es indispensable que ellos principalmente conozcan el programa y estén correctamente capacitados y preparados para ser los líderes al momento de ocurrir un accidente dentro de la organización.

Finalmente, para que un programa se ponga en práctica y se cumpla correctamente el personal debe estar capacitado, debe existir la señalización correcta, debe contarse con brigadas de emergencia, estos requisitos son indispensables para que los colaboradores sepan qué hacer y cómo reaccionar al momento de ocurrir algún percance y resguarden su vida y la de los demás.

Recomendaciones

La Higiene y Seguridad en una organización es indispensable no solo valga la redundancia para la higiene y seguridad, sino para que los colaboradores se sientan protegidos en una empresa en donde se cuida de su bienestar.

Es importante contar con una correcta señalización al implementar un programa de seguridad en una organización, ya que este es el inicio de la enseñanza a los colaboradores, por lo que se recomienda que se compren los materiales adecuados como lo son rótulos y extintores del tamaño y color reglamentado, estos deben de colocarse en los lugares y alturas clave para que puedan ser visualizados.

La formación de brigadas es indispensable en el programa ya que se encargarán de dirigir al resto de personal, estas serán las encargadas de realizar simulacros en ocasiones para que el personal este en constante práctica por el personal antiguo y el personal de nuevo ingreso, deben de estar conformadas por personal operativo y administrativo, se debe identificar a los líderes para dirigir a todo el personal y deben capacitarse sobre todo lo que conlleva a la Seguridad e Higiene en la Organización.

Luego de contar con las bases claves del programa se debe proceder a preparar el programa de capacitación del personal, basándose principalmente en señalización, medidas de seguridad, salidas de emergencias, simulacros, brigadas de emergencia, etc., se recomienda tener debidamente señalizado y con brigadas de emergencia integradas para que pueda realizarse un mejor desarrollo y evaluar en conjunto si ya se encuentra completamente desarrollado el programa.

Referencias

Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.^a edición). Madrid: Espasa.

Menéndez, F. (2009). Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común. 4.^a Edición. Editorial Lex Nova. España.

Sergio Meza Sánchez “Higiene y Seguridad Industrial” (2010)

Javier Arellano Díaz, Alejandro Correa Flores y Hugo Arturo Doria “Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo” (2002)

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. 3.^a Edición. Editorial McGraw Hill. México.

Ricardo Rodríguez, BI & Ops Manager QuestionPro LATAM (modelo de Kirkpatrick)

Prensa

Prensa Libre “Salud y Seguridad, igual a Productividad” (29 de abril de 2005)

Fuentes Electrónicas

Central America Data (2014) Disponible en:

<https://www.centralamericadata.com/es/tsearch?q=historia%20de%20la%20Seguridad%20Industrial%20>

Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres CONRED. Disponible en:

(https://conred.gob.gt/www/documentos/guias/Guia_Senalizacion_Ambientes_Equipos_Seguridad.pdf)

Soluciones y Sistemas de Guatemala <http://ssguatemala.com/seguridad-industrial/>

Universidad Galileo (2016) http://www.galileo.edu/gjob_post/seguridad-industrial-y-salud-ocupacional/

Portal emprende (2016) <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-capacitacion.html>

Central America Data (2012). Disponible en:

<https://www.centralamericadata.com/es/tsearch?q=modelo%20de%20Kirkpatrik%20>

Ministerio de Trabajo Acuerdo Gubernativo 229-2014 (2014). Disponible en:

http://www.mintrabajo.gob.gt/images/Documentacion/Leyes_Ordinarias/Acuerdos_Gubernativos/Acdo_Gub_Reglamento_de_Salud_y_Seguridad_Ocupacional_229-2014.pdf

Anexos

Anexo 1


Requisición de Puesto

Causa de la Solicitud		Justificación	
A. Puesto de Nueva Creación <input type="checkbox"/> B. Puesto Vacante <input type="checkbox"/> C. Incapacidad <input checked="" type="checkbox"/>			
Nombre del Puesto		Clave del Puesto	
Área		Horario	No. de Vacantes
Tipo de Contrato			
Planta <input type="checkbox"/>	Eventual <input type="checkbox"/>	Tiempo determinado <input type="checkbox"/>	Interinato
En caso de Plazas Eventuales, Tiempo u Obra Determinada, especificar el tiempo de duración y nombre del Proyecto para el caso que corresponda			
Supervisa Personal			
A. Si <input type="checkbox"/>	B. No <input type="checkbox"/>	No. de Posiciones a Supervisar <input style="width: 50px;" type="text"/>	
Nombre del Supervisor Inmediato		Puesto del Supervisor Inmediato	
Funciones Principales			
1-			
2-			

Habilidades Personales		
Rango de Edad	Sexo	Estado Civil
De _____ A _____ Años	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Indistinto <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Indistinto <input type="checkbox"/>
Fecha de Ingreso Deseada		Sueldo
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-right: 20px;">AREA SOLICITANTE</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">RECURSOS HUMANOS</div>		
Candidato Contratado		Sueldo
Fecha de Contratación	Fecha de Evaluación	Tiempo que duró la vacante

Anexo 2

Publicación de anuncio en Prensa



La Asociación de Auxilio Póstumo del Empleado de Salud Pública -ASAPESPU- Contratará

VIGILANTE

▶ REQUISITOS	▶ OFRECEMOS
<ul style="list-style-type: none">• Guatemalteco• Residir en la ciudad capital o municipios cercanos• Edad entre 25 y 40 años• Primaria completa mínimo• Poseer arma propia (indispensable)• Licencia de portación de arma de fuego (indispensable)• Experiencia mínima de un año en puestos de vigilancia• Buenas relaciones interpersonales y habilidad en la atención al público• Disponibilidad inmediata• Responsable, honrado, respetuoso, buena presentación	<ul style="list-style-type: none">• Contrato por tiempo indefinido• Sueldo mensual de Q3,180.34• Derecho a ser asociado de ASAPESPU• Prestaciones de ley• Ambiente agradable de trabajo

Las personas interesadas deben presentar currilum vitae, con fotografía reciente y papelería completa (constancia de antecedentes penales y policíacos con vigencia no mayor a 6 meses, constancias laborales, cartas de recomendación y fotocopia de licencia de portación de arma de fuego) en sobre cerrado dirigido a Gerencia indicando la plaza a la que aplica, en oficina de Información de la Asociación Auxilio Póstumo del Empleado de Salud Pública ubicada en 5ª. Calle 5-23 zona 1, del 12 al 16 de marzo de 2018 en horario de 8:00 a 16:00 hrs.

Anexo 3

Pruebas Psicométricas

Grupos de Puestos	Pruebas
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de Logro ✓ Inteligencia Emocional ✓ Test de Personalidad ✓ Test de Temperamento
Jefes de Departamento y Trabajadora Social	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de Logro ✓ Inteligencia Emocional ✓ Test de Temperamento ✓ Test de Personalidad
Asistentes y Secretarias de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Test de Personalidad ✓ Inteligencia Emocional ✓ Actitud Positiva
Auxiliares de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Test de Personalidad ✓ Actitud positiva ✓ Test de Personalidad
Cajero	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Test de Personalidad ✓ Test de Temperamento ✓ Inteligencia Emocional
Personal Operativo (mensajero, conserjes, vigilantes, personal de limpieza)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inteligencia emocional ✓ Test de Temperamento ✓ Test de Personalidad ✓ Actitud Positiva

Fuente: Elaboración propia (2018)

Significado

Capacidad de logro: es la medida en que una persona está dispuesta a perseguir un objetivo. Este test permitirá evaluar el grado de capacidad de conseguir sus logros.

Inteligencia Emocional: Se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no significa ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

Test de Personalidad: Es el conjunto de características, rasgos y cualidades con base genética, pero también social o aprendida que configuran la manera de ser de un individuo y a la vez lo hacen diferente y único respecto a los demás.

Test de Temperamento: Es la manera natural con que un ser humano interactúa con el entorno. Los temperamentos o el temperamento es el rasgo descriptivo del estilo de actuar que nos distingue de los demás como únicos e irremplazables, de modo que podamos armonizar con ellos.

- Sanguíneos, las personas con un humor muy variable, alegres y efusivas.
- Melancólicos, personas tristes, soñadoras, pensativas y muy analistas.
- Coléricos, personas cuyo humor se caracterizaba por una voluntad fuerte y unos sentimientos impulsivos, en las que predominaba la bilis amarilla y blanca.
- Flemáticos, personas que se demoran en la toma de decisiones, suelen ser apáticas, a veces con mucha sangre fría, en las cuales la flema era el componente predominante de los humores del cuerpo.

Actitud Positiva: Define cuáles son las actitudes positivas, cuáles son los rasgos y actitudes de las personas positivas y descubre qué grado de actitud positiva y negativa que tiene, contestando las preguntas del test que define cómo actúa la persona dentro de la empresa y en relaciones con sus compañeros de trabajo.

Anexo 4

Modelo de Informe de Pruebas

Nombre del candidato:					
Edad:		Sexo:		Fecha de aplicacion:	
Responsable de la aplicacion:					
Cargo al que aplica:					
Unidad Administrativa:					

PRUEBAS APLICADAS: (PSICOMETRICAS O DE CONOCIMIENTO)

1. _____
2. _____

ACTITUD GENERAL ANTE LAS PRUEBAS

El candidato demostró un bajo nivel de ansiedad al.....

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De acuerdo a las pruebas realizadas al candidato, se obtuvieron los siguientes resultados:

Test de...

Los rasgos de personalidad que son evidentes al calificar.....

Test de ...

Los rasgos de personalidad que son evidentes al calificar.....

Conclusiones:

Anexo 5

Formato de confirmación de Referencias

Fecha: _____

Puesto al que aplica: _____

Nombre de candidato (a): _____

Nombre de la persona que brinda referencias: _____

Empresa: _____

Teléfono (s) _____

Motivo por el cual conoce al candidato (a): _____

1. Si la persona que brinda las referencias laboró con la candidata, preguntar como evaluaría a este(a) último(a), en los siguientes aspectos:

Puntualidad	1 – 10 ()
Colaboración	1 – 10 ()
Iniciativa	1 – 10 ()
Eficiencia	1 – 10 ()
Honradez	1 – 10 ()
Responsabilidad	1 – 10 ()
Discreción	1 – 10 ()

Continuar con preguntas 2 y 3

2. ¿Por qué motivo _____ (nombre candidato-a-) dejó de laborar para la empresa a la que usted representa? _____

3. ¿Si usted tuviera oportunidad de contratar nuevamente a _____ (nombre candidato-a-), lo haría? Sí _____ No _____

¿Por qué? _____

4. Si la persona que brinda las referencias no laboró con el(la) candidato(a), preguntar qué piensa del carácter y personalidad de este(a) último(a):

Fuente: Elaboración propia (2018)

Anexo 6

Listado de documentos requeridos para expediente

NOMBRE DE DOCUMENTO		CUMPLE	
		SI	NO
1	Solicitud de Empleo		
2	Curriculum Vitae		
3	3 constancias laborales y/o personales		
4	Copia de DPI		
5	Copia de Pasaporte o Permiso de trabajo (en caso de ser extranjero)		
6	Copia de título académico, diploma o certificación de estudios		
7	Profesionales universitarios copia de constancia de Colegiado activo		
8	Copia de Antecedentes Penales		
9	Copia de Antecedentes Policiales		
10	Copia carné de IGSS		
11	Copia de Licencia de Portación de Arma (en el caso de vigilantes)		
12	Copia de Licencia de Conducir Moto (en el caso de mensajero)		

Todos los documentos anteriores se solicitan en original cuando se realiza la contratación, para cotejar con las copias entregadas en el proceso de selección

Anexo 7

Encuesta para un diagnóstico de Necesidades de Capacitación

Nombre completo: _____

Unidad institucional donde trabaja: _____

Puesto que desempeña: _____

Fecha de respuesta a la encuesta: _____

Instrucciones: Responda las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con una “X” la opción que considere más se ajuste a su opinión. La información es confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

1. ¿Sabe la importancia de su puesto en la asociación?

Si No

2. ¿Su jefe inmediato está disponible a brindarle su ayuda en el momento en que lo necesita?

Si No

3. ¿Conoce en su totalidad los servicios que su asociación ofrece?

Si No

4. ¿La asociación ofrece servicios de calidad?

Si No

5. ¿Cree que la asociación ofrece productos y servicios que están al nivel esperado?

Si No

6. ¿Los servicios que su asociación ofrece, muestran la completa satisfacción del asociado?

Si No

7. ¿Conoce usted las necesidades de los asociados?
Si No
8. ¿Cree usted que la asociación cumple las necesidades de los asociados?
Si No
9. ¿Tiene claros los objetivos de su puesto de trabajo?
Si No
10. ¿Si en determinado momento el trámite de un asociado queda pendiente usted le da el seguimiento correspondiente?
Si No
11. ¿Sabe identificar las necesidades del asociado?
Si No
12. ¿Según los procesos establecidos en su puesto cree que son los más adecuados para brindar una buena atención al asociado?
Si No
13. ¿Cree usted que las herramientas que se le brindan están acorde al puesto de trabajo?
Si No
14. ¿Le brinda la misma atención al asociado interno como el externo?
Si No
15. ¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?
Si No
16. ¿Cree usted que la asociación debe de mejorar en alguna área para brindar un buen servicio?
Si No
17. ¿Cómo considera que es su relación con sus compañeros de trabajo?

Si No

18. ¿Siente usted un buen clima laboral dentro de su departamento?

Si No

19. ¿Se considera una persona que le aporta algo valioso a la asociación?

Si No

20. ¿Su jefe inmediato trata y atiende a todos por igual?

Si No

21. ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros del departamento?

Si No

22. ¿Cuándo llega todos los días a su área de trabajo se siente bienvenido?

Si No

23. ¿Cuenta con la colaboración del personal de otros departamentos?

Si No

24. ¿Existe buena comunicación interna?

Si No

25. ¿Mis compañeros me apoyan cuando les solicito su ayuda?

Si No

26. ¿En su área de trabajo realizan actividades donde pueden compartir entre compañeros?

Si No

27. ¿Le gustaría que se realizaran más actividades de convivencia en su departamento?

Si No

Anexo 8

Entrevista de encuesta para un diagnóstico de Necesidades de Capacitación

Nombre completo: _____

Unidad institucional donde trabaja: _____

Puesto que desempeña: _____

Fecha de respuesta al cuestionario: _____

Instrucciones: A continuación, se le plantean algunas preguntas, favor responderlas de forma clara y concreta. La información que nos proporcione es confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

1. Experiencia de Trabajo:

Antigüedad en la institución: Año _____ Mes _____

Mencione los puestos de trabajo que ha ocupado hasta la actualidad en la institución

Puesto 1: _____

Puesto 2: _____

Puesto 3: _____

¿Conoce el perfil y descriptor de su puesto de trabajo? SI _____ NO _____

Según su experiencia, cuáles son las 3 responsabilidades o actividades más importantes de su puesto.

1. _____

2. _____

3. _____

¿Considera que tiene los conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir adecuadamente con las responsabilidades de su puesto actual?

Sí, totalmente _____ A medias _____ No los tengo _____

¿Qué es lo que más le gusta de su puesto? ¿Por qué?

¿Qué es lo que menos le gusta de su puesto? ¿Por qué?

Conocimientos y Habilidades

¿Qué conocimientos generales necesitaría para su buen desempeño laboral? (Marque con X todos los que usted crea pertinentes)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Relaciones humanas en el trabajo | <input type="checkbox"/> Seguridad e higiene |
| <input type="checkbox"/> Conocimientos Técnicos | <input type="checkbox"/> Calidad en el servicio |
| <input type="checkbox"/> Aspectos legales | |

Capacitación:

¿Ha recibido cursos de capacitación? SI _____ NO _____

Si la respuesta es afirmativa, indique el tema de la capacitación en que ha participado.

Tema _____ Fecha _____

Tema _____ Fecha _____

Tema _____ Fecha _____

Tema _____ Fecha _____

Tema _____ Fecha _____

¿Considera adecuada la capacitación que ha recibido? SI _____ NO _____

¿Por qué?

¿Cree que en la actualidad su desempeño es tan adecuado como lo desearía usted mismo y para la empresa a la que pertenece? ¿Por qué?

¿Cómo determina usted qué cursos de capacitación necesita seguir? (Marque con X una sola opción)

- a. Opto por el que yo creo requerir para lograr un mejor desempeño ()
- b. De acuerdo a mi experiencia, me guío por la oferta de años anteriores ()
- c. En base al perfil de mi puesto de trabajo y el desarrollo de mis competencias ()
- d. Me inclino por el que me ayuda a alcanzar objetivos individuales y de la unidad ()

e. Otra _____

¿Qué clase de capacitación impartida prefiere? (Marque con X una sola opción)

- a. Interna con Instructor Externo ()
- b. Interna con Instructor Interno (de la misma institución) ()
- c. Externa en forma física ()

¿Qué tipo de competencias necesita desarrollar? (Marque con X una sola opción)

- a. Técnicas ()
- b. Habilidades ()
- c. Nivel académico ()
- d. Otra _____

Señale en relación a su puesto de trabajo ¿en qué área debería capacitarse?

Relaciones personales entre compañeros

¿Considera que todos sus compañeros y usted son tratados por igual? ¿Si, no, y por qué?

¿Cómo considera que es su relación con sus compañeros de unidad?

¿Cree usted que necesitan capacitación o actividades motivacionales para mejorar la comunicación entre compañeros? ¿Cómo cuáles?
