

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



Implementación de herramientas administrativas para el control del recurso humano en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, ubicada en el municipio de Poptún, departamento de Petén
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Heidy Jamizeth Nájera De León

San Luis, Petén, mayo 2016

Implementación de herramientas administrativas para el control del recurso humano en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, ubicada en el municipio de Poptún, departamento de Petén
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Heidy Jamizeth Nájera De León.

Lic. Wilner Emiliano Valle Obando (**Tutor**)
MSc. Dora Leonor Urrutia De Morales (**Revisora**)

San Luis, Petén, mayo 2016

Autoridades de Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades Facultad Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón

Vicedecano

Lic. Ana Isabel Ba

Coordinadora

**Tribunal que practicó el Examen General de la
Práctica Empresarial Dirigida -PED-**

Licenciado Ervin Armando Lopez

Examinador

Licenciada Lexi Yessenia Pelaez

Examinadora

Licenciado Mario David Gutierrez

Examinador

Lic. Wilner Emiliano Valle Obando

Asesor

MSc. Dora Leonor Urrutia De morales

Revisora



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.0022-2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 03 DE MARZO DEL 2016
SEDE SAN LUIS, PETÉN**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Wilner Valle Obando, tutor y Licenciada Dora Urrutia de Morales, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "Herramientas administrativas para el control del recurso humano en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, ubicada en el municipio de Poptún, departamento de Petén", Presentado por él (la) estudiante Heidy Jamizeth Nájera de León y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1560, de fecha 26 de septiembre del 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



The image shows a circular stamp from the Faculty of Economic Sciences of UPANA. The stamp contains the text "FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS", "DECANO", and "UPANA". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Licenciado en Administración de Empresas
Colegiado: 14,401
Wilnervalle227@yahoo.com
5575-6238

Guatemala, 01 de diciembre del 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Herramientas administrativas para el control del recurso humano en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, ubicada en el municipio de Poptún, departamento de Petén”**, realizada por **Heidy Jamizeth Nájera de León** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional –ETP-, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de setenta y ocho (78) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Wilner Emilio Valle Obando

LICENCIADO
Wilner Emilio Valle Obando
ADMINISTRADOR DE EMPRESA
COLEGIO DE CIENCIAS ECONOMICAS
Col. 14401

MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 23 de mayo de 2015

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

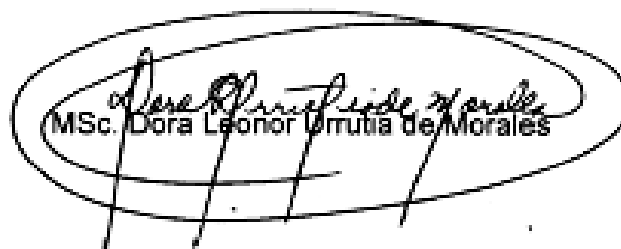
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: "Herramientas administrativas para el control del recurso humano en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, ubicada en el municipio de Poptún, departamento de Petén" Realizado por: **Heidy Jamizeth Nájera De León**, carné No. 0923853, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

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



MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

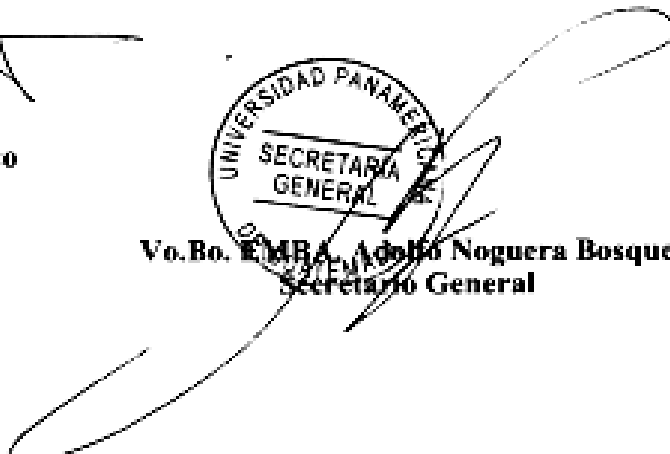
Ref.: UPANA: RYCA: 00043.

El infrascrito Secretario General EMBA, Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el(la) estudiante Nájera de León Heidy Jamizeth, quien se identifica con número de carné 0923853, aprobó con 70 puntos, el Examen Técnico Profesional del(la) Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día 26 de Septiembre del año 2015.

Para los usos que el(la) interesado(a) estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada, en la Ciudad de Guatemala, el día 18 de Abril del año 2016.


DIRECTORA
M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico

San Luis


UNIVERSIDAD PANAMERICANA
SECRETARIA GENERAL
Vo.Bo. EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

DEDICATORIA

A DIOS: Por darme sabiduría, entendimiento, guía en mi camino, fortaleza espiritual en todo momento para cumplir mis metas.

A MIS PADRES: Celso Antonio Nájera Verapaz, Blanca Elizabeth De León Grijalva, por darme la vida, por sus enseñanzas y consejos para ser una mujer con buenos principios y valores pero sobre todo por inculcarme el amor a DIOS.

A MI ESPOSO: Hugo Alonzo Nájera Pérez, por todo su apoyo incondicional, por su sacrificio, por su paciencia, por su amor y dedicación, por impulsarme a seguir adelante hasta alcanzar uno de mis sueños, pero sobre todo por ser un excelente padre, amigo y esposo este triunfo va dedicado como muestra al gran amor que nos tenemos.

A MIS QUERIDOS HIJOS: Mari ángel y Yeshua, por ser mi motor, porque, por ellos luche hasta el final y lo seguiré haciendo, por las horas que los deje solos para estudiar, porque son mi vida y razón de ser, por ustedes y por el amor que les tengo hoy quiero ser ejemplo en sus vidas viendo el éxito y bendición, gracias hijos de mi corazón los amo.

A MIS HERMANOS: Isabel, Mayra, Verónica, Corina, Edgar y Wilson, porque en los momentos que los necesite me apoyaron incondicionalmente, porque a cada prueba que me sometía estuvieron apoyándome espiritual y emocional y con esta meta alcanzada quiero ser ejemplo para ellos y con ello puedan salir adelante y vencer cada obstáculo en su vida.

A MIS SOBRINOS: Jefferson; Lucia; Darinne, Stephanie, Emanuel, Eunice, Susana, Juan, Bryan y Emily, porque son una luz y bendición en mi vida.

A MIS COMPAÑERAS DE ESTUDIO: Por su comprensión, por su amistad, por el apoyo pero sobre todo gracias por enseñarme el valor del compañerismo en especial Suleyda Blanco Y Wendy Hichos nunca me dejaron sola gracias por esta larga amistad.

A MIS CATEDRATICOS: Por su enseñanza y dedicación a cada cátedra impartida, por ser la guía en el estudio y darnos palabras de motivación en cada momento.

A LA UNIVERSIDAD: Por ser el templo del saber, por la oportunidad que me dio para hacerme una profesional y sobre todo por ser parte de la formación de cada alumno.

Contenido

Resumen	I
Introducción	II
Capítulo 1	1
1.1 Marco Conceptual	1
1.1.1 Antecedentes De La Organización	1
1.2. Foda	3
1.3. Misión Y Visión	4
Capítulo 2	5
2.1 Marco Teórico	5
2.1.1 Antecedentes	5
Capítulo 3	12
3.1 Planteamiento Del Problema	12
3.2objetivos	13
3.2.1 Objetivo General	13
3.2.2 Objetivos Específicos	13
3.4 Metodología Aplicada En La Práctica	15
Capítulo 4	16
4.1 Presentación De Resultados.	16
Capítulo 5	27
5.1 Análisis E Interpretación De Resultados	27
Conclusiones	28
Recomendaciones	29
Bibliografía	30
Capítulo 6	31
Propuesta	31
1. Introducción	31

2. Justificación	32
3. Alcances	32
4. Objetivos	33
4.1.1. Objetivo General	33
4.1.2 Objetivos Específicos	33
5.Desarrollo De La Propuesta De Mejora	33
Cuadro No. 1	35
Cuadro No. 2	36
Cuadro No. 3	37
Cuadro No. 4	39
6. Costo Para La Implementación	61
Conclusiones	62
Anexo 1	63
Anexo 2	65
Anexo 3	66
Anexo 4	67
Anexo 5	68
Anexo 6	69
Anexo 7	70
Anexo 8	71
Anexo 9	72
Anexo 10	73
Anexo 11	74
Anexo 12	82

Resumen

El crecimiento en la oferta y la demanda de servicios de seguridad en Guatemala se debe a la alta inseguridad que se vive en el país, es constante escuchar y observar en los medios de comunicación el alto índice de actos delictivos ocasionados por grupos delincuenciales.

La integración de empresas en la línea de negocios de seguridad al mercado actual requiere de responsabilidad social, de conductas basadas en leyes y en principios y valores éticos, los cuales son fundamentales para la prestar un servicio de alta calidad. Muchas empresas fracasan debido a la carencia de herramientas administrativas y de políticas de calidad, son los clientes los principales emisores de juicio.

La actividad económica principal en el departamento de Peten es el turismo, fuente fundamental en la generación de recursos de sus habitantes. Otra es la del comercio interno de productos de la canasta básica y productos agrícolas, actividades que se han visto amenazada constante por la delincuencia común, a raíz de esto se crea un estancamiento en el desarrollo del país.

La demanda de servicios de seguridad en el municipio de Poptún, Peten, permitió la creación de la empresa HJ SEGURIDAD, la cual presta sus servicios en forma personalizada con carencia de recursos administrativos los cuales han evidenciado deficiencias en el área administrativa y en la calidad de los servicios. Esta ha mostrado un crecimiento que demanda en la actualidad la implementación de herramientas administrativas basadas en políticas de calidad para su permanencia en el mercado y en el presente documento se propone la elaboración de un proyecto que integre lo básico y fundamental para lograr los objetivos y cumplir con su planeación estratégica de la empresa.

Introducción

Los altos índices de violencia en el país, han motivado a los inversionistas del sector seguridad, la mayor parte de las empresas de esta línea de negocios enfrentan día a día una serie de problemas en su funcionamiento normal, HJ SEGURIDAD una empresa que presta sus servicios personalizados en este campo, no es la excepción. Un estudio realizado a través una evaluación integral practicada en dicha empresa, permitió identificar una serie de problemas sustentados por medio del análisis y la aplicación de instrumentos, específicos en el área administrativa. La falta de herramientas y políticas de calidad fue el problema encontrado de mayor relevancia, el cual dio lugar al planteamiento de un anteproyecto.

El resultado de la investigación sugiere como propuesta para la solución del problema, la creación de herramientas administrativas basadas en políticas de calidad y amparadas bajo el marco de la ley, a través de las cuales se logre un mejor control y una buena dirección. La implementación de técnicas administrativas y la ley vigente, son la base fundamental del proyecto.

Por medio de la metodología aplicada en la práctica para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se recurrió al método científico, donde se utilizó de esta manera una investigación descriptiva, que permitió obtener resultados confiables para su debida tabulación, interpretación y análisis, los cuales permitieron descubrir las necesidades de la empresa, y se presentaron los resultados y se estableció que la aplicación de estrategias y herramientas técnicas, se alcanza una buena administración control y supervisión del personal, en la cual el personal alcanza satisfacción, habilidad, cooperación, espíritu de servicio, respeto mutuo, méritos y oportunidad de progreso.

Las acciones empresariales y el cumplimiento de los objetivos, se desarrolló la Propuesta Mejora las estrategias, guía y las herramientas que permitió la ejecución de actividades y mejorar los servicios de la empresa y tener el control por medio de las herramientas técnicas, ficha de personal, tarjeta control de asistencia, autorización de salida, reglamento interno, como parte de lo planificado por los directivos de la empresa requiere en así la efectividad.

Capítulo 1

1.1 Marco conceptual

1.1.1 Antecedentes de la organización

La inseguridad del país en el año 2012 tomo más relevancia, incrementándose a nivel de departamentos y municipios de Guatemala, según las estadísticas proporcionadas por la subestación de la Policía Nacional Civil, del municipio de Poptun, en el Departamento de El Peten, como un factor negativo para la economía del País afecta en gran manera el crecimiento de las empresas.

Siendo la empresa una organización que desempeña un papel importante en la economía como factor de trabajo, producción y comercio, la empresa se viene a constituir en la parte primordial de desarrollo y progreso económico de un territorio

La necesidad y la inseguridad institucional por la que atravesó el Ministerio de Gobernación y Ministerio de la Defensa por la falta de Agentes policiales y personal del ejército, incremento la necesidad de acudir a solicitar el apoyo de las empresas de seguridad privada, en el municipio de Poptún no se daban abasto los agentes de seguridad de las empresas existentes que solo cuentan con una oficina y dos agentes por unidad, uno activo y otro de descanso.

A raíz de los problemas de inseguridad que se vivía en ese entonces, fue razón oportuna para iniciar con la empresa y brindar sus servicios a partir del mes de mayo del año 2012, en el municipio de Poptún, departamento de Petén, una empresa de servicios de seguridad que cuenta con un equipo multidisciplinario de personas profesionales y calificadas, en diversas áreas, tales como: seguridad personal, servicio profesional para brindar seguridad a personas como alcaldes, jefes de empresas, empleados públicos de altos rangos, seguridad de bienes y plazas, traslado de bienes, instalación de sistemas de alarma, control de accesos, todas acorde a las necesidades requeridas por la población de la zona sur de Petén, en el municipio de Poptún.

Durante los primeros meses, la empresa inició con cinco agentes especializados en seguridad para cubrir puestos rotativos, a mediados del año 2013 ya se contaba con 9 personas. Se inició con un centro de operaciones en el que el espacio era reducido con capacidad para 4 personas, con el crecimiento de la demanda del servicio, se tomó la decisión de contratar más personal y extender los servicios, la empresa se trasladó al barrio las Delicias, a dos cuadras de hospital distrital del

Municipio de Poptún, casa número D-4, zona 7, lugar donde funciona, este más adecuado para la prestación de un mejor servicio.

El control del recurso humano existente en una organización es de vital importancia sobre todo por ser un medio de previsión y al aplicarse a todas las funciones administrativas le permite a la gerencia complementar sus funciones, a través de la aplicación de herramientas administrativas, se llevara controles apropiados en todas las actividades organizacionales para que por este medio comprobar si los objetivos de la empresa son alcanzados conforme lo planificado.

En un mercado competitivo la utilización de herramientas administrativas es esencial para la ejecución apropiada de las actividades dentro de cualquier organización que desea generar superávit y lograr su permanencia en el mercado, se considera que con su implementación se llegará a controlar y optimizar los recursos y contar con una herramienta que permita el adecuado control del recurso humano a tener una administración con eficiencia y eficacia.

1.2. FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

A continuación se presenta el análisis de la tabla No.1 FODA HJ-NADEL, en el municipio de Poptún, departamento de Peten.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Personal profesional y calificado.2. Organización del elemento humano.3. Servicio pronto y eficaz.4. Entrenamiento de inteligencia y capacitación constante.5. Conocimiento en el ramo de seguridad por parte de la propietaria.	<ol style="list-style-type: none">1. Crecimiento de la empresa.2. Territorio con poca cobertura en seguridad privada.3. Ambiente agradable para el personal.4. Ofrecimiento de empleo para personal con experiencia.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Falta de equipo de seguridad con tecnología de punta.2. Delincuentes y personas del crimen organizado con equipo más sofisticado.3. Falta de recurso humano con experiencia4. Retraso en el pago del servicio que se presta por parte de los clientes.	<ol style="list-style-type: none">1. Plagio de estrategias por parte de otras empresas de seguridad.2. Competencia desleal.3. Problemas en la economía del país afectaría a los clientes y por ende a la empresa.4. Alza en la tasa de interés en los planes del financiamiento.

1.3. Misión y Visión

Misión

Prestar servicio de seguridad profesional, cumplir a cabalidad con los compromisos adquiridos con nuestros clientes, utiliza tecnología de vanguardia y garantiza así la seguridad de nuestros usuarios, bienestar de nuestros empleados en beneficio de nuestra sociedad.

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel departamental, nacional, por su calidad de servicio y seriedad lograda por la utilización de tecnología de punta y la innovación permanente en sistemas de seguridad electrónica, la colaboración de un equipo humano calificado y comprometido que garanticen un crecimiento permanente de la organización con alta solidez financiera generada por el mejoramiento continuo

Capítulo 2

2.1 Marco teórico

2.1.1 Antecedentes

El trabajo de investigación del anteproyecto inicio con una evaluación integral practicada a la empresa HJ SEGURIDAD, en la cual se aplicaron técnicas de investigación las cuales permitieron determinar la problemática de la empresa. Entre las técnicas utilizadas se practicó una entrevista al gerente general para conocer la organización y evaluar el área estratégica, administrativa, mercadeo y ventas. También se observó al personal de secretaria, contabilidad y supervisión, se intercambió ideas sobre la operatividad de la empresa.

Como resultado de la investigación se practicó un análisis utilizando técnicas administrativas como el análisis documental practicado al documento de creación de la empresa, el FODA y Diagrama de Causa y Efecto, esto contribuyo para determinar los problemas más latentes de la empresa.

La Empresa

Además de ser una célula económica, es una célula social. Está formada por personas y para personas. Está insertada en la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella. La sociedad le proporciona la paz y el orden garantizados por la ley y el poder público; la fuerza de trabajo y el mercado de consumidores; la educación de sus obreros, técnicos y directivos; los medios de comunicación y la llamada infraestructura económica. La empresa recibe mucho de la sociedad y existe entre ambas una interdependencia inevitable. Por eso no puede decirse que las finalidades económicas de la empresa estén por encima de sus finalidades sociales. Ambas están también indisolublemente ligadas entre sí y se debe tratar de alcanzar unas, sin detrimento o aplazamiento de las otras. <https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa#Definiciones>.

LA PLANEACION para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.

LA ORGANIZACIÓN para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.

LA EJECUCIÓN por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.

EL CONTROL de las actividades para que se conformen con los planes.

PLANEACIÓN

Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse? ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles serán los necesarios componentes del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

ORGANIZACIÓN

Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

EJECUCIÓN

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción están dirigir, desarrollar a los gerentes,

instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

CONTROL

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva <http://www.gestiopolis.com/planeacion-como-etapa-del-proceso-administrativo/>.

2.1.2 Teorías

- **Seguridad:** Desde una perspectiva amplia, la seguridad se relaciona con el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos o amenazas, provocadas por diversos factores, tanto psicosociales como asociados al desarrollo urbano¹.
- **Estrategia:** “Es la determinación del propósito (o misión) y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, así como la adopción de los cursos de acción y de la asignación de recursos necesarios para cumplirlas.”². Las estrategias propuestas son las siguientes: Establecimiento de un proceso efectivo de concesión y recuperación de los montos, implementación de un reglamento interno de créditos, un manual de puestos y funciones, un manual de procedimientos, un catálogo de formularios y una hoja de información de créditos.

¹ (Ana Mariela de León Barreno, 2011

² (Harold Koontz, Heinz Weihrich, 2001

- Reglamentos administrativos: “Estos reglamentos son los emitidos por los órganos administrativos, utilizados normalmente para organizar la administración, y son semejantes a las leyes en su aspecto material, por la naturaleza del acto jurídico.”³
- Manuales administrativos: “El manual es un documento esencial en la organización. Su función primordial es comunicar aspectos específicos que deben ser conocidos por todos los miembros de la organización, además es un medio muy eficaz para coordinar dichos elementos, registrando y transmitiendo la información en forma ordenada y sistemática.”⁴.

A. Función de registro y control de colaboradores.

Es el procedimiento administrativo, que consiste en la implementación de una serie de instrumentos, con la finalidad de registrar y controlar al personal que labora en una organización o empresa determinada.

En otras palabras consiste poner en práctica una serie de documentos técnicos normativos, tendientes a controlar, registrar y fichar a todos los colaboradores; sean funcionarios, técnicos, auxiliares, empleados u obreros; con relación a su situación personal, social y laboral, desde que ingresa hasta que termina su vínculo laboral con la empresa, que puede ser por jubilación, cese, renuncia voluntaria, despido, o por fallecimiento Personal”; En las instituciones , se pública la ficha lleva escalafonaria.

Este proceso técnico comienza en forma sistemática, apenas el colaborador ingresa a laborar, su ingreso debe registrarse en una ficha o tarjeta pre elaborada por el área de desarrollo de recursos humanos. El registro de personal es una función técnica importante para llevar a cabo la política de personal, se lleva en el file o carpeta personal, ficha de personal y, ficha familiar, su finalidad servir de fuente de información necesaria para determinar la situación actual del colaborador, y para la toma de decisiones en cuanto a:

- Promoción o ascenso
- Conceder becas

³ (Hugo H. Calderón Morales, 1999)

⁴ (Nidia Giorgis Ramazzini, 2002)

- Otorgar derechos
- Compensación por tiempo de servicios
- Movimiento de rotación, o reubicación.

El registro y control de personal constituye una fuente importante de consulta sobre datos personales del colaborador, asistencia e inasistencia, puntualidad, vacaciones, licencias, permisos, ascensos y promociones entre otros, por tal motivo tiene que ser actualizada de una forma Constante, para lograr controlar y registrar las entradas y salidas del personal, tardanzas, inasistencias, horas extras, permisos vacaciones, licencias entre otros.

Esta función cuando no existe la unidad administrativa de recursos humanos en las empresas, como es el caso de las organizaciones pequeñas, esta función es llevada por la oficina de contabilidad, a través de un encargado especial, se refiere al encargado de planillas.

B. Función de relaciones laborales

Esta función es sin duda la más delicada dentro del área de recursos humanos, por las repercusiones y proyección social que se derivan de sus actuaciones; consiste en el establecimiento de sistemas, que fomenten el bienestar y seguridad del colaborador en el puesto de trabajo; es la función encargada de mantener el equilibrio de aspiraciones, participación e integración entre los colaboradores y el empleador.

Para ello hay que establecer y ejecutar políticas y normas administrativas, para que el personal tenga conocimiento y participe en esta reunión administrativa, es necesario e importante que exista comunicación entre colaboradores y empresa; esta relación debe estrecharse cada día más, siendo una relación sólida todo será fácil para vencer los obstáculos de la competitividad, globalización y automatización; cada una de las partes deben llegarse a entender y conciliar, mantener el dialogo y solucionar los impases que surgen cuando no hay comunicación. Uno de los instrumentos de gestión empresarial en esta área administrativa, lo constituye el reglamento interno de trabajo, el mismo que establece las reglas de juegos sobre responsabilidades, obligaciones, derechos, prestaciones, tanto del colaborador como del empleador.

Las buenas relaciones laborales, se gana de muchas maneras, como por ejemplo mediante una buena conducción, interpretación, aplicación de los normas y reglamentos, y velar por su cumplimiento, sustituir los puntos que lastimen intereses, así como recogen y canalizan las aspiraciones de los colaboradores a través de sus organizaciones o agrupaciones, de carácter sindical.

C. Registro de colaboradores

El registro de personal es una función técnica importante para llevar a cabo la política de los recursos humanos, se lleva en el file o carpeta personal y, ficha familiar; este proceso técnico comienza en forma sucesiva, apenas el colaborador ingresa a laborar, a su ingreso debe registrarse en una ficha o tarjeta pre –elaborada por el área de desarrollo de recursos humanos.

El registro y control de personal constituye una fuente importante de consulta sobre datos personales del colaborador, asistencia e inasistencia, puntualidad, vacaciones, licencias, permisos, ascensos y promociones entre otros, por tal motivo tiene que ser actualizada de forma constante.

Su finalidad de esta técnica, es servir de fuente de información necesaria para determinar la situación actual del colaborador, y para la toma de decisiones en cuanto a:

- Promoción o Ascensos
- Conceder Becas
- Otorgar Derechos
- Compensación por Tiempo de Servicios
- Movimientos de Rotación, o Reubicación

D. Control de entradas y salidas

El control tanto del ingreso y salida al centro laboral de los colaboradores, se hace a través de registro de hora y firma en libros acondicionados, en el parte diario, o en marcado de tarjetas, se ubicara en la puerta de ingreso y/o en la oficina principal de la institución. En la actualidad por ser un medio más efectivo para el control, se utiliza la tarjeta de asistencia y reloj marcador; o en todo caso, conforme al avance del sistema automatizado, en muchas empresas en la actualidad la entrada y salida del personal se hace a través del registro en la tarjeta electrónica.

E. Tarjeta personal de record laboral

Todo colaborador debe tener una ficha personal de récord laboral actualizada, anotándose en ella las ocurrencias tales como inasistencias, permisos, licencias, vacaciones, etc. Este control es mensual.

F. Reglamento interno de trabajo

Es el documento normativo administrativo interno, que contiene un conjunto de normas, que permite a la administración regular la relación laboral Colaborador- Empleador, dichas normas se sujetan a la legislación laboral vigente, se requiere sea aprobado por el ministerio de trabajo para su implementación legal. El Reglamento Interno de Trabajo, como instrumento de decisión en los asuntos labores interno de una empresa, requiere ser actualizado y/o modificado, cada vez que promulguen disposiciones labores que exijan su modificación.

Como parte del proceso de investigación me informe en diversos documentos, que contienen datos útiles para recabar información que me doten de la misma y con ello fortalecer mis conocimientos acerca de la investigación, a continuación detallo mi fuente de investigación, estatuto de la empresa, reglamento disciplinario de la PNC, código de trabajo, constitución política de la república de Guatemala.

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del Problema

En las organizaciones formales e informales, una de las principales preocupaciones del empleador en determinar la contratación del trabajador, en respuesta a un requerimiento de contratación consiste en determinar la forma y causas por la que algunas de las actividades no se llevan a cabo con la eficiencia que desea, se debe a la falta de sistemas o procesos de control para coordinar y evaluar el recurso humano.

Al no hacer uso de las herramientas administrativas que permiten llevar a cabo controles necesarios dentro de cualquier empresa, no se puede evaluar los resultados y saber si estos son los más adecuados a los objetivos y planes que se desean obtener, así mismo no se conoce con exactitud si los recursos con que cuenta son utilizados en forma eficiente y óptima, lo que no permite precisar con exactitud los errores, identificar a los responsables y corregir las fallas, para que la empresa llegue a ser rentable y competitiva.

HJ SEGURIDAD se ha caracterizado por su constante crecimiento, la Gerencia General si bien es cierto, carece de herramientas de apoyo a la administración de los recursos, ha logrado mantener la organización de una forma profesional y en constante actividad para fortalecer los conocimientos y generar con ello oportunidades de crecimiento adquiriendo la confianza de sus clientes.

La falta de un reglamento interno y la aplicación de controles en el manejo del recurso humano limitan al personal a la prestación de un servicio eficiente.

El recurso financiero ha sido un factor que ha frenado el crecimiento de la empresa, debido al alto costo de la inversión en los equipos y armamento, así como del mantenimiento. Una de las fortalezas que debe ser aprovechada es el buen prestigio crediticio de la empresa.

La empresa, carece de 4 elementos fundamentales, para lograr una buena Dirección, estas son:

- Administración: Carece de un manual de políticas de calidad.
- Organización: No tiene un reglamento interno.
- Operación: No cuenta con un manual de procedimientos operativos
- Ventas: No informa con material publicitario las virtudes de la empresa.

La Administración HJ SEGURIDAD ha sido manejada de una forma aceptable, aún con carencia de herramientas administrativas las cuales mejorarían el funcionamiento en forma eficiente, a través de brindar un servicio bajo las estrictas normas de control basado en políticas de calidad, facilita la operación y el crecimiento adecuado en base a las necesidades del mercado de seguridad del departamento y el país. En virtud de lo anterior se hace el siguiente cuestionamiento, ¿Podrá la implementación de herramientas administrativas para el control del recurso humano en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, ubicada en el Municipio de Poptún, Petén, mejorar los controles?

3.2Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Conocer en un sentido amplio sobre las normas administrativas internas, empoderamiento y el Reglamento interno de trabajo para así trazar unas directrices de comportamiento laboral.

3.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar las herramientas administrativas que aplican para llevar a cabo el control del recurso humano en la empresa HJ NADEL SEGURIDAD.
2. Comprobar que tipos de control se utilizan en el manejo del control del recurso humano de la empresa HJ NADEL SEGURIDAD.
3. Brindar un manual de procedimientos administrativos para el uso y control del recurso humano en la empresa HJ NADEL SEGURIDAD.
4. Fundamentar el uso de una herramienta administrativa que se utiliza para el control del personal de una empresa.

3.3 Alcances y límites de la práctica

3.3.1 Alcances

Comprobar que con la implementación de un manual de procedimientos administrativos para el uso y control del recurso humano proporcionará una herramienta administrativa en la empresa HJ NADEL SEGURIDAD. La cual se tendrá elementos potenciales para el correcto manejo del recurso humano, con la finalidad de obtener una actividad productiva prolongada que garantice la eficiencia laboral de los colaboradores.

3.3.2 Limite

La extensión territorial del departamento de Peten es extensa, siendo este un factor limitante para el desarrollo del proyecto, debido a esto se trabajara únicamente con la demanda del municipio de Poptún, la cual representa una muestra para la futura expansión de la empresa a nivel departamental y del país.

Ámbito Geográfico

La investigación se realizó en la empresa HJ NADEL SEGURIDAD, ubicada en el Barrio Las Delicias, del Municipio de Poptún, Departamento de Peten.

Ámbito Empresarial

Para realizar esta investigación autorizo y proporcionó información la Gerencia Administrativa de la empresa HJ NADEL SEGURIDAD.

Ámbito Personal (ver anexo)

La investigación no es un asunto meramente técnico el mismo debe estar coherentemente sintonizado con el problema que está siendo investigado siendo este quien lo defina.

Ámbito Temporal

La presente investigación se llevó a cabo a partir del mes de agosto a noviembre del 2014.

3.4 Metodología aplicada en la práctica

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se recurrió al método científico, a manera de realizar una investigación descriptiva, que permitió obtener resultados confiables para su debida tabulación, interpretación y análisis, los cuales permitieron descubrir las necesidades de la empresa HJ NADEL SEGURIDAD y de esa manera proporcionar soluciones a las debilidades que enfrenta en cuanto a la eficiente administración en el control del recurso humano.

3.4.1 Sujetos

Los sujetos de estudio son personas que se desempeñan en las diferentes áreas de la empresa HJ NADEL SEGURIDAD, en los cargos siguientes: Gerencia General, Secretaría, Contabilidad, Supervisor General, Supervisor Urbano, Supervisor rural, Agentes de Seguridad y Agente disponible para emergencias.

3.4.2 Instrumentos (ver anexos)

Se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas, cuyo fin fue obtener la mayor cantidad de información concreta y fiel del personal que labora en HJ NADEL SEGURIDAD. (Ver anexo

3.4.3 Procedimientos

Al realizar el presente trabajo, se aplicaron los procedimientos de recopilación de datos que permitieron la facilitación de recopilación, análisis e interpretación de los mismos.

Las técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionario
- Técnicas estadísticas de análisis

Se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas que permitió recopilar datos importantes para diseñar una Manual de Procedimientos Administrativos para el Uso y Control de los Recursos Materiales de la empresa HJ NADEL SEGURIDAD, este documento se basó en los comentarios que los colaboradores de la misma brindaron.

Toda la información de procedió a interpretar de la manera siguiente:

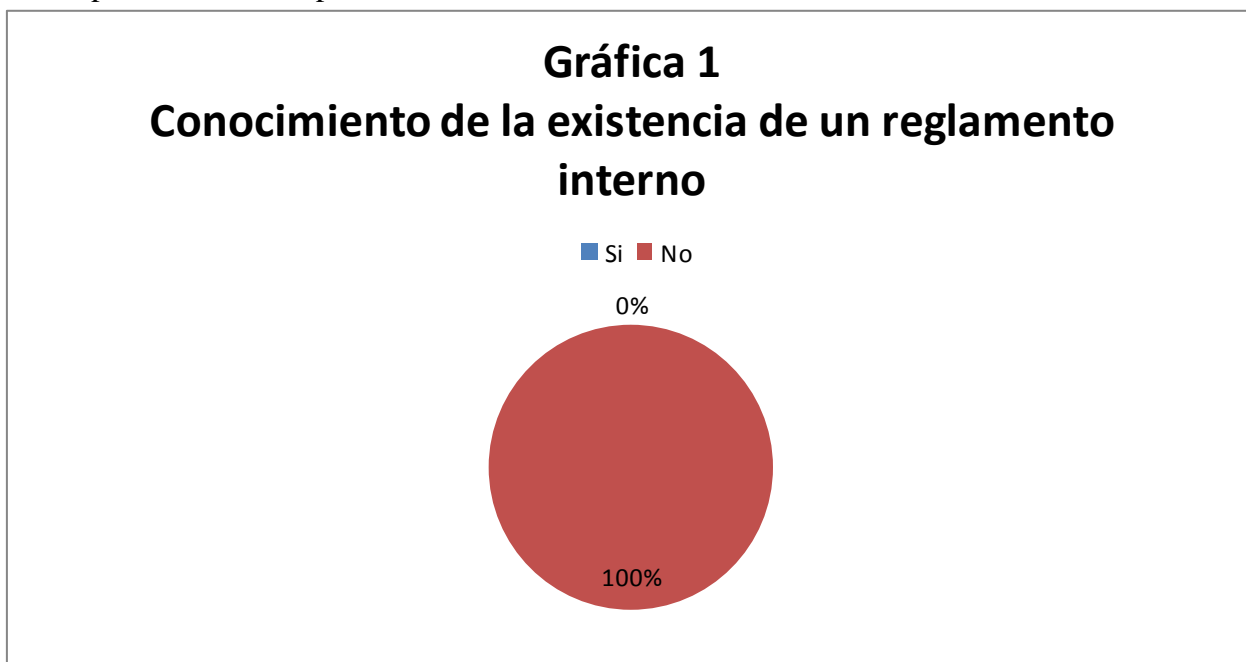
- Se tabulo de una manera manual la información que se obtuvo.
- Se hizo un análisis e interpretación de cada una de las preguntas contenidas en el cuestionario.

Capítulo 4

4.1 Presentación de resultados.

En la encuesta realizada a los colaboradores, tabulada por medio de graficas se pudo establecer la importancia de la existencia del Reglamento interno como una Herramienta Administrativa

1. ¿Conoce usted la existencia de un reglamento interno que dicte el comportamiento del personal de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD?

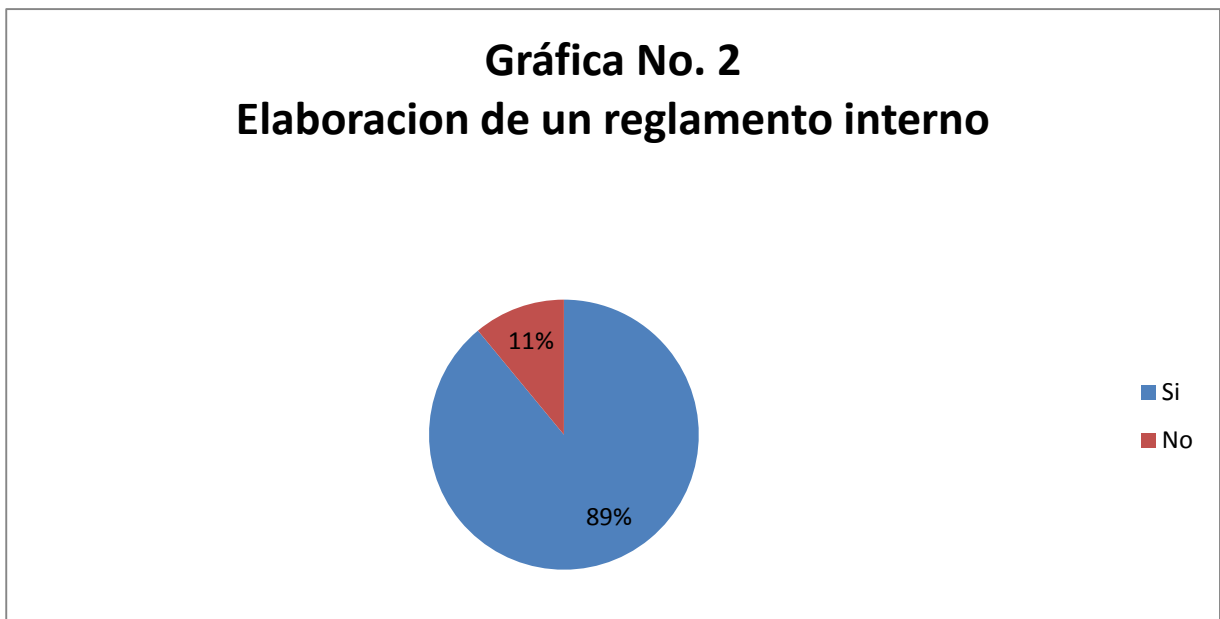


Fuente: elaboración propia.

Descripción	Cantidad	%
Si	0	0
No	9	100
Total	9	100

El 100% de los encuestados desconoce la existencia de un reglamento interno que dicte el comportamiento del personal de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD

2.¿Si su respuesta anterior fue negativa considera usted que la elaboración de un reglamento interno ayudara a mejorar la calidad del servicio así como el comportamiento del personal que labora dentro de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD?



Fuente: elaboración propia

Descripción	Cantidad	%
Si	8	89
No	1	11
Total	9	100

El 89% de los encuestados consideran que con la elaboración de un reglamento interno ayudará a mejorar la calidad del servicio así como el comportamiento del personal que labora dentro de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, mientras que un 11% considera que no es necesario

3. ¿Considera que dentro del manejo administrativo la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD. Se ahorra tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo y evita la repetición de instrucciones y directrices?



Fuente: elaboración propia.

Descripción	Cantidad	%
Si	4	44
No	5	56
Total	9	100

El 56% del total de la población encuestada considera que dentro del manejo administrativo la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, no se ahorra tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, la repetición de instrucciones y directrices y el resto que es el 44% opinan lo contrario.

4. ¿Considera si existe algún tipo de control de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD respecto al Comportamiento del personal?



Fuente: elaboración propia.

Descripción	Cantidad	%
Si	1	11
No	8	89
Total	9	100

El 89% del total de los encuestados consideran que no existe algún tipo de control de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD respecto al comportamiento del personal, mientras que un 11% piensan que si existe.

5. ¿Si su respuesta anterior es negativa considera que es necesario poseer Un control de los colaboradores de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD?



Fuente: elaboración propia.

Descripción	Cantidad	%
Si	9	100
No	0	0
Total	9	100

El 100% de la población encuestada consideran que es necesario poseer un control de los colaboradores de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD.

6. ¿Considera que al implementar un reglamento disciplinario en la administración del personal de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, ubicada en el municipio de Poptún, departamento de Petén se obtendrán beneficios?

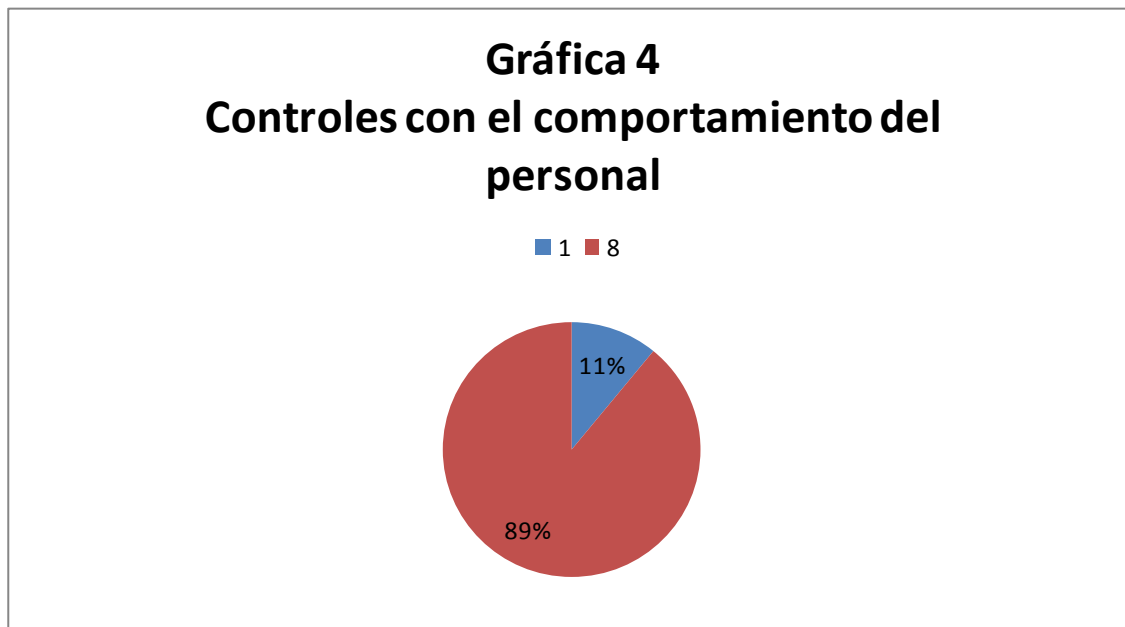


Fuente: elaboración propia.

Descripción	Cantidad	%
Si	7	78
No	2	22
Total	9	100

El 78% de los encuestados consideran que al implementar un reglamento disciplinario en la administración del personal de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, ubicada en el municipio de Poptún, Departamento de Petén se obtendrán beneficios, mientras que el 22% opinan que no.

7. ¿Considera que es necesario establecer controles administrativos en el manejo de materiales y suministros de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD?



Fuente: elaboración propia

Descripción	Cantidad	%
Si	8	89
No	1	11
Total	9	100

El 89% de las personas encuestadas consideran que es necesario establecer controles administrativos en el manejo de materiales y suministros de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD y el 11% opinan que no.

8. ¿Conoce la existencia de algún reglamento disciplinario interno e implementación de controles en el uso de los recursos materiales y financieros en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD?



Fuente: elaboración propia.

Descripción	Cantidad	%
NO	9	100
Si	0	0
Total	9	100

El total de la población encuestada desconoce la existencia de algún reglamento disciplinario interno e implementación de controles en el uso de los recursos materiales y financieros en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD.

9. ¿Considera que es funcional la aplicación de un reglamento disciplinario donde se corrijan las faltas y se incentiven a los colaboradores que son eficientes en los procedimientos de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD?



Fuente: elaboración propia

Descripción	Cantidad	%
Si	7	78
No	2	22
Total	9	100

El 78% de las personas encuestada considera que es funcional la aplicación de un reglamento disciplinario donde se corrijan las faltas y se incentiven a los colaboradores que son eficientes en los procedimientos de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, mientras que el 22% del total consideran que no.

10. ¿Considera que la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, coadyuva con la ejecución correcta De las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo?



Fuente: elaboración propia

Descripción	Cantidad	%
Si	6	67
No	3	33
Total	9	100

El 67% consideran que la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, coadyuva con la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo, mientras el resto de la población encuestada consideran que no.

11. Considera que la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, cuenta con un documento que contenga, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y procedimientos de la empresa?



Fuente: elaboración propia

Descripción	Cantidad	%
Si	0	0
No	9	100
Total	9	100

El total de la población encuestada consideran que la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, no cuenta con un documento que contenga, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y procedimientos de la empresa.

Capítulo 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

En la investigación se identificó cierto nivel de responsabilidad por parte de los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades; y se estableció que no existe ningún documento que regule el comportamiento interno.

La empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, cuenta con recursos humanos, materiales, financieros e intangibles necesarios para realizar sus actividades diarias, sin embargo se debe crear la responsabilidad dentro del ambiente laboral, para que cada colaborador sea consciente sobre la importancia de conservar su trabajo con el cumplimiento de cada uno de los controles internos administrativos que se implementarán.

El rendimiento en algunos colaboradores de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD es ineficiente, debido al desconocimiento de controles internos administrativos, cometen errores y negligencias y se consideran indispensable la aplicación de un manual que contenga los lineamientos necesarios para mejorar el comportamiento de cada uno de ellos y lograr así el trabajo coordinado, el cumplimiento de los objetivos con eficiencia y eficacia.

Conclusiones

1. El Reglamento Interno de Trabajo, le permite a las empresas dirigir adecuadamente sus operaciones, evita tener que impartir instrucciones a cada trabajador en particular; además permite sancionar disciplinariamente a quienes lo incumplen y contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos.
2. Es una manera de comunicación efectiva entre Empleador y Empleado, ya que se deben realizar las consultas entre ambos para la elaboración del Reglamento Interno y así llegar a un consenso sobre derechos y obligaciones de ambos dentro de la organización.
3. Los requisitos para tramitar el Reglamento Interno de una Empresa ante el Ministerio de Trabajo y la Inspección General de trabajo, son mínimos en cuanto a la documentación que se debe presentar.
4. La gran mayoría de los Reglamentos Internos en la República de Guatemala, cuentan con el mismo contenido, dependiendo básicamente del tipo de servicio que prestan.

Recomendaciones

1. Adoptar medidas tendientes a que las empresas que cuenten con un Reglamento aprobado por el Ministerio de Trabajo, lo cumplan a cabalidad y que no se convierta en un simple requisito.
2. Todas las Empresas, no importa la cantidad de empleados con que cuentan, deberían tener claras y definidas las directrices para su conducción.
3. El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, debe mantener actualizada como hasta ahora su página Web, para que así las empresas puedan mantenerse informadas de nuevas disposiciones.
4. El reglamento interno de la empresa debe contener los lineamientos adecuados en cuanto a la seguridad, no debe salirse de su fin por el cual fue elaborado.

Referencias

1. Calderón M. y Hugo H. (1999). Derecho Administrativo I (Edición 3ra.). Guatemala: Editorial Llerena.
2. Koontz H. y Weihrich H. (1998). Administración una perspectiva global. (11ª. Edición). México: McGRAW-HILL.
3. Kloter, P. y Armstrong, G. (1998). Fundamentos de Mercadotecnia. (4ª. Edición). México: Prentice Hall.
4. Enciclopedia Práctica de la Pequeña y Mediana Empresa (2000). España: Océano Grupo Editorial.
5. Diccionario de Administración y Finanzas (1999). España: Océano Grupo Editorial.
6. Giorgis, N. (2002). Organización y Métodos. (2ª Edición). Guatemala: Quality Print.
7. Tesis Inobservancia de las Empresas de Seguridad Privada en la Ciudad de Guatemala de la Prohibición de la Portación de Armas de Fuego por Agentes Menores de 25 Años (2011). De Leon A. [En red] Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_9517.pdf
8. Nidia Giorgis Ramazzini, 2002.
9. www.mitradel.gob.pa
10. www.drleyes.com
11. www.es.wikipedia.org/wiki
12. www.rincondelvago.com

Capítulo 6

Propuesta

La importancia es que toda institución tenga reguladas, las actividades técnicas, administrativas y operativas, por medio de un reglamento interno de trabajo a través de una reglamentación para la Mejora para el área de Recursos Humanos de la Empresa: HJ-NADEL- SEGURIDAD

1. Introducción

El presente y futuro de una organización obedece en mucho que se administre y controle al personal, satisfacción, habilidad, entusiasmo y cooperación de los trabajadores deben de elevar al máximo para el logro de sus fines propuestos.

El recurso humano es el elemento más importante para la organización y administración de las empresas, ninguna organización alcanza el éxito sin cierto grado de compromiso y esfuerzo de sus miembros, en un mundo como el de hoy donde los retos de competitividad, intensificados por la globalización de los mercados, obligan a las empresas a aprovechar en mayor grado la iniciativa y creatividad de todos sus colaboradores.

La máxima preocupación de la administración en el futuro, será buscar, contribuir y mantener en el seno de la empresa, una profunda, real y efectiva solidaridad, entre empleado y empleador para que las actividad se realicen en armonía, responsabilidad y oportunidad, donde no existan fricciones, conflictos ni rencillas, el entendimiento y el respeto mutuo, en beneficio de la misma organización y de toda la comunidad. Por ello se reitera que el recurso humano, se sitúa en el centro medular de la empresa, en ella es fundamental la existencia de un clima de pacífica convivencia, basado en el espíritu de colaboración, respeto mutuo, consideración recíproca, reconocimiento de méritos, oportunidad de progreso y de la comprensión oportuna; todo esto con el propósito de alcanzar el trabajo administrativo hacia mejores logros.

2. Justificación

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal esto es de especial importancia en una empresa que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Con la propuesta planteada le permitirá a la administración de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD tener mejor control a través de la fijación de estándares, medir el desempeño y llevar a cabo acciones correctivas flexibles para tomar en cuenta el ambiente de la empresa.

Con la propuesta planteada permite a la administración asegurar que los empleados se desempeñen como deberían hacerlo, les permite controlar el comportamiento de sus empleados, según el rendimiento en sus metas, diseño del puesto de trabajo, permite definir el comportamiento del colaborador.

La presente propuesta permite establecer normas y estandarización que conciba un sistema de control efectivo, normas o patrones, que sirvan de base para medir lo realizado y detectar las desviaciones existentes, con la finalidad de aplicar los correctivos que sean necesarios. Tomándolo como un medio de previsión y es aplicable en todas las funciones administrativas, de la empresa, lo que le permitirá a la administración completar su tarea directiva, por su medio le permitirá comprobar si los objetivos de la empresa se alcanzan conforme a lo planificado.

3. Alcances

Con la propuesta Proceso e Instrumentos de nominada del Registro“ y Control de C para mejorar la captación de clientes, para la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, se espera contribuir con los propietarios proporcionar una herramienta que permitirá servir de guía para la ejecución de sus actividades.

4. Objetivos

4.1.1. Objetivo General

Lograr mayor control con el recurso humano, permitir mejorar los servicios que presta la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, a través de la implementación de un proceso administrativo que haga más eficiente el funcionamiento de la misma.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Proponer la implementación de una ficha personal anualizada, donde se lleve el control de todo colaborador.
- Proponer la implementación de un modelo de tarjetas de control de asistencia.
- Implementación de papeleta de autorización de salida.
- Implementación de un reglamento interno de trabajo, como un instrumento de decisión en los asuntos labores interno de la empresa.

5. Desarrollo de la propuesta de mejora

1. Proceso e Instrumentos del Registro y Control de Colaboradores

Procedimiento administrativo consistente de una serie de instrumentos, con la única finalidad de registrar y controlar al personal que labora en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD.

Como parte de las buenas acciones empresariales y se logren cumplir los objetivos, es necesario que haya un adecuado registro y control del capital intelectual. Con el control y registro del personal, se pretende asegurar que las diversas unidades de la empresa marchen de acuerdo con lo previsto, como enfoque principal su aplicación en ficha personal, tarjeta de control de asistencia, autorización de salidas y reglamento interno de trabajo.

Con este proceso técnico se propone que el colaborador desde que ingresa a laborar a la institución, debe registrarse en una ficha personal, y complementarse de inmediato con su tarjeta de asistencia diaria.

Los instrumentos técnicos de registro y control que se propone sean aplicados en la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD detallando a continuación los siguientes.

- Ficha personal,
- Tarjeta de control de asistencia,
- Autorización de salidas y
- Reglamento interno de trabajo.

Los instrumentos técnicos indicados en la parte anterior se pretende que sirvan para controlar, registrar y manejar, las salidas laborales de los colaboradores, sean estos ejecutivos, administrativos, técnicos y de seguridad.

2. Registro de colaboradores

El registro de personal es una técnica importante para llevar a cabo la política del recurso humano, se propone llevar en archivo o carpeta personal. Este proceso técnico comienza apenas el colaborador ingresa a laborar, a su ingreso debe registrarse en la ficha. (Descrita en la parte inferior).

Esta técnica como finalidad servirá de fuente de información necesaria para determinar la situación actual del colaborador, y para la toma de decisiones en cuanto a:

- Compensación por tiempo de servicios
- Promoción o ascensos
- Movimientos de rotación, o reubicación

Cuadro No. 1
Ficha Informativa de Personal
de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD

Lugar y Fecha: _____

Nombre del Gerente General: _____

Nombre del Jefe Inmediato: _____

Nombre: _____

No. DPI: _____ (Adjuntar fotocopia)

Dirección: _____

Teléfono: _____

Teléfono celular: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Ultimo Grado Académico: _____

Universidad que Egreso: _____

Cargo que ocupa en la empresa: _____

Número de Identificación Tributaria NIT: _____

Régimen del ISR al que pertenece: _____

REGIMEN DEL ISR

SUJETO 5% DE RETENCION

PAGO DIRECTO EN CAJAS

PAGOS TRIMESTRALES

Observaciones:

Firma

Fuente: elaboración propia.

3. Tarjeta de control de asistencia

Son los distintos instrumentos y formatos, para el control oportuno y eficiente del recurso humano dentro de la empresa, entre estos se mencionan: parte diario de asistencia, tarjeta de control de asistencia, papeleta de salida, tarjeta de récord laboral, y otros, la importancia del control de cada colaborador estará a cargo de jefe de Recurso Humano(Jefe de Personal) quien llevara el control de cada empleado a través de realización de cardex los cuales funcionaran en archivos por medio de carpetas que se implementaran, también se llevaran en magnético para hacer más eficiente el trabajo y tener con facilidad acceso a la información.

Cuadro No. 2

REPORTE DIARIO DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA

TURNO

DIV/UNID/AREA

FECHA

No.		HORA		HORA	
ORDEN	APELLIDOS Y NOMBRES	INGRESO	FIRMA	SALIDA	FIRMA
01					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Fuente: elaboración propia

FIRMA Y SELLO

JEFE

Cuadro No. 3

MODELO DE TARJETA DE CONTROL DE ASISTENCIA

Empresa: HJ-NADEL SEGURIDAD				
NUMERO	AÑO _____ MES _____			
APELLIDOS Y NOMBRES				
REGISTRO	<i>Entradas y Salidas</i>	<i>Faltas</i>	<i>Tardanza</i>	FIRMA
	E			
	S			
	E			
	S			
	S			
	E			
	S			
	E			
	E			
	S			
TOTALES				

Fuente: elaboración propia

4. Papeleta de salida:

El permiso laboral es autorizado por el Jefe de recursos humanos, con el visto bueno del Gerente General mediante el cual se le concede al colaborador, ausentarse con justificación por horas del centro laboral durante la jornada legal de trabajo. El uso del permiso se da a solicitud del interesado y está condicionado a las necesidades de la empresa el permiso correspondiente.

Los permisos por horas, se otorguen con o sin descuento remunerativo, dependerá del tipo de salida, por ejemplo:

- Los permisos no sujetos a descuentos: cuando el colaborador hace abandono de su puesto de trabajo con papeleta autorizada, en donde se registrará tanto la salida y retorno del colaborador; se tiene:
- Motivos de salud, cuando el colaborador en un momento dado su estado de salud se agrava, y tiene que salir a atenderse.
- Comisión de servicios, se da cuando el colaborador sale de la empresa a desarrollar actividades propias de su cargo que desempeña.
- Por lactancia, la madre colaboradora tiene derecho a 1 hora diaria de permiso, hasta que el hijo cumpla un año; dicho permiso se otorga sin compensación horaria, al inicio o al término de la jornada laboral según requerimiento, previa presentación de la partida de nacimiento.
- Permiso sujeto a descuento: se da cuando el colaborador sale fuera de la empresa a realizar actividades particulares de índole personal, serán descontados por el tiempo empleado, se autorizan: permisos Personales, Particulares, por refrigerio, por estudios, y otros.

Cuadro No. 4

PAPELETA DE AUTORIZACION DE SALIDA				
NOMBRE Y APELLIDOS: _____				
AREA O DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA: _____				
DIA	MES	AÑO	HORA SALIDA:	HORA RETORNO:
MOTIVO:				
PERSONALES	SALUD	PARTICULAR	COMISION	
FUNDAMENTACIÓN: _____				
_____ JEFE DE PERSONAL		_____ JEFE OFICINA		_____ SOLICITANTE

Fuente: elaboración propia.

Reglamento interno de trabajo

Generalidades

El presente Reglamento Interno de Trabajo podrá ser modificado cuando así lo exija el desarrollo institucional y/o las disposiciones legales vigentes que le sean aplicables. Todas las modificaciones del reglamento interno de trabajo serán puestas a conocimiento de los colaboradores.

Los casos no contemplados en el presente reglamento, se regirán por las disposiciones que en cada caso dicte la empresa en el ejercicio del derecho que establece las leyes y normas laborales vigentes.

Objetivo de la propuesta:

Regular las relaciones laborales entre la empresa y el personal, establecer sus derechos y obligaciones.

1. Finalidad

Establecer normas genéricas de comportamiento laboral, que debe de observar todos los colaboradores sobre deberes, derechos, incentivos, sanciones, permanencia, y puntualidad, con la finalidad de mantener y fomentar la armonía en las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores.

2. Base Legal

- Constitución Política de la república de Guatemala
- Estatuto de la Empresa
- Código de trabajo

3. Alcances

El presente reglamento es de aplicación a todos los colaboradores de la empresa.

Definiciones

- Para la mejor interpretación y aplicación del presente reglamento, se define los siguientes términos:
- Centro de trabajo: estructura física donde se desarrolla las actividades laborales.
- Puesto de trabajo: lugar asignado a un colaborador para que desempeñe las funciones o tareas asignadas.
- Empresa: es la institución u organización que tiene personería jurídica.
- Empleador: es el representante de la empresa.
- Deber: es la obligación o responsabilidad de ejecutar una acción.
- Derecho: es la facultad de actuar de acuerdo a nuestra facultad, siempre que no se vulnere los derechos de terceras personas. Es la potestad de hacer o exigir cuanto la ley o autoridad establezca a nuestro favor.
- Asistencia: es el acto de concurrir al centro de trabajo dentro del horario establecido.
- Inasistencia: acto de no concurrir a centro de trabajo, o de concurrir después de la tolerancia máxima establecida.
- Comisión de servicios: es la autorización que tiene un colaborador para desarrollar actividades relacionadas al puesto de trabajo, pero fuera de la empresa.
- Permisos: son las ausencias justificadas del trabajo autorizadas por la persona competente.

- Faltas: son las deficiencias e irregularidades cometidas por el personal, ya sea en forma voluntaria e involuntaria.
- Deficiencias: son los errores, desviaciones o defectos cometidos por el personal al realizar sus tareas en el desempeño de sus funciones.
- Irregularidad: son los actos que contravienen las normas, el incumplimiento de los deberes de función y su reiterada negligencia, puede ser voluntarios e involuntarios.
- Sanción: es el castigo o pena correctiva que se le aplica al colaborador por las faltas cometidas durante su desempeño de las funciones; su observación es de carácter obligatorio.
- Puntualidad: es la concurrencia oportuna del colaborador a su centro de labores dentro de un horario establecido.
- Tardanza: es la lentitud o demora que emplea el personal para no llegar a la hora de entrada establecida por el empleador; Se le sanciona con el descuento remunerativo de sus haberes.
- Incentivo: es el estímulo, premio o reconocimiento otorgado a los colaboradores por su eficiencia, eficacia, productividad o rendimiento.
- Licencia: derecho del colaborador para ausentarse del centro de trabajo, otorgado por escrito, por la autoridad competente.

Desarrollar evaluaciones del desempeño, entrevistas con superiores y encargados de áreas, así como cuestionarios dirigidos a los colaboradores, que permitan detectar necesidades específicas de capacitación.

<p>Desarrollo del Reglamento Interno de Trabajo DE LA EMPRESA HJ-NADEL SEGURIDAD</p>

CAPÍTULO I

Reglamento Interno de la empresa HJ-SEGURIDAD.

Artículo 1. El presente Reglamento Interno de Trabajo se formula de conformidad con lo establecido por el Título II, Capítulo IV, Artículo 57 a 60 del Código de Trabajo, con el objeto de Regular las condiciones precisas y obligatorias que regirán la prestación de servicios y realizaciones concretas de trabajo de los trabajadores de la empresa.

Artículo 2. Las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo, una vez aprobado por la inspección general de Trabajo, son de cumplimiento obligatorio, tanto para los trabajadores, el Personal o los empleados, como para la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD como patrono o el empleador.

Artículo 3. El presente Reglamento, de conformidad con la ley de la materia quedará fijo en dos Sitios de los más visibles del centros de trabajo de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, para que sea fácilmente conocido por los colaboradores de la empresa y se imprimirá en un folleto que se suministrará a todos los trabajadores de la empresa.

Artículo 4. En el presente Reglamento, se pactan las normas a que se sujetan las prestaciones y realización de los servicios por los colaboradores en la empresa. Sus instrucciones son de cumplimiento obligatorio y las infracciones que se causen darán lugar a la aplicación de la sanción respectiva reunida en la normativa correccional de este Reglamento.

Artículo 5. La planificación, organización, integración dirección y control de políticas técnicas en materia de personal y sistemas son potestad exclusiva de la Gerencia de la Empresa, quien las ejercerá sin más condiciones de las disposiciones legales aplicables e inherentes a su actividad.

Artículo 6. Son nulas "ipso jure" y no obligan al trabajador, cualquier disposición contenida en el presente Reglamento Interno de Trabajo que sea contraria a la costumbre vigente en la empresa y disminuya derechos previamente adquiridos por ellos o que las leyes laborales les confieran.

Artículo 7. En este Reglamento se pacta el mínimo de presentaciones otorgadas por el empleador a los trabajadores, sin daño de una superación posterior, bien por voluntad de éste o por disposición legal.

Artículo 8. La primicia de rendimiento es exigible, para todo trabajador que ha aceptado desempeñar sus actividades con rendimiento propio y adecuado según su categoría o especialización profesional.

Capítulo II

Condiciones de Ingreso

Artículo 9. La reciprocidad laboral entre trabajadores y empleador, se formalizará a través del contrato Individual de Trabajo, de conformidad con las leyes laborales respectivas, una vez el trabajador haya llenado los requisitos establecidos en este reglamento. Los dos primeros meses de trabajo son de prueba, para poder firmar contrato por tiempo indefinido, la terminación de la relación laboral se produce sin responsabilidad de las partes.

Artículo 10. Toda persona clasificada para ingresar como trabajador en la empresa, deberá cumplir con los requisitos siguientes:

Llenar el formulario de solicitud de empleo y proveer la información que se le solicite. La información proporcionada por el solicitante, así como las consecuencias de las pruebas a que se sometan los demandantes será estrictamente confidencial y para uso exclusivo de la empresa.

Que sea ciudadano Guatemalteco, cuando no se encuentren trabajadores nacionales que puedan desempeñar con capacidad y eficiencia el cargo de que se trate, podrán ser contratados trabajadores extranjeros de acuerdo con las leyes de la República de Guatemala.

Artículo 11. Los trabajadores contratados a plazo fijo o para obra determinada, finalizaran la relación laboral con la empresa al vencimiento del plazo estipulado de la obra para el que fueron contratados, sin responsabilidad para las partes.

Artículo 12. Si el trabajador a contratarse es de nacionalidad extranjera, la empresa previo Obtendrá la correspondiente autorización del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, requisito indispensable para el inicio de la relación laboral.

Artículo 13. Al cumplir los requisitos anteriores y acordados las condiciones en que deberá prestarse el servicio, se formulará el correspondiente contrato escrito de trabajo en original y de Copias que se someterán a registro por la Dirección general de Trabajo, dentro de los quince días posteriores a la suscripción, en donde, una vez aprobado quedará el triplicado como constancia, se entregará el duplicado al trabajador y el original quedará en poder de la empresa.

Capítulo III

JORNADA DE TRABAJO

Artículo 14. El horario a que estarán sujetos los trabajadores de la empresa, es de la siguiente manera: De 8 a 16 horas, es la jornada de trabajo promedio. Según las necesidades de la empresa se podrá efectuar cambios de turno de trabajo y traslados a donde se considere convenientes.

Los trabajadores comprendidos en lo que establece el Artículo 124 del Código de Trabajo y Acuerdo Gubernativo 346, pueden laborar hasta un máximo de 12 horas diarias y 72 horas a la semana. La jornada Ordinaria Diurna de trabajo efectivo semanal no será mayor de 44 horas ni de 8 horas diarias, computables para los efectos exclusivos de su pago de 48 horas semanales.

La Jornada Ordinaria Mixta de trabajo semanal no será mayor de 42 horas, ni de 7 horas diarias, computables para los efectos exclusivos de su pago de 48 horas semanales. La Jornada Ordinaria Nocturna Semanal no será mayor de 36 horas ni de 6 horas diarias computables para los efectos exclusivos de su pago de 48 horas semanales.

Los trabajadores que laboren Jornada Continua gozarán de una hora de descanso para tomar sus alimentos.

Artículo 15. Todo trabajo que se establezca fuera de los límites de la Jornada Ordinaria prevista en este Reglamento, antepuesto al convenio entre Trabajadores y Empleador, constituye jornada extraordinaria. El trabajo en tiempo extra será remunerado por lo menos con 25% de incremento sobre el salario ordinario, Si dicho trabajo extra se realizase en días de asueto o séptimos días será remunerado con incremento del 50% de su salario ordinario.

Artículo 16. No se considera tiempo extraordinario cuando el trabajador utiliza fuera de la Jornada Ordinaria para corregir errores en el trabajo realizado, atribuibles sólo a él o reponer tiempo perdido o falta de actividad, en estos condicionales el trabajador deberá comunicarlo a su jefe inmediato para que tome nota de ello y se le autorice a seguir laborando con dicho propósito.

Artículo 17. Todos los trabajadores deben observar puntualidad tanto al ingreso como en la salida de sus labores, de conformidad con el presente Reglamento, para dichos efectos la empresa Instalará o establecerá los controles que estime convenientes.

Los trabajadores que no observen lo anterior serán sancionados de conformidad a las medidas disciplinarias dispuestas en este Reglamento, salvo que mediare causa justa que excuse el atraso a Juicio del jefe inmediato superior.

Ningún trabajador debe dejar sus labores antes de terminar su jornada de trabajo, a menos que Obtenga autorización de su jefe inmediato superior.

Artículo 18. El trabajador que se encuentra imposibilitado para asistir a sus labores, deberá Justificar su inasistencia al patrono o su jefe inmediato, quien si así lo estima necesario establecerá por los medios legales a su alcance, la veracidad de los motivos expresados. El simple aviso no implica que la falta sea justificada.

Artículo 19. Cuando la inasistencia se deba a motivos de enfermedad, el trabajador debe presentar el Certificado Médico o constancia de haber asistido al I.G.S.S., pudiendo exceptuarse caso muy propio al criterio del jefe inmediato superior.

Artículo 20. Si el trabajador no cumpliera con dar el aviso a que se refiere el artículo anterior, al Volver a su trabajo dentro de las primeras horas del mismo, deberá comprobar la justa causa que originó su inasistencia. Si ésta no es justificada, el trabajador puede ser sancionado de conformidad con el presente Reglamento y/o las leyes laborales aplicables.

Artículo 21. Una vez terminada la jornada de trabajo, todos los trabajadores deben abandonar los locales en que labora, salvo que hayan sido autorizados por el jefe inmediato, superior, para permanecer en ellos laborando tiempo extraordinario o para prevenir o reparar siniestros y otros Daños extraordinarios y urgentes.

CAPÍTULO IV

LICENCIAS

Una licencia es el permiso que se concede al personal administrativo que labora para la empresa de seguridad por distintos motivos. **COMO SE OTORGA UNA LICENCIA** Por medio de un documento llamado Resolución, la cual va firmada por la coordinación de Recursos Humanos o Gerencia Administrativa

TIPOS DE LICENCIAS

- Maternidad
- Enfermedad
- Accidente
- Asuntos personales (estudios)
- Elección popular
- Beca
- Modificación y prórrogas por licencia

Artículo 22.- Los trabajadores que por asuntos de interés particular necesiten licencias o permisos para no asistir a sus labores, lo solicitarán al empleador o a su jefe inmediato superior, personal o por escrito y con la suficiente anticipación, debiendo el trabajador expresar el motivo que justifique este permiso para los efectos de su autorización.

Analizada la solicitud y según se considere si el motivo lo amerita o no, el responsable con facultades para la autorización, en caso de considerarla procedente podrá otorgar la licencia, la cual deberá expresar y además deberá indicar si se concede con o sin goce de salario. Sin esta constancia escrita el trabajador no podrá dejar de asistir al trabajo, y en caso de que no asistiera a la empresa, el empleador podrá tomar las medidas disciplinarias pertinentes perdiendo además el derecho al pago del día de trabajo.

Artículo 23.- El empleador concederá las siguientes licencias con goce de sueldo, según establece el Artículo 61 Inciso Ñ, del Código de Trabajo reformado por Decreto No. 64-92 del congreso de la República:

- a. Cuando ocurriere fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho al trabajador, o de los padres o hijos, tres días.
- b. Cuando contrajera matrimonio, cinco días.
- c. Por nacimiento de hijo, dos días
- d. Para responder a citaciones judiciales, por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera del departamento de que se trate.
- e. Por desempeño de una función sindical, siempre que ésta se límite a los miembros del comité Ejecutivo y no exceda de seis días en el mismo des calendario, para cada uno de ellos. No obstante lo anterior, el patrono deberá conceder licencia sin goce de salario a los miembros del referido Comité Ejecutivo que lo soliciten por el tiempo necesario para atender las atribuciones a su cargo.

Artículo 24. Todos los trabajadores tienen derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado

después de cada semana de trabajo o después de cada jornada ordinaria semanal. La semana se computará de cinco seis días, según costumbre en la empresa o centro de trabajo A quienes trabajen por unidad de obra o por comisión se les adicionara una sexta parte de los salarios devengados en la misma semana. También tendrán derecho a este descanso los trabajadores que laboren conforme al horario o modo establecido en sus respetivos contratos individuales de trabajo aunque las horas trabajadas no se efectúen en forma continua.

El patrono está obligado a pagar el día de descanso semanal aun cuando en una misma semana Coincida uno o más días de asueto, y así mismo cuando coincidan un día de asueto pagado y un día de descanso semanal.

Artículo 25. A todos los trabajadores se les concederá con goce de sueldo. Los asuetos estipulados en el Artículo 127 del Código de Trabajo y Acuerdo No. 1974, y los que en el futuro Puedan decretarse o que voluntariamente el empleado disponga otorga, estos son:

- 1º. De enero
- 26 de abril, día de la secretaria (día de asueto para las secretarias o en su efecto se remunerará como tiempo extraordinario).
- Jueves, viernes y sábado santo.
- 1 de Mayo.
- 10 de mayo día de la Madre trabajadora (para las mujeres trabajadoras)
- 30 de junio
- 15 de septiembre
- 20 de octubre
- 1 de noviembre
- 24 de diciembre (medio día a partir de las 12 horas).
- 25 de diciembre
- 31 de diciembre (medio día a partir de las 12 horas).
- El día de la festividad de la localidad.

Artículo 26. Cuando por naturaleza del trabajo que se ejecute, sea necesario, se podrá trabajar durante los días de asueto o de descanso semanal, con anuencia de los trabajadores, previa autorización de la Inspección General de Trabajo, teniendo el trabajador derecho a que por tal asueto o descanso semanal se le conceda el tiempo trabajado computándose como trabajo extraordinario sin perjuicio de los salarios ordinario a que tenga derecho.

Artículo 27. Toda trabajadora embarazada deberá gozar de un descanso remunerado durante los treinta días anteriores y cincuenta y cuatro días posteriores al parto. Este descanso se rige por las Reglas establecidas en el Artículo 152 del Código de Trabajo, reformado por el Artículo 12 del Decreto No. 64-92 del congreso de la República.

Artículo 28. Todo trabajador de la empresa tiene derecho a un período de vacaciones anual de 15 días hábiles con goce de salario, conforme al programa de vacaciones del personal que la empresa fije en atención a las necesidades de la actividad de la misma. Después de un año continuo de laborar en ella y en los casos en que el contrato no exija el trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana, deberá el trabajador tener un minuto de 150 jornadas laborales en el mismo período.

Artículo 29. No hay necesidad de requerimiento previo por parte del trabajador para que el empleado señale el período de disfrute de las vacaciones dentro de los 60 días siguientes a aquel En que se cumplió el año de servicio continuo.

Artículo 30. Cuando el trabajador cese en el trabajo cualquiera que sea la causa antes de cumplir Un año de servicio continuo o antes de adquirir el derecho a un nuevo período, el patrono deberá Compensar en dinero la parte proporcional de sus vacaciones de acuerdo con su tiempo de servicio.

Artículo 31. El trabajador está obligado a otorgar constancia escrita de la concesión de Vacaciones.

Artículo 32. Para determinar el monto que la empresa cancelará al trabajador en concepto de vacaciones se tomará como base el promedio de salarios ordinarios y extraordinarios devengados por éste durante el último año de servicios. El importe de esta presentación debe cubrirse por anticipado.

Artículo 33. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto No. 76-78 del Congreso de la República, los trabajadores de la empresa gozarán del pago del Aguinaldo anual de la siguiente Forma:

- Anualmente la empresa otorgará a sus trabajadores en concepto de aguinaldo el equivalente al cien por ciento del sueldo o salarios ordinarios mensuales que estos devenguen por un año de servicio continuo, o la parte proporcional al tiempo laborado. Se pagará el 50% en la primera quincena del mes de diciembre de cada año y el 50% restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente. Sin embargo, los empleados que por costumbre, convenios o pactos colectivos cubran el 100% de Aguinaldo en el mes de diciembre, la empresa no está obligada al pago de ningún complemento en el mes de enero.
- Para el cálculo de la indemnización a que se refiere el Artículo 82 del Código de Trabajo se debe tomar en cuenta el monto de aguinaldo devengado por el trabajador de que trate en la proporción correspondiente a seis meses de servicios, o por todo el tiempo trabajado si los servicios no superan a seis meses.

Artículo 34. Todos los trabajadores de la empresa, de conformidad con lo establecido en el Decreto No.: 42-92 del Congreso de la República gozarán de una Bonificación Anual (Bono 14) Equivalente al cien por ciento del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes para determinar su monto se tomará como base el promedio devengado en el año que termina en junio de los trabajadores que hubieren laborado al tiempo al servicio del empleador durante un año ininterrumpido o proporcionalmente al tiempo laborado, debiéndose pagar en la primera quincena del mes de julio, de los cual se dejará constancia escrita.

Artículo 35. De conformidad con lo estipulado en el Decreto 78-89 del congreso de la República, se concederá a todos los trabajadores del sector privado una Bonificación Incentivo de 15

centavos por hora para las actividades agropecuarias y de 30 centavos por hora en las demás actividades que deberá ser cancelada por hora ordinaria efectiva de trabajo.

CAPITULO V

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Artículo 36.- Aunado a las obligaciones que establece el Código de trabajo y disposiciones legales en vigor, se determinan las siguientes obligaciones:

1. Cancelar a los trabajadores sus salarios, prestaciones, en la forma establecida en el contrato y leyes específicas de Guatemala.
2. Velar porque el trato directo a los trabajadores sea de mutuo respeto y consideración en el desempeño de sus labores.
3. Proporcionar oportunamente a los trabajadores el equipo, útiles, y enseres necesarios para ejecutar el trabajo convenido.
4. Establecer las medidas necesarias para garantizar la seguridad, higiene y previsión de los trabajadores en el desempeño de sus labores y prestar la atención inmediata cuando la seguridad de los mismos se encuentren en peligro.
5. Advertir a los trabajadores cuando estén en el uso y manejo de materiales de trabajo peligroso que deben de tomar todas las medidas necesarias tales como: usar la vestimenta y equipo especial respectivo que la empresa le da para realizar las tareas cotidianas, con el fin de evitar accidentes y salvaguardar la vida del trabajador.

CAPITULO VI

OBLIGACIONES Y ATRIBUCIONES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 37. Las principales atribuciones y obligaciones especiales, aunque no limitativas, del personal que presta sus servicios en la empresa, de acuerdo con el cargo y puesto que desempeñan y a lo convenido previamente en el Contrato Individual de Trabajo, son las siguientes:

Son las contenidas en el Manual de Clasificación de Puestos de la Empresa, así como todos aquellos otros manuales que se refieren a la administración de los recursos humanos o que tengan Relación con los mismos.

CAPITULO VII

OBLIGACIONES Y ATRIBUCIONES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 38.- Además de las prohibiciones contenidas en el Código de Trabajo y demás disposiciones legales vigentes en materia laboral, se prohíbe a todos los trabajadores de la empresa:

- a. Suspender, interrumpir, abandonar o reducir el ritmo normal de ejecución de sus labores, sin causa justificada o permiso de sus superiores jerárquicos.
- b. Revelar o divulgar datos e informaciones de la empresa o de los usuarios de sus servicios, o aprovechar tales informaciones para fines personales en perjuicio de la empresa o de terceros, salvo autorización expresa de los afectados.
- c. Dar, solicitar o recibir dádivas, regalos recompensas o cualesquiera otros beneficios, con el objeto de ejecutar, abstenerse de ejecutar con mayor esmero o con retardo, cualquier acto inherente o relacionado con las funciones de su cargo.

- d. Ejecutar cualquiera de los actos descritos en el inciso anterior con el fin de obtener ascenso, aumento de salario u otra ventaja análoga.
- e. Participar en actividades ilícitas, juegos de azar y ocuparse en negocios o actividades que no correspondan a sus funciones y que sean incompatibles con su condición de trabajo de la empresa.
- f. Hacer propaganda u otras actividades de índole política o religiosa en horas y en el lugar de trabajo.
- g. Tomar en cuenta filiación política o religiosa de los interesados u otras razones ajenas al cumplimiento del deber, para atender favorable o desfavorablemente sus gestiones.
- h. Asistir al trabajo en estado de embriaguez bajo efectos de drogas estupefacientes o en otra condición anormal análoga, o ingerir o aplicárselos en el Interno de la empresa.
- i. Faltar a sus labores sin el permiso respectivo o sin causa plenamente justificada.
- j. Marcar el registro de entrada o salida de otro trabajador.
- k. Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo, que no sean propiedad de la empresa, excepto los casos autorizados debidamente o cuando se trate de instrumentos cortantes o punzocortantes que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo.
- l. Tomar sus alimentos en hora de trabajo o hacerlo en lugares no adecuados para ello.
- m. Usar los útiles, teléfonos, equipos (ARMAS), vehículos o cualquier pertenencia de la empresa para fines personales o para el diferente propósito de aquel que están destinados, salvo que exista autorización al respecto.
- n. Recibir visitas o distraerse en lecturas que no tengan relación con su trabajo, salvo autorización de su jefe inmediato.
- o. Ejecutar hechos o violar normas de trabajo que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra los servicios que presta la empresa.

CAPITULO VIII

PROHIBICIONES AL PATRONO

Artículo 39.- Además de las prohibiciones contenidas en el código de Trabajo, Reglamentos y

Demás disposiciones legales en vigor, se prohíbe al patrono:

- a. Hacer uso de la autoridad u otros medios para obligar o permitir que se obligue a los trabajadores a dedicarse a actividades políticas.
- b. Permitir que los trabajadores tomen sus alimentos en los lugares donde laboran, acto que deberá realizar en los lugares previamente destinados para el efecto.
- c. Ejecutar cualquier acto que lleve como fin restringir los derechos que tienen los trabajadores de conformidad con las leyes vigentes de la República de Guatemala.
- d. Hacer en el establecimiento en horas de trabajo propagandas política o contraria a las instituciones democráticas.
- e. Hacer discriminaciones por razón de raza, sexo, opiniones políticas de sus trabajadores, y/o el esto civil de los mismos.

CAPITULO IX

MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Artículo 40.- Todos los trabajadores al servicio de la empresa deberán atender y cumplir todas las instrucciones del empleador relativas a la seguridad e higiene en el trabajo, en horas de labor, así como las que deriven de las Autoridades de Trabajo, Sanitarias y del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social así mismo están obligados a cumplir las normas legales establecidas en esta materia y además deberán observar las siguientes:

- a. Examen de Salud: Los colaboradores de la empresa, deberán someterse a examen de salud para formar su tarjeta de sanidad, en consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social o en el que el mismo indique.

- b. Servicios Médicos: En cada lugar de trabajo se instalará por lo menos un botiquín, para prestar a los trabajadores de la Empresa, las atenciones de urgencia y los primeros auxilios en caso de accidentes o emergencias.

CAPITULO X

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Artículo 41.- Las infracciones o incumplimientos de los trabajadores a sus obligaciones, a las leyes de trabajo y previsión social y al presente reglamento serán sancionadas de la forma siguiente:

- a. Llamada de atención por escrito: Se aplicará cuando el trabajador cometa una falta leve a las obligaciones contempladas en el presente reglamento.

- b. Suspensión en el trabajo: Se aplicará de uno a ocho días sin goce de salario.

- c. Corresponderá esta medida cuando se reincide en la falta que dio lugar a la Amonestación escrita o bien cuando a criterio del Patrono corresponda aplicarla de acuerdo a la magnitud de la falta. Además antes de imponer esta medida disciplinaria se oirá previamente al trabajador que resulte afectado, así como a los trabajadores que él indique como prueba de descargo, corriéndosele audiencia por 48 horas antes de aplicar la sanción. Si la falta cometida fuere de tal magnitud a juicio del Patrono que no amerite el despido se podrá imponer al trabajador la medida disciplinaria de suspensión del trabajo. Aunque no se le haya llamado la atención por escrito.

- d. Cancelación de la Relación laboral: Se hará efectiva cuando el trabajador incurra en faltas graves y se den las causales establecidas en los artículos 64 y 77 del código de Trabajo o las que señala el presente Reglamento.

CAPITULO XI

TERMINACION DEL CONTRATO DE TRABAJO POR VOLUNTAD DEL TRABAJADOR

Artículo 42.- 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:

- a. Antes de ajustar seis meses de servicios continuos con una semana de anticipación al menos.
- b. Después de seis meses de servicio continuos, con una semana de anticipación al menos.
- c. Después de un año de servicios continuos, pero menos de un año con diez días de anticipación por los menos y;
- d. Después de cinco años de servicios continuos con treinta días de anticipación por lo menos.

Estos preavisos deben ser dados por el trabajador por escrito a su Jefe Inmediato Superior. Si el contrato fue verbal, el trabajador puede darlo en igual forma, si así lo hiciere lo realizará ante dos testigos.

CAPITULO XII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 43.- La empresa procurará por los medios a su alcance mantener la estabilidad de sus trabajadores, así como retribuirles con salarios justos de conformidad con el trabajo realizado. Así mismo procurará estimular y mejorar a los trabajadores que se distingan en sus labores.

Artículo 44.- En las relaciones entre la empresa y sus trabajadores será norma invariable, procurar el arreglo directo de las divergencias que pudieren suscitarse o surgir eliminando en lo posible la intervención de terceros.

Artículo 45.- En lo relativo a los demás derechos y obligaciones que corresponden al patrono y a los trabajadores, éstos se regirán por lo previsto por la constitución Política de la República y sus Reglamentos así como por aquellas disposiciones que emita la empresa dentro del ámbito de competencia.

Artículo 46.- Todos los trabajadores de la empresa tienen obligaciones de conocer y cumplir las disposiciones de este reglamento, y no será motivo de excusa el desconocimiento del mismo.

Artículo 47.- El patrono procurará proporcionar a los trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo colaborando con las encargadas de la planificación o desarrollo de los recursos humanos y la formación profesional de los trabajadores.

Artículo 48.- La empresa contribuirá con los programas de recreación en beneficio de los trabajadores y sus familias.

Artículo 49.- Para efectuar cualquier cambio modificación o derogatoria del presente reglamento se requerirá los mismos procedimientos que para su aprobación. No obstante cualquiera disposición legal que se promulgara que implicara un mejoramiento de las condiciones establecidas en el presente reglamento interno de trabajo quedará incorporada al mismo.

Artículo 50.- El presente Reglamento Interno de Trabajo, al ser aprobado por la Inspección General de Trabajo entrará en vigor quince días después de haber sido puesto en conocimiento de los trabajadores de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 59 del Código de Trabajo.

El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene que ser aprobado por la Inspección General de Trabajo, y el mismo se encuentra ajustado a las leyes y disposición legales tal como lo establece el Artículo 59 del Código de Trabajo.

Costo y Beneficio en implementación de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD.

La creación de las Herramientas Administrativas dentro de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD requiere de inversión para cubrir diversos gastos, los cuales se detallarán a grandes rasgos en la parte inferior.

Primordialmente para poder crear estas herramientas la empresa, debe tomar en cuenta los gastos de honorarios del estudiante (cantidad de dinero que es base para la creación de las Herramientas Administrativas de la empresa). Las infracciones de los empleados van desde una infracción verbal o escrita, hasta sueldo de Q 2,000.00, Así mismo se debe contar con recurso económico para sufragar los gastos de fotocopias, impresiones, hotel, material didáctico, internet, entre otros.

Cabe mencionar que para obtener los recursos económicos que se utilizaran en la creación de HJ-NADEL, se requerirá parte de las ganancias obtenidas, con el consentimiento del propietario y equipo de trabajo, de la Empresa ubicado en el área de Poptún, con lo cual se logrará un disponible de Q. 19,651.00, esto con el fin de mejorar el servicio y la calidad de colaboradores de la organización.

6. Costo para la implementación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Pasajes Terrestres Alumno	11	Q 50.00	Q.550.00
Hospedaje de alumno	11	Q550.00	Q 6,050.00
Plumones de colores alumno	24	Q 2.25	Q 54.00
Alquiler de salón para la Capacitación personal	1	Q 500.00	Q 500.00
Alimentación capacitador	11	Q 150.00	Q.1,650.00
Fólder entrevistas	24	Q .1.00	Q. 24.00
Certificado	9	Q. 15.00	Q. 135.00
Copias	350	Q. 0.25	Q. 87.50
Papel A4-80 gramos	5	Q. 45.00	Q 225.00
Honorarios de expositores	11	Q. 50.00	Q. 550.00
Imprevistos		Q. 2,456.38	Q. 9,825.50
TOTAL PRESUPUESTO		Q 3819.88	19,651.00

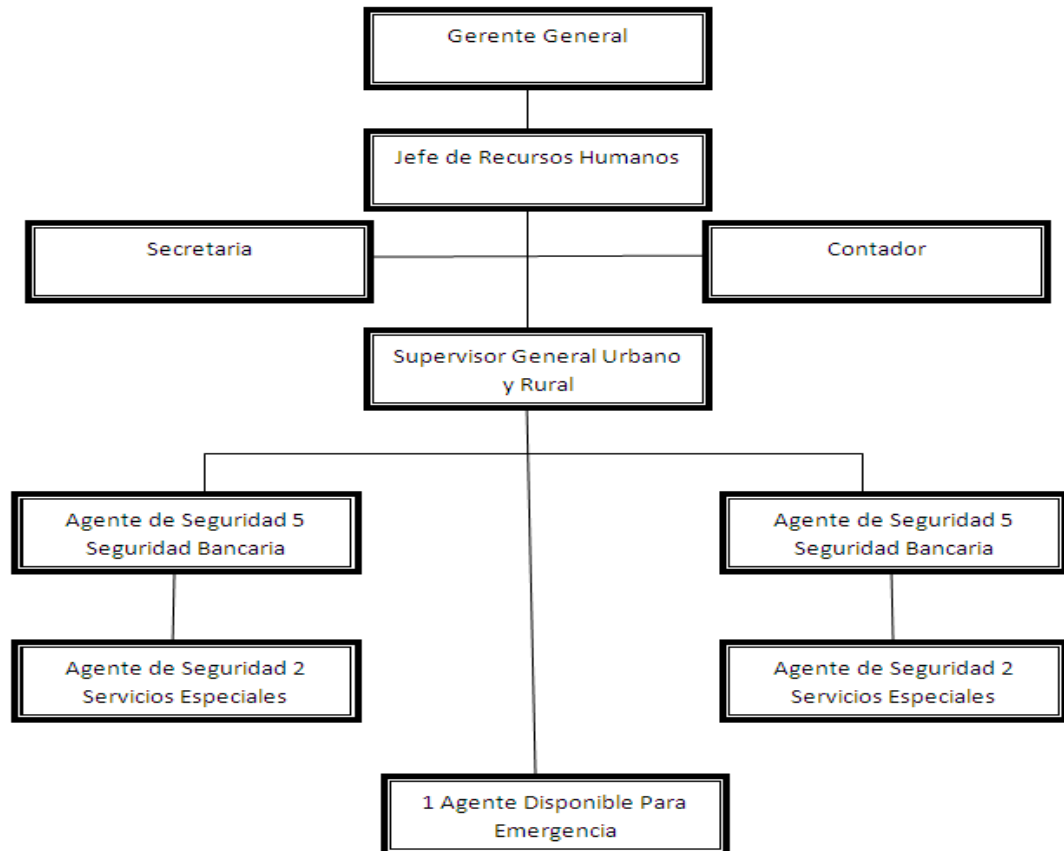
Conclusiones

1. Con la implementación de un sistema administrativo será eficiente el funcionamiento de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD a través de los controles disciplinarios que regula el reglamento interno de trabajo y sea tomado en cuenta, por la administración para mejorar el proceso administrativo dentro del sistema de integración de personal, la empresa logrará sus objetivos.
2. Que la administración de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD, aplique los siguientes controles para que sea más efectiva y funcional la administración del recurso humano en la empresa: la ficha personal anualizada, las tarjetas de control de asistencia y la papeleta de autorización de salida sean fundamentales y de no darles cumplimiento sea utilizado el reglamento interno.
3. Que la administración de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD realice las gestiones necesarias ante la Inspección General de Trabajo para la autorización del reglamento interno que será la base fundamental en el comportamiento y en respaldar al colaborador y la empresa.

ANEXOS

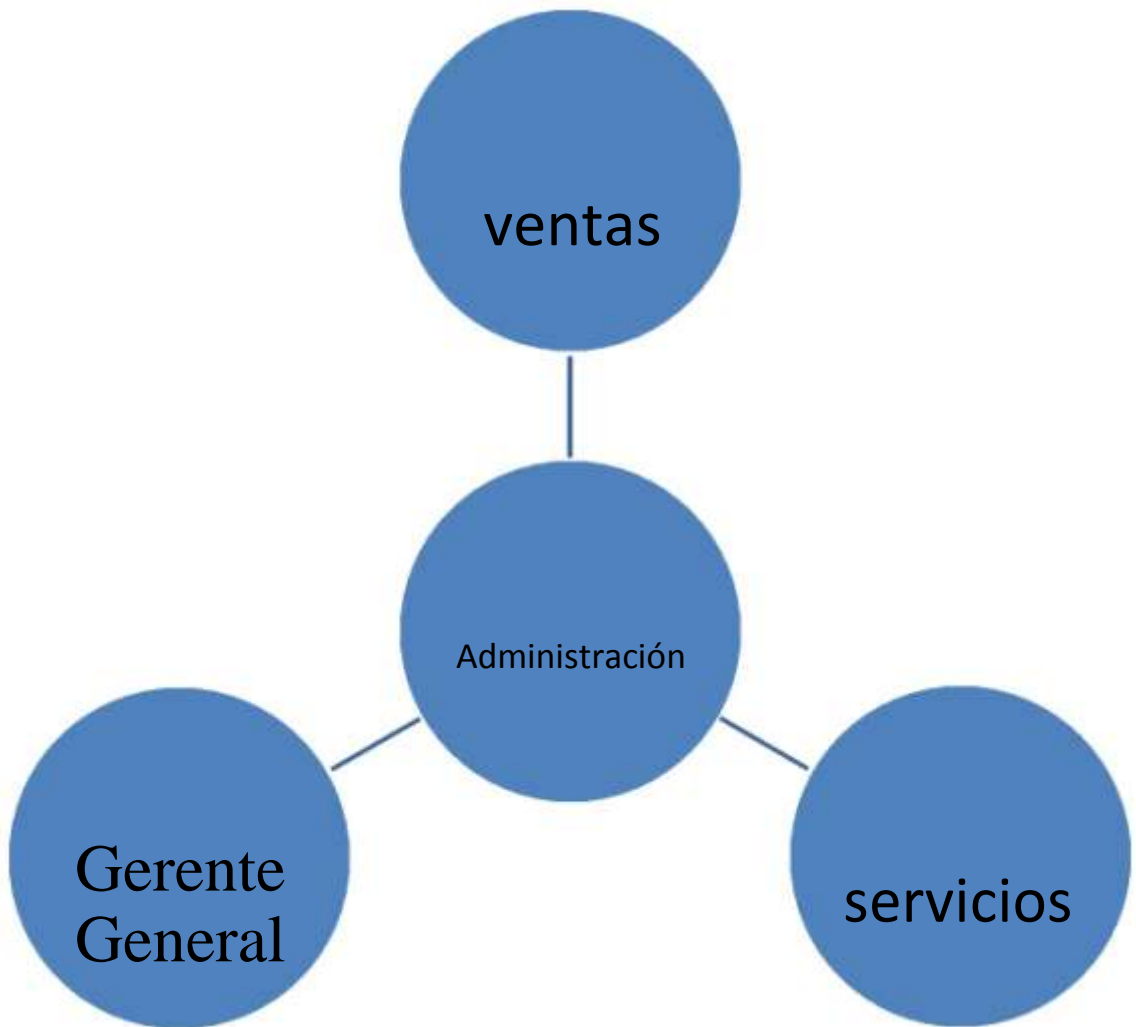
ANEXO 1

Organigrama de la empresa HJ-NADEL SEGURIDAD



ANEXO 2

ESTRUCTURA ACTUAL DE LA EMPRESA



Fuente: empresa HJ-NADEL SEGURIDAD

ANEXO 3

Cuadro 1

Tabla de distribución de empleados según su tiempo de servicio en la empresa

Unidad	Empleados con menos de 1 año de servicio	Empleados de 1 a 2 años de servicio	Empleados con mas de 2 años de servicio	Total de empleados
Ventas	0	0	1	1
Gerente Gnral.	0	0	1	1
Servicios Operativos		3	4	7
Total de empleados				9

Fuente: empresa HJ-NADEL SEGURIDAD

ANEXO 4

Ubicación geográfica de la empresa

Macro localización: A nivel macro, se puede ubicar en mapa de Guatemala, al **Sur, en el Departamento de Petén.**



Fuente: empresa HJ-NADEL SEGURIDAD

ANEXO 5

Mapa político de Guatemala



ANEXO 6

Micro localización

HJ-NADEL Seguridad, a nivel micro, puede ubicarse en Poptún, un municipio que pertenece al Departamento de Peten, en el área central de Petén.

Mapa del departamento de Petén



ANEXO 7

Instrumentación

Cuadro 2 Matriz de sujetos e instrumentos

Cuadro 1

Tabla de distribución de empleados según su tiempo de servicio en la empresa

Sujetos	Empleados con menos de 1 año de servicio	Empleados de 1 a 2 años de servicio	Empleados con mas de 2 años de servicio	Total de Empleados
Ventas	0	0	1	1
Gerente Gnral.	0	0	1	1
Servicios Operativos		3	4	7

Fuente: elaboración propia.

ANEXO 8

Instrumentación

Cuadro 2

Matriz de sujetos e instrumentos

<i>Sujeto</i>	<i>Instrumentos</i>	<i>Observación</i>	<i>Encuesta</i>	<i>Entrevista</i>	<i>Check List</i>	<i>Empresa Seg.</i>	<i>Análisis Doc.</i>	<i>FODA</i>	<i>Diagrama Causa y Efecto.</i>
Gerente General			X						
Secretaria		X	X						
Agentes Operativos		X	X						
Manual Operacions							X		
Reglamento Interno							X		
Anexo De Manual Organizacion		X							
Empresa De Seguridad								X	X

Fuente: elaboración propia

ANEXO 9

Cuadro 3

Cronograma de actividades

Fecha De Inicio	Actividad	Fecha De Entrega	Responsable
18-05-2014	Contacto inicial	28-05-2014	Alumno
29-05-2014	Instrumentos: Observación Cuestionario Entrevistas Check list Lluvia de ideas Diseño de causa y de Efecto Empresa de seguridad Análisis documental FODA Diagrama de flujo	01-06-2014	Alumno
01-06-2014	Recopilación de información	12-06-2014	Alumno
01-06-2014	Análisis de la información	12-06-2014	Alumno
15-06-2014	Diagnostico y propuesta	18-06-2014	Alumno
18-06-2014	Presentación final	21-06-2014	Alumno

Fuente: elaboración propia

ANEXO 10

Cuadro 4 CHECK LIST

CHECK LIST DE OBSERVACION A EMPRESA DE SEGURIDAD HJ-NADEL		
No.	Actividad	Rev
01	SECRETARIA –VENTAS	✓
	¿ El personal tiene uniformidad?	✓
	¿ Esta limpia la sala de ventas?	✓
	¿ Existe información suficiente sobre el servicio a ofrecer?	✓
	¿ El personal es amable con los clientes?	✓
	¿ Existe un lugar visible donde se observe la visión y la misión de la empresa?	✓
02	GERENCIA –GERENTE	
	¿ Se resuelven los problemas e inquietudes de los usuarios?	✓
	¿Existe un manual de puestos?	✓
	¿Existe un manual de procedimientos interno?	☒
	¿ Existe un reglamento disciplinario aplicable al personal que cometa errores?	☒
03	PERSONAL OPERATIVO - SERVICIOS	
	¿ Existe una bitácora de reportes del servicio para el personal?	✓
	¿ El personal tiene experiencia conocimientos sobre manejo de armas y resguardo de persona?	✓
	¿ El personal recibe capacitaciones constantes acerca del servicio que presta?	✓

Fuente elaboración propia

ANEXO 11

Entrevista al gerente general

HJ-NADEL SEGURIDAD

Áreas estratégicas, administrativa, financiera y mercadológica

a) Estratégica

1. ¿Tiene la empresa un plan estratégico formal definido, en un documento?

Si

2. Si la empresa lo tiene, ¿está vigente?, ¿con qué periodicidad se actualiza?

- Si está vigente y se actualiza una vez al año

3. ¿Tiene la empresa un enunciado de MISIÓN? ¿Cuál es?

- Si La Misión“ de HJNADEL es prestar el servicio de seguridad profesional, que cumplan cabalidad con los compromisos adquiridos con nuestros clientes, utilizar tecnología de vanguardia para garantizar así la seguridad de nuestros usuarios, bienestar de nuestros empleados en beneficio de nuestra sociedad ¿Está bien definida?
- Si, por supuesto es la carta de presentación ante los clientes.

4. ¿Cuáles son los elementos de la VISIÓN, que tiene el empresario o Gerente General de la empresa, para el largo plazo? Defina largo plazo.

- Ser una empresa reconocida a nivel nacional, por su calidad de servicio y seriedad lograda por la utilización de tecnología de punta y la innovación permanente en sistemas de seguridad electrónica, la colaboración de un equipo humano calificado y comprometido que garanticen un crecimiento permanente de la organización con alta solidez financiera generada por el mejoramiento continuo de su productividad y rentabilidad.

5. Mencione los objetivos estratégicos de la organización, para los próximos 5 años:

- Brindar un servicio profesional, de excelencia y una respuesta efectiva a las necesidades reales de seguridad de todos nuestros socios de negocios, con la disposición de mecanismos de vanguardia tecnológica en seguridad para dar protección eficiente de plantas fijas y en el traslado de bienes y valores.

6. ¿Cuáles son las estrategias que se tiene pensado adoptar, para alcanzar estos objetivos?
- Mantener los principios y valores en los empleados, los cuales generan confianza en los clientes y con ello determinar donde se está como empresa, determinar a donde llegar y por supuesto determinar cómo lograrlo.
7. ¿Cuáles son los proyectos que va a emprender la organización en el corto y mediano plazo, para alcanzar los objetivos estratégicos?
- Corto plazo: Brindar un mejor servicio. Mediano plazo: Mejorar a la competencia. Largo Plazo: Brindar servicio en todo el país y porque no decir ser una empresa internacional.
8. ¿Cuáles son las principales tendencias del entorno a nivel macro (económicas, políticas, sociales, tecnológicas, socio-demográficas), que podrían afectar su negocio en los próximos 5 años?
- La delincuencia y el crimen organizado con equipo de armamento más sofisticado, así mismo las empresas piratas.
9. ¿Cuáles son las fuerzas motoras del cambio en la industria, en la cual compite la empresa?
- Es una Empresa sólida, hasta el momento único en prestar servicios profesionales.
10. ¿Cuáles son los factores clave del éxito de una empresa, en la industria en la cual compite en la actualidad?
- Brindar Eficiencia e incorporar calidad en ejecución de los mismos.
11. ¿Cómo se auto califica la empresa, en relación a dichos factores clave de éxito (de 0 a 10)?
- 8
12. ¿Quiénes son sus competidores frontales y qué estrategia competitiva están utilizando?
- Las empresas con más antigüedad de tiempo en el mercado, son Empresa seguridad El ébano y Grupo Golán, son estrategias de baja calidad las dos ofrecen seguridad de alarmas que están conectadas a la subestación Policial donde los primeros en llegar son los Agentes de seguridad del estado.

13. ¿Qué productos sustitutos podrían representar una amenaza, para su negocio en los próximos 5 años?

- La mayor amenaza en este caso la constituyen los competidores, cuando se habla de sustitutos se refiere al servicio de seguridad la cual no se sustituye por nada, así que el estado brinda seguridad, no es permanente en el área, y se dedican a la desarticulación de delincuencia común y algunas bandas organizada, en caso de flagrancia o de una Orden Judicial.

14. ¿Van a ingresar nuevos competidores a su industria en los próximos 3 años? ¿Cuál será su estrategia competitiva?

- Seguir instruyendo al personal así mismo mejorar en el área de logística e ir innovando para estar en línea con la tecnología.

15. Enumere sus principales fortalezas estratégicas.

- Entrenamientos de inteligencia y capacitación constante.
- Servicio Eficaz y Profesional.
- Conocimientos del ramo de seguridad por parte de la propietaria.

16. Enumere sus principales debilidades estratégicas.

- Falta de equipo de seguridad con tecnología de punta.
- Moras en los pagos de los clientes.
- Falta de contratos para servicio de seguridad por tiempo prolongado.

b) Administrativa

1. ¿Está actualizado el organigrama de la empresa? ¿Es apropiado?

- No en las dos preguntas.

2. Existen manuales de políticas y procedimientos de las principales áreas de trabajo?

- No

3. ¿Existen descripciones de cada uno de los puestos de trabajo, de la organización que incluyan la competencia necesaria del personal, con base a educación, capacitación, habilidades y experiencia?
 - Si por escrito
4. ¿Se cuenta con un plan operativo anual y un presupuesto general?
 - No
5. ¿Tiene la empresa un plan de aplicación de nuevas estrategias a su negocio?
 - Si
6. ¿Existe un sistema de información gerencial? ¿Facilita la toma de decisiones?
 - Si
7. ¿Cuáles son los recursos más importantes con los que cuenta la empresa (humanos, técnicos, financieros, físicos)?
 - Humanos y Logístico.

c) Financiera

1. ¿Cuáles son los montos de inversión necesarios para financiar el crecimiento de la empresa, en los próximos 5 años?
 - Q.300, 000.00
 2. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento de la empresa, para su plan de inversiones de mediano plazo?
 - Créditos Bancarios
 3. ¿Cuáles son los instrumentos de financiamiento de corto plazo, que utiliza la empresa?
 - Colaboradores.
- ¿Se apoya la empresa en procesos de auditoría externa o interna?
- Si
4. ¿Tiene la empresa una estrategia para el manejo fiscal?
 - Si
 5. ¿Tiene la empresa un sistema contable oportuno y confiable?
 - Si

6. ¿Se realiza un análisis financiero de la empresa en forma mensual? ¿Quién lo elabora?
El análisis es la percepción del Gerente General, se elabora en forma de documento

d) Mercadeo y ventas

1. ¿La empresa cuenta con plan de mercadeo? • Si
2. ¿Con qué frecuencia se revisan los planes de mercadeo (si aplica)?
 - Semestral
3. ¿La empresa utiliza la investigación de mercados con regularidad? ¿Cómo?
 - Si, utilizando método de investigación de incremento de inseguridad.
4. ¿La empresa cuenta con mecanismos de monitoreo de la competencia? ¿Cuáles?
 - Si, solicitando información como usuario normal, Páginas web de las empresas competidoras.
5. ¿La empresa cuenta con mecanismos de medición de la satisfacción de sus clientes? ¿Cuáles?
 - Si, se encarga el supervisor del área de contactar con los usuarios del servicio que es cada 24 horas para que los clientes se sientan confiados.
6. ¿Cuentan con políticas definidas de fijación de precios?
 - No
7. ¿Cuentan con políticas definidas, para el desarrollo de productos y servicios?
 - Si
8. ¿Cuentan con políticas definidas, para promociones, actividades publicitarias, de relaciones públicas?
 - Si
9. ¿Cuentan con políticas definidas, para la selección de los canales de distribución?
 - Si
10. ¿La empresa cuenta con un Departamento de Ventas?
 - No, es La gerencia quien se encarga

11. ¿Cómo está estructurado el Departamento de Ventas (si aplica)?
- No aplica pero el mecanismo es que cada Integrante de este grupo de seguridad den la información a personas y vecinos de clientes quienes cuentan con este servicio.
12. ¿La empresa cuenta con un plan de ventas? • Si
13. ¿La empresa tiene definidas cuotas de ventas? • Si
14. ¿Cómo es la estructura de compensación de los vendedores?
- Permisos autorizados sin descuentos.
15. ¿La empresa tiene ventas al crédito?
- No
16. ¿Qué porcentaje de las ventas normales representan las ventas al crédito?
- 1%
17. ¿La empresa cuenta con una Unidad o Departamento de Créditos?
- No
18. ¿La empresa se respalda con algún documento, legal al momento de otorgar un crédito?
- Aun no se trabaja al crédito
19. ¿Considera efectiva la recuperación de los créditos?
- No
21. ¿Por qué cree que se da el éxito o el fracaso en la recuperación del crédito?
- Por falta de capacidad del encargado de créditos al momento de realizar cobros

Encuesta a gerente y personal operativo

HJ-NADEL SEGURIDAD

Gestión de calidad y recursos

Unidad en la que trabaja:

VENTAS SERVICIOS

Gestión de calidad

1 ¿Tiene la empresa una política de calidad?

SI

NO

2 ¿Es comunicada y entendida por el personal?

SI

NO

3 ¿Están definidos por la Alta Dirección, los objetivos, indicadores y metas de calidad y de los procesos de la organización?

SI

NO

4 ¿Son éstos medibles y necesarios para cumplir con los requerimientos Del Servicio de seguridad y alcanzar la satisfacción del cliente?

SI NO

5 ¿Se realizan revisiones gerenciales periódicas y planificadas, por parte de la Alta Dirección?

SI NO

6 ¿Cuenta la organización con procedimientos documentados y registros necesarios, para Asegurar la planeación, operación y control efectivo de sus procesos y actividades?

SI NO

7 ¿Determina la organización de manera controlada y sistemática, los requerimientos Especificados por el cliente?

SI NO

8 ¿Están especificados los requerimientos de compra?

SI NO

9 ¿La organización, se asegura que el producto logístico comprado, está conforme a los requerimientos de compra?

SI NO

10 ¿La organización evalúa y selecciona sus proveedores basados en su capacidad de Suministrar, de acuerdo con sus requerimientos?

SI NO

ANEXO 12

Manual de funciones y puestos y funciones

NOMBRE DEL CARGO : GERENTE GENERAL
SALARIO: Q 5,000.00
PERFIL: Educación: Licenciado en Administración de empresas o pensum cerrado. Edad: 25 a 45 años Experiencia mínima: 3 años en puestos similares Otros conocimientos: Manejo de armas y haber pertenecido a las fuerzas armadas de Guatemala, conocimiento en el descenso de vehiculos y protección de personas. Habilidades: Conocimientos claros de administración y acostumbrado a trabajar bajo presión, actitud positiva y desempeñarse como líder positivo con capacidad en la toma de decisiones.
FINALIDAD DEL CARGO Organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo de HJNADEL, en concordancia con la política y objetivos institucionales establecidos por la empresa, ejerciendo su representación legal.
FUNCIONES Proponer directrices y dirigir la aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos de la empresa, será también el encargado de promocionar el servicio, estará obligado a tener comunicación directa con los que requieran el servicio. Estar presente y participar en las sesiones generales emitiendo puntos de vista y criterios empresariales. Evaluar el desempeño de las Gerencia y Oficinas a su cargo, acorde a la política y objetivos institucionales establecidos. Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad empresarial.

Disponer la implementación de las medidas correctivas resultantes de las auditorías realizadas.

Delegar las atribuciones pertinentes para la mejor marcha institucional.

Desempeñar otras funciones fijadas las políticas de la empresa.

NOMBRE DEL CARGO : JEFE DE RECURSO HUMANO

SALARIO: Q 4000.00

PERFIL:

Educación: Técnico en gerencia administrativa.

Edad: 25 a 45 años

Experiencia mínima: 3 años en puestos similares

Otros conocimientos: Manejo de armas y haber pertenecido a las fuerzas armadas de Guatemala, conocimiento en el descenso de vehículos y protección de personas.

Habilidades: Conocimientos claros de administración y experiencia en personal.

FINALIDAD DEL CARGO

Organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo de HJNADEL, en concordancia con la política y objetivos institucionales establecidos por la empresa, ejerciendo su representación legal.

FUNCIONES

Proponer directrices y dirigir la aplicación de planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos de la empresa, será también el encargado de promocionar el servicio, estará obligado a tener comunicación directa con los que requieran el servicio.

Estar presente y participar en las sesiones generales emitiendo puntos de vista y criterios

empresariales.

Evaluar el desempeño de las Gerencia y Oficinas a su cargo, acorde a la política y objetivos institucionales establecidos.

Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad empresarial.

Disponer la implementación de las medidas correctivas resultantes de las auditorías realizadas.

Delegar las atribuciones pertinentes para la mejor marcha institucional.

Desempeñar otras funciones fijadas las políticas de la empresa.

NOMBRE DEL CARGO : SECRETARIA/CONTADORA

SALARIO: Q 2,200.00

FINALIDAD DEL CARGO

Ejecutar actividades de apoyo secretarial y administrativas que conlleven un grado de responsabilidad y confiabilidad, requeridos por la Gerencia General.

PERFIL:

Educación: Secretaria oficinista/Contadora o secretaria bilingüe oficinista

Habilidad: Manejo de computación (Word, Excel, Power Point, Internet entre otros)

Edad: 20 a 28 años

Experiencia laboral: mínimo 1 año

Otros: Conocimiento en manejo de armas Capacidad de trabajar bajo presión, dinamismo, eficiencia en su trabajo.

FUNCIONES

Atender, organizar, registrar y distribuir la documentación de la Gerencia General, así como archivar documentación de vital importancia y realizar actualizaciones del archivo

general y confidencial respectivamente.

Preparar el despacho de la documentación para atención y/o respuesta, efectuando el seguimiento pertinente.

Responder y efectuar llamadas telefónicas, así como actualizar la agenda diaria de la Gerencia General, coordinando las reuniones y citas respectivas.

Tomar dictados taquigráficos, redactar documentos variados de acuerdo a instrucciones, así como mecanografiar o digitalizar los textos encargados.

Conducir el manejo y efectuar la rendición de fondos de la Caja Chica de Gerencia General.

Efectuar el requerimiento y distribuir los útiles de oficina de la Gerencia General, efectuando el control de los mismos.

Llevar el control de las compras y facturación de la empresa llevando la contabilidad completa de la empresa.

NOMBRE DEL CARGO : SUPERVISOR GENERAL

SALARIO: Q 3,500.00

PERFIL:

Educación: Estudios universitarios, mínimo 2 años

Experiencia mínima: 3 años en puestos similares

Otros conocimientos: Manejo de armas y haber pertenecido a organizaciones como el Ejército de Guatemala o Policía Nacional.

Habilidades: Conocimientos de don de mando, conocimientos de computación y equipos de comunicación.

Valores personales: Honorable, honrado y perseverante.

FINALIDAD DEL CARGO

Responsable de la planificación, supervisión, coordinación, evaluación e implementación de las políticas que permitan el mejor desempeño de los empleados a su cargo y dar cumplimiento a los compromisos de seguridad que se demande a la empresa.

FUNCIONES

Coordinar y controlar las actividades de los supervisores de seguridad de las áreas asignadas así como el personal operativo y especialistas de promoción.

Planificar, coordinar, establecer y hacer seguimiento de programas para mejorar la confiabilidad, disponibilidad y mantenimiento de los equipos del sistema de seguridad que presta la empresa.

Coordinar con la administración de la empresa la realización del programa de capacitación y entrenamiento del personal de acuerdo a necesidades de la empresa.

Implementar políticas, procedimientos, normas, instructivos y programas que aseguren buenas condiciones en los puestos de trabajo de las centrales.

Elaboración y actualización de planes de emergencia y contingencia de las centrales de la empresa.

Analizar, evaluar y controlar los presupuestos de la seguridad industrial de las centrales y elaborar el presupuesto general de la empresa.

Disponibilidad permanente fuera de horas laborables para atender situaciones de emergencia que se presente en las plantas servidas.

Autorizar las órdenes de trabajo externas relacionadas al área de seguridad.

Solicitar a la administración central los requerimientos del área de seguridad profesional.

Revisar y aprobar los procedimientos de seguridad relacionados con la operación y mantenimiento de las centrales.

Preparar y/o presentar informes técnicos o administrativos, cuando le sean requeridos por la gerencia general

Cumplir y hacer cumplir las políticas, reglamentos y demás disposiciones normativas establecidas en la empresa para la buena marcha de, operación de seguridad que se presta a los clientes.

Mantener reuniones periódicas con el supervisor urbano y el supervisor rural de seguridad con el objeto de programar, delegar y hacer seguimiento en el avance y cumplimiento de metas y objetivos.

NOMBRE DEL CARGO : AGENTES DE SEGURIDAD

SALARIO: Q 2,800.00

PERFIL:

Educación: Título o diploma de Nivel Medio

Experiencia mínima: 3 años en puestos similares

Otros conocimientos: Manejo de armas y haber pertenecido a organizaciones como el Ejército de Guatemala o Policía Nacional.

Habilidades: Poseer licencia de moto y vehículo, manejo de equipo técnico de seguridad, ambición de crecer en la empresa, acostumbrado a trabajar bajo presión.

FUNCIONES

Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.

Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.

Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.

Poner inmediatamente a disposición de las autoridades pertinentes a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquéllos.

Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.

Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Deberán seguir las instrucciones que, en el ejercicio de sus competencias, impartan los responsables de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siempre que se refieran a las personas y bienes de cuya protección y vigilancia estuviesen encargados los vigilantes, colaborando con aquéllos en casos de suspensión de espectáculos, desalojo o cierre provisional de locales y, en general, dentro de los locales o establecimientos en que presten su servicio, en cualquier situación en que sea preciso para el mantenimiento y restablecimiento de la seguridad.

Consiste en la utilización de películas, videos, diapositivas, etc., para sustituir temporalmente al instructor. Las personas escuchan y/o ven el material que ha sido grabado previamente. Economizan tiempo y recursos.

Programa para capacitación del personal

- Conferencia. Es una exposición sobre un tema en particular en la que el conferenciante habla y el auditorio escucha.

- Conferencia con participación. Es una exposición en la que el conferenciante expone unilateralmente, pero se permite que el auditorio participe con preguntas durante la conferencia o al final de la misma.
- Clase formal. Es una exposición a un grupo generalmente reducido en el que se dan intercambio de ideas, preguntas, discusiones. Normalmente, la clase formal dura varias sesiones.
- Capacitación en el trabajo. Se asigna a una persona con experiencia para que ayude al aprendiz a conocer el sistema o forma de realizar el trabajo, a utilizar ciertas herramientas o maquinaria, y otros procedimientos. No se saca a la persona de su ambiente de trabajo y se le pide que observe cómo se realizan las labores y que las copie.
- Dramatización. Se pide a los participantes que simulen situaciones reales o ficticias para practicar las habilidades o destrezas que se pretenden lograr. Por ejemplo, se puede simular que se está protegiendo al cliente de un atentado.
- Método de aprender haciendo. Consta de tres pasos y es uno de los más efectivos. El primer paso consiste en dar la información al aprendiz de cómo se realiza el trabajo. En el segundo paso, el instructor demuestra en la práctica cómo se debe realizar el trabajo y el aprendiz observa. Y por último, el aprendiz realiza el trabajo él mismo y el instructor lo corrige y retroalimenta.
- Rotación de puestos. Consiste en rotar al personal dentro de la empresa de un puesto a otro durante un tiempo, a fin de que conozca las diferentes funciones dentro de la organización. Antes de asumir un nuevo puesto se le instruye sobre sus funciones.
- Estudio de casos. Se entrega a los participantes una descripción escrita de una situación real o ficticia para que la estudien y discutan entre ellos con el fin de diagnosticar el problema y plantear alternativas de solución.
- Métodos audiovisuales.

para seleccionar el método más adecuado de impartir los contenidos del programa son:

- Tema.
- Objetivos.
- Número de participantes.
- Nivel de conocimientos e integración del grupo.

- Recursos materiales.
- Tiempo disponible.
- Presupuesto.

CAPACITADORA

Licenciada En Administración de Empresas

Heidy Jamizeth Nájera De León

Licenciada en Administración de Empresas, posee más de 14 años de experiencia en todas las disciplinas de la seguridad corporativa. Certificado por la Universidad Panamericana de Guatemala como profesional, en Administración y Recurso Humano, Cuenta con estudios y capacitaciones en seguridad profesional

Fue Inspector de la Policía Nacional Civil de Guatemala con especialidad en inteligencia civil durante 05 años. Ha desempeñado el Cargo de Gerente General de la empresa de seguridad profesional HJ-NADEL SEGURIDAD en el Municipio de Poptun Departamento de peten con reconocimiento a nivel Nacional.

Ha sido instructora en armas cortas y largas, explosivos, Protección Ejecutiva y otras materias relativas a unidades tácticas de asalto en Guatemala, Actualmente se desempeña como Gerente General de una empresa de seguridad.

PROTECCION EJECUTIVA

1. ¿Qué es la protección ejecutiva y cómo surge su necesidad?

Nace del concepto de ofrecer medidas especiales de seguridad a personalidades, tanto del sector público como privado, ante amenazas potenciales o reales. En el mundo se ha escrito y experimentado por ensayo y error sobre estos conceptos y medidas, los cuales se diseñan de acuerdo con el perfil y riesgo de la persona a ser protegida.

Los primeros pasos en esta materia se dieron en forma organizada y estructurada para proteger la vida de funcionarios públicos. Ante el crecimiento y evolución de las actividades delincuenciales, principalmente de atentados terroristas y secuestros, las medidas de protección de esta índole, se empezaron a adaptar y aplicar a representantes de compañías con grandes capitales, figuras públicas, personas y familias adineradas, pues un esquema de protección ejecutiva representa una inversión considerable de largo plazo.

2. ¿Cómo se ha desarrollado este concepto en países como Guatemala?

En Latinoamérica el concepto de protección ejecutiva se ha desvirtuado, pues personas o familias sin una verdadera amenaza o riesgo adoptan estos esquemas para demostrar su capacidad económica, logrando con ello un efecto contrario, haciéndolos más vulnerables y visibles.

3. ¿Qué contempla una verdadera protección ejecutiva?

La protección ejecutiva considera los siguientes aspectos:

Análisis de vulnerabilidades de la persona protegida que por sus siglas se conoce como VPP (Vulnerabilidad de Personas Protegidas).

Inteligencia de campo sobre los riesgos y amenazas.

Medidas de prevención ante un evento de seguridad y mecanismos de reacción y choque.

Entrenamiento del VPP, sus seres queridos y del personal a cargo de la protección del VPP.

4. ¿Cómo determino si debo tener un esquema de protección ejecutiva?

Debe hacer un diagnóstico o análisis de riesgo, el cual concluye con las vulnerabilidades a que usted se enfrenta día a día y, sobre dichas vulnerabilidades, se prescriben las medidas preventivas que debe adoptar para contrarrestar las vulnerabilidades y amenazas.

5. ¿Me preocupa que quienes me cuidan, conozcan todo sobre mi vida y la de mi familia y después vendan esa información a los delincuentes para que me hagan algo?

El elemento más importante dentro del programa de protección ejecutiva lo representan los seres humanos, sin importar qué papel estén jugando: el de protegido o el de protector, para lo cual, en el primer caso, el protegido deberá seguir al pie de la letra las recomendaciones y cánones de seguridad de control de la información y, para el segundo, los protectores, deberán ser seleccionados siguiendo un riguroso proceso de selección, evaluación constante, pruebas de vulnerabilidad y entrenamiento.

8. Para protección ejecutiva es necesaria contar con escoltas y autos blindados e ir con el protegido a todas partes, no lo dejarlo nunca?

No, eso no es protección ejecutiva. La protección ejecutiva es todo un programa que va mucho más allá de disponer de autos blindados y escoltas. Deber ser tan discreta que ni se note para no llamar la atención, y no es precisamente tener autos blindados e ir a todas partes sin dar tranquilidad a la persona que se protege.

MANUAL DE DEFENSA PERSONAL

El objetivo del curso es lograr el descubrimiento de habilidades destinadas al combate callejero, que todos tenemos potencialmente, pero no desarrollamos hasta el momento en el que nos damos cuenta de esta necesidad (cuando generalmente ya hemos sido víctimas de algún ilícito)

Caben destacar algunos aspectos de nuestro aprendizaje:-

No se trata de artes marciales ya que, en general devinieran en disciplinas competitivas donde generalmente sólo se entrenan y aplican técnicas de torneo, y se desarrollan en un ámbito protegido con profesores y árbitros, todo lo contrario de la Defensa Personal (DP).

Dada la relativa simplicidad de técnicas en la defensa persona, no se requieren gran cantidad de años de práctica para ponerlas en ejecución como en las artes marciales, donde el buen desempeño requiere de una formación atlética. Igualmente, debe quedar en claro que la "magia" de las artes marciales consiste precisamente en la repetición de estímulos (defensas, ataques) infinidad de veces para que éstos se hagan una segunda naturaleza y se expresen espontáneamente cuando sean necesarias.

Esto es totalmente válido para la defensa personal.

Por ello, las técnicas que veremos, deberán ser practicadas y repasadas mentalmente todo cuanto sea posible hasta "hacerlas íntimas" a cada uno. Este es quizás el principio fundamental para lo que nos proponemos; nadie puede esperar el adquirir conocimiento sólo con una leída pues el resultado esperado no se expresará en el momento de ser objetos de una violencia imprevista.- Dentro de lo posible, se deben realizar algunas prácticas técnicas con ropa similar a la que usamos habitualmente para salir a la calle, no con jogging o kimono de AM.

Además se debe ir incorporando paralelamente, un pensamiento previsor de actitudes defensivas aplicables ante ataques en los lugares que frecuentamos y tenemos mayores posibilidades de ser victimizados. En síntesis, es cuestión de dominar algunos movimientos físicos, pero también de

estar preparados psicológicamente (atención y confianza) para reaccionar adecuadamente en situaciones de violencia donde "todo vale" para obtener "UN MÁXIMO DE EFICACIA CON UN MÍNIMO DE ESFUERZO".

El personal le debe quedar claro, que todo lo que sigue a continuación, es solamente una herramienta, útil para mantener la salud y la seguridad individual. De ninguna manera

Nadie puede creer en la existencia de técnicas infalibles

Al respecto, pues en el enfrentamiento real existen gran cantidad de elementos y variables que determinan la singularidad de cada caso y que hacen imposible prever su dinámica en la dimensión completa.

Cuando hablamos de defensa personal, nos referimos a un estado psicológico incorporado a nuestra rutina, y caracterizado por un estado permanente de alerta que, sin llegar a un comportamiento paranoico, permite una rápida reacción ante una situación de violencia.

Esto sería producto de meditar correctamente en formas de proceder ante imprevistos, y de ejercitar frecuentemente las técnicas que veremos a lo largo de esta capacitación, y que deben poder ser aplicadas en forma refleja (ante una agresión desencadenada, no hay tiempo de ponerse a pensar en la respuesta más eficaz). Pero, antes de llegar a esta instancia, caben mencionar las "distancias "fundamentales que se manejan en un enfrentamiento callejero:

1) Distancia preventiva:

Es la ideal para la DP

ya que permite evitar el conflicto y no produce consecuencias; por ejemplo, si caminando de noche debo pasar por un parque poco iluminado y donde sé que se reúnen frecuentemente grupos de personas que se robe a los transeúntes, seguramente al hacer un rodeo por una calle iluminada o más transitada, evité ponerme en riesgo o hacerme temporalmente más vulnerable.

2) Uso de la fuerza

Cuando se es capacitado y orientado se nos enseña no esforzar el cuerpo si no es necesario, tomamos en cuenta que la fuerza no se demostrar a cada momento solo si es necesaria, con ello evitaremos nos analicen el tipo de movimientos para nuestra defensa.

Relaciones Interpersonales

Este curso se orientará en desarrollar destrezas para optimizar la autoestima, las habilidades interpersonales, comunicación, liderazgo, control de reacciones tradicionales, malos entendidos, los miedos frente a las situaciones de autoritarismo, logro del respeto, manejo de la competencia, y se mecanicen conductas adecuadas, respetando el "ser" propio y construyendo un "hacer" muy eficaz.

Se aceptará al otro como diferente y desde ese lugar, la EMPATÍA será el denominador común de las conductas asumidas. Se aprenderán métodos para volverse atrayente, convincente, interesante y seductor desde lo intelectual y actitudinal. Se aprenderá a ser un buen comunicador. Motivará a los demás logrando que cooperen en forma entusiasta. Se pretenderá un líder democrático y participativo.

No se le temerá a los desafíos y a los errores, ya que serán vistos como parte del aprendizaje. Serán tomados como oportunidades para afrontar nuevas situaciones desafiantes. Se fijarán objetivos claros y específicos y el estrés será controlado con inteligencia y habilidad. Entrará en juego la acción más que la preocupación: la pauta será ocuparse y no preocuparse.

Durante el entrenamiento se obtendrá la capacidad de ejercitar todo lo aprendido, en la vida familiar, social, profesional y laboral.

El mejor "valor agregado", que se puede brindar en estos Cursos de Relaciones Interpersonales, es contar con el asesoramiento a cargo de docentes especialistas en "Comunicación Integral", Locutores Nacionales egresados del ISER, Licenciados en Comunicación Audiovisual, Profesores Universitarios, Docentes en Institutos de las Carreras de Periodismo y Locución, y profesionales de los Medios de Comunicación Masivos.

En el área de las Relaciones Interpersonales, los comunicadores también son especialistas!

Duración

Depende de varios factores que se considerarán en los asistentes: experiencia, conocimientos, objetivos, actitud durante el aprendizaje, etc. Por tanto, la duración no la establece ninguna fuerza de seguridad de Guatemala ni el Ejército ni la PNC, sino que está en función de los objetivos y necesidades de la organización, como así también de los resultados obtenidos.

Contenidos

Los programas de estudios y sus respectivas planificaciones estarán en función de las necesidades de la empresa. Es decir, se elabora un plan a medida. No trabajamos en forma estandarizada. Los diseños pedagógicos están especialmente recomendados como complemento de la terapia para personas con problemas de timidez, inseguridad, falta de confianza, baja autoestima, etc.

Metodología

- a. Se realizarán registros de audio y vídeo producidos durante el entrenamiento.
- b. La cantidad máxima de asistentes, días y horas destinadas, se establecerán
- c. Se entregan certificados de asistencia.

Disponibilidades

Ultimo día de cada trimestre

Nuestro trabajo es artesanal: Buscamos cambios llevados a la práctica y no sólo conocimientos teóricos.

Reglas de seguridad para el manejo de armas de fuego

Cómo manejar armas de fuego de modo seguro

Por Heidy Nájera

Compañero, seguramente usted conoce estas reglas, pero nunca está de más recordarlas:

1. Al manipular armas de fuego, tenga siempre presentes estas recomendaciones de seguridad:
2. Siempre trate cada arma como si estuviera cargada mientras no se haya cerciorado personalmente de lo contrario por haber efectuado el procedimiento de descargar
3. Siempre mantenga el arma apuntando en dirección segura o en una dirección donde un disparo accidental no haga daño.
4. Nunca apunte con un arma a nada que no quiera destruir
5. Siempre mantenga su dedo fuera del disparador hasta que esté listo para disparar
6. Siempre mantenga descargada el arma hasta que esté listo para dispararla, con cargador fuera y martillo abatido
7. Siempre utilice la munición adecuada para su arma en particular
8. Siempre conozca su blanco, qué hay detrás de él y más allá
9. Siempre use protección para ojos y oídos cuando dispare
10. Nunca consuma alcohol, medicamentos o drogas antes o durante el manejo de un arma
11. Un arma cargada tiene el potencial de matar. Manejada inteligentemente es segura
12. Un accidente es siempre el resultado de no cumplir las reglas de seguridad
13. La prevención de accidentes es responsabilidad del usuario

14. Antes de manejar y cargar un arma, asegúrese de saber cómo funciona
15. Asegúrese de que su arma esté limpia; antes de cargar inspeccione el cañón para estar seguro que está perfectamente limpio y libre de partículas extrañas. Disparar con una obstrucción en el cañón tal como sucio, lodo, grasa, proyectil trabado, etc. puede causar ruptura o ensanchamiento del cañón
16. Nunca dispare a superficies planas o al agua
17. Evite golpes fuertes o caídas de su arma
18. Los dispositivos de seguridad en las armas de fuego son extras y no son substitutos de un manejo seguro
19. Durante y después de disparar controle sus emociones
20. Durante las sesiones de entrenamiento, si observa un problema de seguridad, debe reportarlo inmediatamente al instructor.
21. Cualquiera puede detener un ejercicio si ve un problema de seguridad Recuerde:
22. Cuando se utilizan armas de fuego, el entrenamiento realista es importante, pero la seguridad está primero.