

**“Implementación de un sistema de administración de Recursos Humanos
para fortalecer el desempeño del personal de la Empresa
Sistemas de las Verapaces, S.A.”
(Práctica Empresarial Dirigida -PED-)**

Gloria Phenélope Wellmann Zuñiga

**Lic. Eugenio Sánchez (Asesor)
Licda. Lesly Eugenia Chocooj Vidaurre (Revisora)**

Cobán, julio de 2014



AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vice rectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cóbar
Vice rector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cóbar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Vice Decano

Lic. Edgar Uwaldo Caal
Coordinador

**Terna Examinadora que práctica el examen general de la Práctica
Empresarial Dirigida**

Dr. Alan Richard González Choc

Examinador (a)

Lic. Álvaro Alexander Pop Gutiérrez

Examinador (a)

Lic. Edgar Caal

Examinador (a)

Lic. Eugenio Sánchez

Asesor (a)

Licda. Lesly Eugenia Chocooj Vidaurre

Revisor (a)



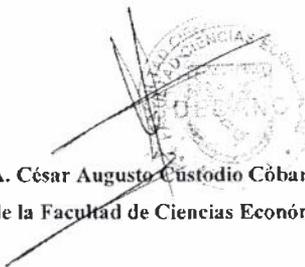
UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sediduria ante todo, adquirere sabiduria"

REF.:C.C.E.E.0088-2014

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 08 DE JULIO DEL 2014
SEDE COBÁN, ALTA VERAPAZ

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Arturo Sanchez Chavarria, tutor y Licenciada Lesly Chocooj Vidaurre, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Implementación de un sistema de administración de recursos humanos para fortalecer el desempeño del personal de la empresa Sistema de las Verapaces, S.A.”, Presentado por él (la) estudiante Gloria Phenélope Wellmann Zuñiga, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1005, de fecha 05 de abril del 2014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



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

Cobán, Alta Verapaz diciembre 31 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementación de un sistema de administración de Recursos Humanos para fortalecer el desempeño del personal de la Empresa Sistema de las Verapaces, S. A.”**, realizada por Gloria Phenélope Wellmann Zúñiga, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de ochenta y cuatro (84) de 100 puntos.

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


Lic. Arturo Eugenio Sanchez Chavarria
Tutor

Cobán Alta Verapaz, febrero 05 2014

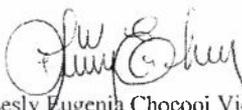
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementación de un sistema de administración de Recursos Humanos para fortalecer el desempeño del personal de la Empresa Sistema de las Verapaces, S. A.”**, realizada por Gloria Phenélope Wellmann Zuñiga, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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


Licda. Lesly Eugenia Chocoj Vidaurre
Revisora



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo. adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 977.2014

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante **Gloria Phenelope Wellmann Zuñiga** con número de carné 201203327, aprobó con **84 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día cinco de abril del año dos mil catorce.

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los doce días del mes de julio del año dos mil catorce.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Folleto A.
cc. ARCHIVO.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes	1
Capítulo 2	8
2.1 Marco teórico	8
2.1.1 Administración de recursos humanos	8
2.1.2 Recurso humano	8
2.1.3 Importancia del recurso humano	8
2.1.4 Implementación de un sistema de administración de recursos humanos	9
2.1.5 Estructuración de procesos de recursos humanos	9
2.1.6 Funciones del departamento de recursos humanos	9
2.1.7 Redefiniendo la función de recursos humanos	11
2.1.8 Composición del departamento de recursos humanos	12
2.1.9 Definición y funciones de las áreas que componen el departamento de recursos humanos	13
2.1.10 Aporte del los departamento de recursos humanos a las empresas	19
Capítulo 3	20
3.1 Planteamiento del problema	20
3.1.1 Pregunta de investigación	20
3.2 Objetivos de la práctica realizada	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	21
3.3 Alcances y límites de la práctica	21
3.4 Metodología aplicada en la práctica	22

3.4.1 Sujetos de la investigación	22
3.4.2 Instrumentos	23
3.4.3 Procedimiento	23
Capítulo 4	24
4.1 Presentación de resultados	24
Capítulo 5	35
5.1 Análisis e interpretación de resultados	35
Conclusiones	37
Referencias bibliográficas	38
Propuesta	39
Anexos	

Resumen

El presente trabajo se realizó en la empresa Sistemas de las Verapaces S.A. una empresa que se dedica a la transmisión de señal de televisión por cable y a la prestación de servicios de enlace fibra óptica, iniciándose en el mes de mayo del presente año.

En el primer capítulo se realiza con el apoyo del personal encargado de cada departamento un diagnóstico FODA, el cual determinó que una de las necesidades urgentes de la empresa es la correcta gestión del talento humano, pues se carece de un departamento de Recursos Humanos.

En el segundo capítulo sustentamos la propuesta con el marco teórico extraído de la bibliografía recomendada al caso en la cual se resalta la importancia de la gestión del talento humano y el apoyo que le dan las herramientas como: un manual de selección e inducción, el reglamento interno de trabajo, el manual de funciones, una correcta programación de la motivación y capacitación para el colaborador.

En el tercer capítulo se incluye el planteamiento del problema, los objetivos de la práctica realizada, los alcances y límites, la metodología aplicada, los sujetos de investigación, instrumentos y el procedimiento.

En el cuarto capítulo se presentan las entrevistas realizadas al personal previamente seleccionado, siendo ellos los jefes de los diferentes departamentos que integran la empresa y de ellos se obtienen la información necesaria para el posterior análisis.

En el capítulo cinco se analizan los resultados obtenidos en las entrevistas y se determina la falta de un manual de funciones, la necesidad de actualización del reglamento interno de trabajo, la necesidad de ejecutar programas de motivación y capacitación para el personal y la falta de un manual de inducción. La reestructuración del organigrama, la actualización de los Valores, Objetivos y la Visión de la empresa.

A continuación presentamos la propuesta final de implementación de los manuales de funciones, el programa de motivación y capacitación laboral, el manual de inducción y la actualización del reglamento de trabajo.

Introducción

El presente trabajo ha sido realizado en un periodo de tiempo de aproximadamente nueve meses, como parte de la Práctica Empresarial Dirigida (PED) del programa de actualización académica de la Universidad Panamericana; con el objeto de aportar los conocimientos al crecimiento y fortalecimiento de una empresa de aproximadamente 26 años de dedicarse al ramo del entretenimiento por televisión por cable.

Las empresas de televisión por cable están pasando por un proceso complejo y la mayoría han tenido que fusionarse con el objeto de fortalecerse, bajar los costos de funcionamiento y lograr apoyarse con la tecnología que en este ramo es cambiante y onerosa. La empresa Sistemas de las Verapaces, S.A. ha logrado ser quien ha tomado el liderazgo con un head en totalmente actualizado y de esta forma ha logrado absorber a las empresas: Imperio Visión, Zea Visión, Cable Carchá, Cable San Juan Chamelco y Maxi Cable ubicada en Santa Cruz y San Cristóbal A.V. La empresa Sistemas de las Verapaces S.A. cuenta con un tendido de fibra óptica que llega a todas estas localidades y que además presta otros servicios de enlace a través de ella, esto la hace estar sólida y respaldada ante los embates de empresas transnacionales como Tigo, Claro, para quienes penetrar este territorio ya no es fácil dada la fusión, calidad y capacidad de las empresas que se integraron a Sistemas de las Verapaces S.A.

Dentro de este proceso de fortalecimiento debe incluirse no solo el fortalecerse con equipo adecuado si no también con el personal adecuado, personal que se adapte y adopte los constantes cambios sin que ello le provoque stress, decepción, deserción o incertidumbre, es en este sentido en el que la administración del talento humano debe intervenir generando una buena administración del activo más valioso de las empresas “las personas”.

El presente documento va dirigido muy especialmente a la buena gestión del cliente interno y dado que la empresa no cuenta con una gerencia de Recursos Humanos se propone en cambio el apoyo de los documentos, manuales y herramientas para que el personal se sienta empoderado en la tarea y búsqueda constante del logro de los objetivos de la empresa, la creación de un manual de funcionamiento, el manual de funciones, el de motivación y capacitación y el de inducción.

La revisión de la visión, el organigrama y los valores de la empresa y su desarrollo organizacional son necesarios para la consecución de los objetivos de la empresa.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

El presente informe de diagnóstico integral ha sido realizado en la empresa sistemas de las Verapaces S.A. ubicada en la 6ta avenida 5-69 zona 3 de Cobán, Alta Verapaz, teléfonos (502)7952-3877 al 80 y el correo electrónico es cable sistemasdelasverapaces.com empresa que se dedica a las telecomunicaciones en la región, siendo su principal giro la comercialización de la televisión por cable con lo que cubre por el momento los municipios de Cobán, San Pedro Carcha, San Juan Chamelco, Santa Cruz y San Cristóbal.

1.2 Reseña histórica de la empresa

La sociedad Sistemas de las Verapaces, S.A. inicia sus actividades empresariales, el 29 de Octubre del año 1997 teniendo a su cargo la gestión de la empresa Cable Imperio Visión, y es hasta el 31 de Enero del año 2007 que empieza la administración de la empresa de cable de nombre comercial Zeavisión, la cual es considerada pionera en el mercado del entretenimiento familiar por televisión en el municipio de Cobán, ya que el inicio de sus operaciones se remonta al 03 de mayo del año 1984 en el municipio de Cobán.

La actividad comercial inició con la renta de video caset VHS, venta de televisores videograbadoras y electrodomésticos hasta implementar la venta de antenas parabólicas debido a la necesidad de captar la señal de los canales de televisión nacional e internacional.

Debido a que en todo el mundo el servicio de televisión por cable demostró ser un cambio tecnológico, que permite a las personas mantenerse al día con información variada, que aporta en gran parte al entretenimiento, conocer culturas y tradiciones de otros países, surge la idea de implementar este sistema de televisión por cable el 9 de junio de 1987, con la incorporación de tres canales vía satélite, la cobertura requirió de una planta externa, de 12 Km. de cable para atender la demanda. Por la aceptación del servicio en la comunidad cobanera y con apego a las leyes fiscales es inscrita la empresa el 19 de enero de 1989, con el nombre Comercial Zeavisión.

Para el año de 1999, cuando se hizo notorio el crecimiento de la empresa Zeavisión y se manifestaban otras necesidades dentro del mercado, por el incremento del comercio

cobanero, se decide ampliar los servicios prestados, con la implementación de Teleproducciones Zeavisión, empresa dedicada a la publicidad, representaciones de casas o entidades comerciales, asesoría y consultoría, entre otros.

En la actualidad, la empresa Sistemas de las Verapaces ofrece una programación de más de 100 canales de televisión, dentro de los cuales se pueden disfrutar franjas de canales; internacionales, culturales, infantiles, deportivos, de películas y canales locales con producción local para la región.

1.3 Situación actual de la empresa

La empresa se basa en los siguientes principios filosóficos:

Excelencia: brindar un servicio eficaz y rápido a nuestros clientes.

Responsabilidad Social: Valoramos y respetamos la equidad de género, al medio ambiente, empleados y clientes debido a que conforman la Razón de Ser de nuestra organización.

Calidad en Servicios: brindamos un servicio eficiente en la cual los clientes se sientan satisfechos y llenemos las expectativas deseadas.

Respeto: Valoramos a las personas en sus distintas formas de pensar, para mantener una estrecha comunicación y acercamiento a nuestros clientes.

Misión:

Brindar servicios de telecomunicaciones que satisfagan con excelencia las expectativas de nuestros clientes, así como la pronta atención de cada una de sus necesidades.

Visión:

Ser la empresa Alta verapacense líder en telecomunicaciones, comprometidos con el logro de calidad total en lo que se refiere a la satisfacción de nuestros clientes y el bienestar de nuestro personal.

Objetivos:

Promover que todas nuestras actividades, estén enfocadas a identificar y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, por medio de los servicios que ofrecemos.

Clientes y usuarios son nuestra razón de ser.

Ser reconocidos como líderes en nuestra actividad, representando para nuestros usuarios la mejor alternativa del mercado.

Descripción del negocio:

Empresa que ofrece servicios de TV por cable, enlaces dirigidos de internet a través de fibra óptica, circuitos cerrados de seguridad, interconexión a través de fibra óptica de head end para el municipio de Cobán, Carcha, San juna Chamelco, Santa Cruz y San Cristóbal A.V.

Políticas de trabajo:

- El personal deberá regirse al horario siguiente, de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 14:30 a 18:00 y día sábado de 8:30 a 12:30.
- Todo el personal tiene derecho a gozar de todas las prestaciones que la ley establece.
- Todo el personal deberá firmar el contrato laboral y cumplir con el reglamento interno de trabajo.
- En el caso del personal que maneja el head end debe firmar un contrato de confidencialidad adicional al contrato laboral.

Nomina de personal:

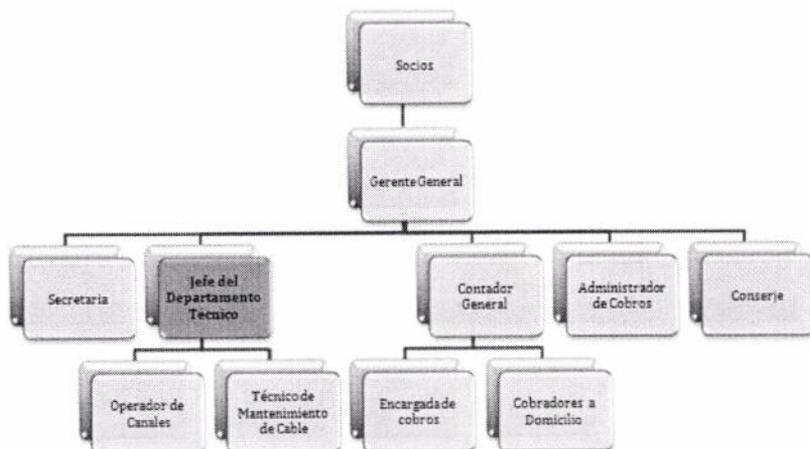
Sistemas de las Verapaces, S.A. cuenta con veinticinco empleados, actualmente la empresa presenta el siguiente cuadro de personal:

Personal de Sistema de Las Verapaces S.A.

Departamento	Cantidad	Descripción
Gerencia	2	1 Gerente General 1 Gerente Administrativo
Departamentos	4	1 Departamento de Contabilidad 1 Departamento de Administración de Cobros 1 Departamento Operativo de Canales 1 Departamento Técnico de Cable
Áreas	19	1 Contador General 1 Auxiliar de Contabilidad 2 Cajera 1 Secretaria 1 Conserje 1 Administrador de Cobros 2 Operadores de Canales 10 Técnico de Mantenimiento de Cable
Total de empleados		25

1.4 Estructura organizacional

Organigrama:



Fuente: Gerencia general de sistemas de las Verapaces.

La empresa, en función de su trayectoria y posicionamiento en el mercado, evidencia estabilidad mercantil, lo cual ha logrado a través de varios años de gestión empresarial con una cultura organizacional basada en la experiencia de puestos de gerencia, contando también con el equipo y personal técnico adecuado para la realización de sus actividades. Se realizó el diagnóstico empresarial visitando cada una de las gerencias con la colaboración del gerente general de la empresa y para mayor efectividad se consensuó el dividirla en tres áreas, área administrativa general y de informática, área de recursos humanos y área de contabilidad y finanzas.

La época de realización del diagnóstico fue efectuado durante el periodo contemplado del 25 de mayo al 15 de junio del 2013, utilizándose la metodología requerida por la Universidad Panamericana siguiendo el método de Jack Fleitmann llevándonos al análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para proyectar el crecimiento de la empresa. Dado el tamaño de la empresa es la entrevista directa tanto con el gerente general como con los gerentes de las áreas específicas.

1.5 Análisis FODA

Identificación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a nivel Institucional.

Fortalezas:

- Cuentan con el equipo apropiado para realizar sus actividades.
- Sistema de comunicación eficiente, vía radio.
- Atención técnica en días festivos.
- Rotación de personal acorde al funcionamiento de la empresa (Es mínima).
- Proyección social a través de transmisiones televisivas en directo de actividades educativas y deportivas.
- Empresa con trayectoria.
- Personal identificado con la empresa.
- Cuentan con servicios de pagos electrónicos a través de la Banca Virtual y pagos en Bancos para que los clientes tengan más opciones de pago y mayor rapidez.

Oportunidades:

- Hay segmentos de mercado no alcanzados. Expansión a mercados locales a municipios del departamento de Alta Verapaz.
- Opción a ampliar los servicios (Internet por cable)

Debilidades:

- Falta de aplicación del proceso administrativo. Nos referimos a Organización, Planeación, Integración, Dirección y Control de las actividades de la empresa.
- Limitante de Red en algunos sectores, que impide brindar el servicio de cable a todos los sectores del municipio.
- Falta de n Manual de Funciones para el personal tanto administrativo como técnico.

Amenazas:

- Competencia.
- Piratería, se refiere al robo de señal de cable.
- El crecimiento tecnológico de otras empresas que no cumplen con los lineamientos específicos, derivan en interferencia de la señal de cable.
- DEORSA porque interfiere en la pérdida de señal de Cable, cuando no hay energía eléctrica
- La posible llegada de las transnacionales

Al establecer el criterio de prelación para la elaboración del presente trabajo tomando en cuenta que la empresa Sistemas de las Verapaces no cuenta con un departamento de Recursos Humanos se consensuo con el Gerente general la necesidad de apoyarlo con instrumentos y herramientas que faciliten la administración del talento humano ya que se ha dado mucha atención a la implementación de la tecnología, al crecimiento y expansión sacrificando hasta cierto punto la atención hacia el cliente interno.

Capítulo 2

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Administración de recursos humanos

Según Frederick Taylor es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc.; de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

2.1.2 Recurso humano

Está constituido por el personal de la empresa. Como administradores de empresas tenemos que tener bien claro que el recurso humano, es decir el personal de la empresa, constituye contablemente un gasto, pero en realidad es el mejor activo que pueda tener la empresa, ya que esta no está constituida solo por el capital. Para poder administrar ese capital y poder operar esos activos fijos, la empresa requiere de personal, y en la medida en que este sea el más adecuado, el más competente, la eficiencia de la empresa será mayor.

2.1.3 Importancia del Recurso Humano

Su importancia radica en que la empresa es una organización creada, dirigida y administrada por personas, el personal que ejecuta estas órdenes también son personas, los logros y fracasos incumben a todos, la empresa como tal depende de todo su personal desde el conserje hasta el gerente y los propietarios, de tal manera que se requiere lograr un ambiente apropiado; se requiere atención al capital humano para alcanzar las metas propuestas y el compromiso del personal con la causa empresarial.

El recurso humano ha cobrado tal relevancia en la organización que administrativamente ya hablamos de la gestión del recurso humano y de la administración del talento humano.

Dichos términos permiten dimensionar correctamente el talento de las personas en beneficio de ellos mismos y de la empresa. Un sistema de gestión del talento humano es también un medio para optimizar el rendimiento de cada empleado y de la organización.

2.1.4 Implementación de un sistema de administración de Recursos Humanos

Se hace necesario para enlazar las políticas de la empresa con las políticas del personal, establece claramente la descripción de los puestos, formas de reclutamiento y selección, contratación, inducción, capacitación, seguridad e higiene industrial, evaluación del desempeño y sistemas de remuneraciones, para concluir con el control de recursos humanos.

2.1.5 Estructuración de procesos de recursos humanos

Según Idalberto Chiavenato "La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo." Chiavenato (2009).

Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

En la actualidad las técnicas de selección del personal tienen que ser más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicométricas y los exámenes médicos.

2.1.6 Funciones del departamento de RR.HH.

El Departamento de Recursos Humanos es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

- Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- Supervisar la administración de los programas de prueba.
- desarrollar un marco personal basado en competencias.
- Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, ya que permite a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales.
- Según el libro Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento, del autor: Margaret Butteris, el papel y la función de Recursos Humanos de la empresa consiste en lo siguiente:
- Identificación y desarrollo de las competencias claves necesarias para respaldar el negocio. Una vez identificadas, se ponen en marcha estrategias para desarrollar o adquirir las competencias claves. La función empresarial es también responsable de monitorizar el progreso de desarrollo.
- Desarrollo de talento Ejecutivo. Recursos Humanos de la empresa es responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial de toda la organización, preparándolo junto a los directivos presentes, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros, incluyendo la planificación de la sucesión.

- Desarrollo de iniciativas de formación y desarrollo para respaldar la cultura, los valores y los principios operativos comunes. Utilizando las sesiones de formación y desarrollo como vehículos de comunicación para desarrollar, implementar y sostener este principio.
- Desarrollo de modelos para la evaluación y retribución de los empleados.
- Recursos Humanos de la empresa identifica los modelos empresariales para la contratación, el juicio y la evaluación de los empleados.
- Desarrollo e implementación de políticas y programas de gestión de la actuación y la retribución para utilizarse en todas las compañías operativas

2.1.7 Redefiniendo y reestructurando la función de Recursos Humanos

Los objetivos de la administración de Recursos Humanos se derivan de las metas de la empresa completa, los cuales, en toda organización, son la creación o distribución de algún producto o servicio.

El principal objetivo es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.

Según el libro Reinventando Recursos Humanos, cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento, del autor Margaret Butteris, el objeto de los recursos humanos es contratar y trasladar personal, mantener informes y administrar salarios y beneficios.

Otros objetivos son:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de Recursos Humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de Recursos Humanos y alcance de objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
- Contribuir al éxito de la empresa o corporación.

- Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- Apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa.
- Cumplir con las obligaciones legales.
- Rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultoría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización.

Dentro de estos objetivos están contenidos 4 tipos que son:

- Corporativos
- Funcionales
- Sociales y
- Personales

2.1.8 Composición del departamento de Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos está compuesto por las siguientes áreas:

- Reclutamiento de Personal
- Selección
- Diseño, Descripción y análisis de cargos
- Evaluación del desempeño humano
- Compensación
- Beneficios Sociales
- Higiene y seguridad en el trabajo

- Entrenamiento y desarrollo del personal
- Relaciones Laborales
- Desarrollo Organizacional
- Base de datos y Sistemas de información
- Auditoria de recursos humanos.

2.1.9 Definición y funciones de las principales áreas que componen el departamento de Recursos Humanos

Reclutamiento de personal:

Las organizaciones tratan de atraer a los individuos y obtener informaciones al respecto de ellos para decidir sobre la necesidad de admitirlos o no.

Reclutamiento: Es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

Es una actividad fundamental del programa de gestión de Recursos Humanos de una organización. Una vez que se han terminado las necesidades de Recursos Humanos y los requisitos de los puestos de trabajo es cuando puede ponerse en marcha un programa de reclutamiento para generar un conjunto de candidatos potencialmente calificados. Estos candidatos podrán conseguirse a través de fuentes internas o externas. Es así como las fuentes de Recursos Humanos son denominadas fuentes de reclutamiento ya que pasan a ser blancos sobre los cuales incidirán las técnicas de reclutamiento.

El reclutamiento es básicamente un proceso de comunicación de mercado: exige información y persuasión. La iniciación del proceso de reclutamiento depende de la decisión de línea. Como el reclutamiento es una función de staff, sus actos dependen de una decisión en línea, generalmente denominada requerimientos de empleado o requerimientos de personal.

La función de reclutamiento es la de suplir la selección de candidatos. Es una actividad que tiene por objeto inmediato atraer candidatos, para seleccionar a los futuros participantes de la organización.

El reclutamiento empieza a partir de los datos referentes a las necesidades presentes y futuras de los Recursos Humanos de la organización.

Selección:

El proceso de selección comprende tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quién deberá contratarse.

El reclutamiento y selección de RH deben considerarse como dos fases de un mismo proceso.

La tarea de selección es la de escoger entre los candidatos que se han reclutado, aquel que tenga mayores posibilidades de ajustarse al cargo vacante.

Puede definirse la selección de RH como la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

La selección intenta solucionar dos problemas básicos:

- La adecuación del hombre al cargo
- La eficiencia del hombre en el cargo

Diseño, descripción y análisis de cargos:

La descripción de cargos es una relación escrita que define los deberes y las condiciones relacionadas con el cargo. Proporciona datos sobre lo que el aspirante hace, cómo lo hace, y por qué lo hace.

Un cargo, anotan Chruden y Sherman, "puede definirse como una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros cargos.

La descripción de cargos es la relación detallada de las atribuciones o tareas del cargo (lo que el ocupante hace), de los métodos empleados para la ejecución de esas atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (para qué lo hace).

El análisis de cargo es el proceso de obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los puestos. Es un proceso de investigación de las actividades del trabajo y de las demandas de los trabajadores, cualquiera que sea el tipo o nivel de empleo.

Evaluación de desempeño:

Es una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

El procedimiento para evaluar el personal se denomina evaluación de desempeño, y generalmente, se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una cantidad razonable de informaciones respecto a los empleados y a su desempeño en el cargo.

Su función es estimular o buscar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona. Medir el desempeño del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo.

Compensación:

Está dada por el salario. Su función es dar una remuneración (adecuada por el servicio prestado) en valor monetario, al empleado.

Beneficios sociales:

Son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados. Estos beneficios pueden ser financiados total o parcialmente por la empresa.

Su función es mantener y aumentar la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad; así como también, ahorrarles esfuerzos y preocupaciones a sus empleados.

Higiene y seguridad:

Constituyen dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo, capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto emitido por la Organización Mundial de Salud, la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad.

Su función está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo; así como también la prestación no solo de servicios médicos, sino también de enfermería, primeros auxilios; en tiempo total o parcial; según el tamaño de la empresa, relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo.

Entrenamiento y desarrollo:

Es el área que se encarga de capacitar en un corto plazo a los ocupantes de los puestos de la empresa, así como también se encarga de suministrar a sus empleados los programas que enriquecen su desempeño laboral; obteniendo de esta manera mayor productividad de la empresa.

Su función es que por medio a estos programas se lleve la calidad de los procesos de productividad de la empresa, aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desarrollo de determinado cargo o trabajo.

Capacitación:

Es un proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento y la capacitación implican la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas, del ambiente, y el desarrollo de habilidades para cualquier tipo de tarea que sea compleja o sencilla. La capacitación necesariamente implica estos tres aspectos. (Idalberto Chiavenato).

Beneficios de un proceso de capacitación para el empleado

- Ayuda a solucionar problemas y a tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal
- Ayuda a la formación de líderes
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos
- Aumenta el nivel de satisfacción en el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia e ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hace sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Beneficios de la capacitación para las empresas:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y por lo tanto el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Ayuda a prevenir y a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de empleados.
- Incrementa la productividad y calidad de trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización.

Relaciones laborales:

Se basa en la política de la organización, frente a los sindicatos, tomados como representantes de los anhelos, aspiraciones y necesidades de los empleados. Su objetivo es resolver el conflicto entre capital y trabajo, mediante una negociación política inteligente.

Desarrollo organizacional:

El Desarrollo Organizacional se basa en los conceptos y métodos de la ciencia del comportamiento y estudia la organización como sistema total. Su función es mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones.

Base de datos y sistemas de información:

El concepto sistema de información gerencial (SIG), se relaciona con la tecnología informativa, que incluye el computador o una red de microcomputadores, además de programas específicos para procesar datos e información. Su función es recolectar, almacenar y divulgar información, de modo que los gerentes involucrados puedan tomar decisiones, y mantener un mayor control y planificación sobre sus empleados.

Auditoria:

La auditoria se define como el análisis de las políticas y prácticas del personal de una empresa, y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar. Su función es mostrar cómo está funcionando el programa, localizando prácticas y condiciones que son perjudiciales para la empresa o que no están justificando su costo, o prácticas y condiciones que deben incrementarse.

2.1.10 Aporte de los departamentos de Recursos Humanos a las empresas

Cada uno de los departamentos que componen una empresa, tienen algo que aportar a dicha organización. Entre los aportes del Departamento de Recursos Humanos podemos destacar:

- Influye sobre el comportamiento del personal para alcanzar resultados de operaciones y financieras.
- Influye sobre el cuidado y alimentación del personal.
- Influye sobre la defensa del empleado.
- Influye sobre la gestión de los procesos operativos por parte de los RH.
- En la forma de ejecutar la estrategia de la empresa.
- Cada uno de estos aportes dependerán del objetivo de la empresa y de que visión o misión esta tenga.

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

La empresa Sistema de las Verapaces cuenta dentro de su plantilla personal con 25 personas; se divide en área de administración, área de contabilidad y área de mantenimiento y servicio, la mayoría de ese personal ya cuenta con un promedio de 10 años de servicio dentro de la empresa y se hace necesario romper la rutina y crear mecanismos que permitan mantener la ilusión y motivación para seguir desempeñando el puesto, para promover la sucesión y para prepararnos al cambio tecnológico que se avizora, además para brindar una mejor atención a los usuarios que visitan de forma constante las instalaciones de la empresa. No existe una estructura adecuada con la capacidad de manejar al personal, razón por la que se propone implementar un sistema de administración del recurso humano para fortalecer el desempeño del personal de la empresa.

3.1.1 Pregunta de investigación

¿Se hace necesaria la implementación de manuales y herramientas de procedimientos para realizar los procesos administrativos con mayor efectividad en la empresa Sistemas de las Verapaces S.A.?

3.2 Objetivos de la práctica realizada

Objetivo general:

Que la empresa Sistemas de las Verapaces cuente con un sistema de administración de Recursos Humanos que favorezca el desempeño del personal y eleve su rentabilidad.

Objetivos específicos:

Proveer a la empresa Sistemas de las Verapaces de herramientas y manuales que favorezcan el desempeño de su personal.

Proveer a la empresa Sistemas de las Verapaces de instrumentos técnicos que contribuyan a facilitar los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Proveer al personal de la empresa Sistemas de las Verapaces de un manual de procedimientos que le permita realizar sus labores con eficiencia.

Proveer a la empresa Sistemas de las Verapaces de un comité que programe y gestione la motivación y capacitación para sus colaboradores, en base a las áreas en que se desempeñan.

3.3 Alcances y límites de la práctica

3.3.1 Alcances:

El alcance de la investigación comprende a todo el personal de la empresa Sistemas de las Verapaces ya que es el capital humano bastión fundamental en la prestación de los servicios.

La Junta Directiva y la gerencia general están compenetrados de la necesidad de generar una estructura de administración del recurso humano por lo que están en plena disposición de implementar la propuesta involucrando a todo el personal.

3.3.2 Límites:

La empresa no cuenta con un presupuesto para la capacitación de personal por lo que se hará necesaria la gestión ante entidades como INTECAP, Cámara de Comercio, Cámara Industrial, Gremial de Operadores de Cable y afines para cumplir con la implementación de la propuesta.

3.4 Metodología aplicada en la práctica

Descriptiva propositiva:

Se elige este tipo de investigación dado al conocimiento que se tiene de la empresa y a la carencia de un sistema de administración de recursos humanos y a la necesidad de implementarlo para eficientar los procesos que nos conducen a mejorar el clima laboral y a incrementar la calidad del servicio que redundará en máxima calidad.

En esta investigación se hará una propuesta de un sistema de administración de recursos humanos ideal a implementarse en la empresa Sistemas de las Verapaces S.A.

3.4.1 Sujetos de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se consideran relevantes las opiniones, acciones y experiencias del personal que está directamente relacionado a los procesos de administración de la empresa Sistema de las Verapaces siendo ellos:

Sujeto de investigación	No. Entrevista
Gerente General	1
Contador General	1
Jefe del Departamento Técnico	1
Encargado de Personal de Atención al Público	1
Gerencia de Cobros	1

Fuente: Elaboración Propia

3.4.2 Instrumentos

Se considera que el medio más directo para obtener la información en este caso es la Entrevista Planificada ya que resulta eficaz pues se pretende escoger de manera sistemática y precisa información concreta sobre el manejo actual de los recursos humanos de la empresa; la entrevista nos permitirá apoyarnos en la comunicación verbal para lograr cantidad y calidad de información. Este tipo de instrumento es ideal utilizarlo con personas que poseen la información amplia y detallada de la empresa. Se aplicará también la observación dado a que la exponente del presente trabajo tiene pleno conocimiento del manejo de este tipo de empresas.

Entrevista:

Se realizará entrevistas al personal antes descrito en base a guías estructuradas y enfocadas a lograr la mejora en la administración de los recursos humanos de la empresa Sistemas de las Verapaces.

Observación:

Uno de los componentes principales del método científico es la observación, elemento que no debe descuidarse principalmente cuando el investigador tiene pleno conocimiento y experiencia en el tema a investigar.

3.4.3 Procedimientos

- Recolección de la Información a través de las personas seleccionadas.
- Interpretación de dicha información.
- Elaboración de la Propuesta de Implementación de Administración de Recursos Humanos de la Empresa.
- Socialización de la Propuesta con los colaboradores.
- Implementación de la propuesta en la Empresa Sistemas de las Verapaces.

Capítulo 4

4.1 Presentación de resultados de las entrevistas estructuradas

A continuación presentamos los resultados de la entrevista que se le hizo a los sujetos de investigación previamente determinados, lo cual refleja lo siguiente:

Descripción del Puesto: Gerente general

Profesional con aptitudes para administrar una empresa, con amplia experiencia en manejo del personal. Capacidad de ejercer labores de planeación, coordinación y control en las actividades administrativas y financieras de la organización. Aciertos en el mejoramiento de procesos y reducción de costos. Manejo de tecnología de punta relacionada con fibra óptica para la transmisión de señal de televisión por cable, internet, circuitos de vigilancia y facilidad en la toma de decisiones con un alto sentido de responsabilidad y compromiso con la organización.

1. Escriba una descripción del puesto en que se inicia, ascensos que ha obtenido y que puesto actualmente desempeña (historia laboral dentro de la empresa).

Desde mi ingreso a Sistemas de las Verapaces, hasta la fecha me he desempeñado en el cargo de Gerente General, las principales atribuciones de mi cargo son:

- Establecer los sistemas de coordinación interna de las diferentes divisiones y de la correcta utilización de los recursos humanos, materiales tecnológicos y financieros con que cuenta la empresa.
- Presentar en forma directa a la Junta Directiva, los resultados de la operación de la empresa.
- Mantener contacto oportuno, adecuado y de negociación con casas productoras de canales de TV, para garantizar las mejores opciones con precios competitivos del mercado.
- Apoya y dirige las estrategias que permitan el liderazgo de la empresa en la captación de nuevas oportunidades de mercado y/o compra de productos y servicios con la participación en eventos Nacionales, internacionales (ferias), etc.

- Supervisar el estatus de la cartera de clientes y con especial atención a las cuentas que presentan problemas de pago.
- Analiza las propuestas para la contratación de los servicios profesionales complementarios necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa.
- Autoriza documentación para pagos, pedidos y uso de materiales, compras y adquisiciones relacionadas con la empresa.
- Actuar en representación de Sistemas de las Verapaces, S.A., ante clientes y proveedores de bienes y servicios, realizando actividades que tiendan al logro de los fines y objetivos que persigue la posición.
- Hacer eficientes y efectivos los procesos administrativos operativos de as diferentes divisiones, a manera de potencializar la actuación de Sistemas de las Verapaces, S.A. en el aprovechamiento de las ventajas económicas en la actuación comercial.

2. Describa cuales son los aspectos que más le gustan de la empresa.

- Solidez empresarial
- Estabilidad laboral
- La transparencia y honestidad de su institución
- El compromiso permanente en la calidad de nuestros servicios
- Excelente ambiente laboral
- Respaldo y libertad al trabajo Gerencial por parte de la Junta Directiva
- Condiciones adecuadas para la ejecución de mis funciones.

3. Describa cuáles son los aspectos que dentro de la empresa no satisfacen sus expectativas personales y laborales.

- No podría mencionar ningún aspecto, porque desde un principio se me ha brindado la oportunidad de crecer y desarrollarme tanto en lo profesional con en lo personal.



4. Describa que aspectos le gustaría mejorar dentro de la empresa.
 - En el área administrativa, poder implementar sistemas de evaluación de funciones que nos ayuden a evaluar de una mejor manera el trabajo que desempeña cada uno de los empleados de la empresa.
 - En el área técnica, incrementar el nivel y frecuencia de las capacitaciones, para lograr que el personal se mantenga actualizado con las nuevas tecnologías.
 - Realizar algún tipo de actividad recreacional, para lograr que la buena convivencia entre todo el personal de la empresa se mantenga y se fortalezca.

5. Describa que sugerencias de capacitación puedan ayudar a mejorar el rendimiento del personal a su cargo.
 - Que los talleres de capacitación sean implementados por departamento, lo cual nos garantizará mejor preparación y conocimiento específico del personal.
 - Adicional a los talleres de capacitación por departamento, es importante que se logre implementar programas de motivación para el personal, ya que la armonía, la buena relación entre los departamentos y el trabajo en equipo es lo que nos permitirá alcanzar nuestros objetivos como empresa.

6. Describa si considera necesario contar con un documento que defina las funciones de cada uno de los miembros del personal a su cargo.
 - Considero que si es muy importante que se cuente con un Manual de Funciones dentro de la empresa, porque además de facilitar el período de adaptación de un nuevo empleado, lo acorta, lo cual se traduce en optimización de recursos para la empresa.

7. Describa que recursos considera necesario implementar para mejorar el desempeño de sus funciones y las del personal a su cargo.
 - Para el departamento técnico, sería de mucho beneficio adquirir un equipo de reflectómetros ópticos (OTDR) que sirve para identificar fallas puntuales en la fibra óptica.

- Debido al buen desempeño de la empresa y considerando un mayor crecimiento a futuro en la base de clientes, será necesario fortalecer e implementar un nuevo software que nos permita administrar de una manera más segura y eficiente nuestra base de datos.
- En lo que respecta al Recurso Humano de la empresa, adicional al manual de funciones, también se implementará un programa de reuniones mensuales con los responsables de cada área para evaluar el seguimiento y desempeño del personal.

Descripción del Puesto: Contador General

Estudiante de la carrera de Auditoría con experiencia en el ramo, con capacidad para el manejo de las finanzas y la contabilidad de la empresa capaz de elaborar estados financieros, objetivos que colaboren a la toma de decisiones del Gerente General y de Junta Directiva. Representar a la empresa ante la SAT.

1. Escriba una descripción del puesto en que se inicia, ascensos que ha obtenido y que puesto actualmente desempeña (historia laboral dentro de la empresa).

Departamento de Contabilidad: En este departamento se llevan a cabo varias operaciones presupuestarias y contables; se llevan a cabo varios controles con el objetivo de utilizar los recursos de forma eficiente. Entre las principales funciones:

- Realizar cortes de caja (cajera y cobradores)
- Elaborar informes financieros
- Pagos a proveedores.
- Llevar contabilidad completa, libros contables (Diario Mayor, Balance, Estados financieros).
- Pago de impuestos.
- Elaborar planillas de sueldos.
- Ascensos (ninguno)
- Actualmente desempeño el puesto de Contadora General.

2. Describa cuales son los aspectos que más le gustan de la empresa.

- Ambiente agradable de trabajo
- Estabilidad Laboral
- Existe comunicación y confianza con Gerente General, está es un parte esencial para el desempeño eficiente de las actividades laborales.
- El pago de planilla de salarios es puntual, según lo establecido en la ley y salario mínimo.

3. Describa cuáles son los aspectos que dentro de la empresa no satisfacen sus expectativas personales y laborales.

- Uno de los aspectos importantes en lo tener conocimiento laboral o desarrollo de carrera dentro de la empresa.

4. Describa que aspectos le gustaría mejorar dentro de la empresa.

- Que exista una evaluación de desempeño para todos los puestos con el objetivo de medir el desempeño del trabajador y que las tareas se realicen de forma eficiente y no eficaz.

5. Describa que sugerencias de capacitación puedan ayudar a mejorar el rendimiento del personal a su cargo.

- Reuniones quincenales o mensuales con Gerencia General para brindar un detalle de todo lo ocurrido en los puestos de trabajo.
- Que los empleados conozcan misión, visión, objetivos y propósitos de la empresa para que exista pertenencia y compromiso del personal con la organización.
- Realizar capacitaciones de forma semestral/anual según sea el requerimiento.
- El nivel de rotación de empleados es bajo sin embargo se deben crear manuales de proceso, selección y reclutamiento de personal.
- Atención al cliente es uno de los objetivos de la empresa y que no conocen los empleados es “Clientes son la razón de nuestro ser”.
- Programas de motivación del personal.
- Actividades Grupales

- Trabajo en Equipo
- Lluvia de ideas.

6. Describa si considera necesario contar con un documento que defina las funciones de cada uno de los miembros del personal a su cargo.

- El manual de funciones es importante que toda empresa cuente con este documento debido a que en él se detallan las actividades a desempeñar en el puesto de trabajo para que se cumplan los objetivos y metas de la empresa y se realice un trabajo eficiente.

7. Describa que recursos considera necesario implementar para mejorar el desempeño de sus funciones y las del personal a su cargo.

- Mejorar el sistema de cable.
- Base de datos de clientes.

Descripción del Puesto: Jefe del Departamento Técnico

Profesional con experiencia, encargado de coordinar las tareas diarias de los técnicos del mantenimiento de cable, responsable del mantenimiento del Head End y del tendido de fibra óptica.

1. Escriba una descripción del puesto en que se inicia, ascensos que ha obtenido y que puesto actualmente desempeña (historia laboral dentro de la empresa).
- ✓ Mi profesión es Perito en Electrónica: Y me dan la oportunidad de trabajar en tan prestigiosa empresa al principio, como desconocía la modalidad del trabajo, inicie como ayudante de los técnicos de ese entonces: Carlos Caal, Rolando Coc, Arturo Poou y Erick Bol, aprendí un poco de cada quien, y me di cuenta que el primer paso era conocer la red y las direcciones de la ciudad para poder desenvolverme mejor en el ambiente laboral, al paso de una semana empecé a subir a los postes y allí me di cuenta que podía lograr mis

objetivos. Aprender el trabajo de técnico de cable conoci el funcionamiento de troncales y de los Line extender en si todos los aparatos que se utilizan en una empresa de cable así mismo adquiri conocimientos del mantenimiento de la planta que es el corazón de una empresa de cable. En el paso de un año fui nombrado por mi amplio conocimiento Técnico de Línea Principal junto a Erick Bol, (troncaleros). Gracias a las oportunidades que la empresa nos ha brindado en las diferentes capacitaciones recibidas hemos crecido con la tecnología que cada día evoluciona ya estamos capacitados y trabajando con fibra óptica, manejo de nodos ópticos y transmisores, etc. Y hoy nombrado como Jefe del departamento Técnico, puesto que actualmente desempeño.

2. Describa cuales son los aspectos que más le gustan de la empresa.

- ✓ La buena comunicación que existe entre el departamento administrativo y nuestro departamento.
- ✓ La prontitud y las facilidades que nos proporciona la gerencia para poder efectuar los diferentes trabajos que realizamos, ya sea para mejorar un sector o ampliar para obtener más clientes.
- ✓ La responsabilidad y puntualidad que tienen al hacer efectivo los sueldos.

3. Describa cuáles son los aspectos que dentro de la empresa no satisfacen sus expectativas personales y laborales.

- ✓ Es una empresa que tiene un ambiente laboral agradable, por lo que no considero que no hay aspecto a mejorar ya que el departamento técnico su labor es fuera de las instalaciones de la empresa, teniendo claras nuestras responsabilidades.

4. Describa que aspectos le gustaría mejorar dentro de la empresa.

- ✓ Uno de los aspectos que me gustaría cambiar es la forma de marcar la asistencia del personal que labora en la empresa. Implementando un sistema distinto con el que actualmente contamos.

5. Describa que sugerencias de capacitación puedan ayudar a mejorar el rendimiento del personal a su cargo.
 - ✓ Tener charlas motivacionales para que los compañeros tengan claro si les gusta el trabajo o no para poder desempeñarse bien y si no dar la oportunidad a quien si lo necesita. A si mismo tener una capacitación referente al trabajo para ir ampliando su conocimiento y mejorar la estética del trabajo ejecutado.

6. Describa si considera necesario contar con un documento que defina las funciones de cada uno de los miembros del personal a su cargo.
 - ✓ Considero que no es necesario ya que somos un equipo que tiene delegada sus responsabilidades, si alguien está en un poste el que está abajo ejerce la función de ayudante y viceversa.

7. Describa que recursos considera necesario implementar para mejorar el desempeño de sus funciones y las del personal a su cargo.
 - ✓ Que la empresa cuente con vehículos propios para que no hayan pretextos de movilización del personal técnico por daños de vehículos propios, y reducir gastos de combustible.

Descripción del Puesto: Encargada de atención al público

Profesional del nivel medio cuya función es representar amablemente a la empresa en el trato con el cliente externo atendiendo sus requerimiento y ordenando a los tecnológicos de la unidad de cable para solucionar los problemas de forma inmediata. Encargada de coordinar el departamento de atención al público.

1. Escriba una descripción del puesto en que se inicia, ascensos que ha obtenido y que puesto actualmente desempeña (historia laboral dentro de la empresa).

- ❖ Atención al cliente (por teléfono y personal)
 - ❖ Recepción de documentación
 - ❖ Informes
 - ❖ Reportes
2. Describa cuales son los aspectos que más le gustan de la empresa.
- ❖ Todos, al ingresar a la empresa desconocía cuál era la función en sí de la empresa de cable, he conocido cual es su función como medir de comunicación para general información y entretenimiento; además cumplen con las prestaciones laborales y existe buen trato para el personal.
3. Describa cuáles son los aspectos que dentro de la empresa no satisfacen sus expectativas personales y laborales.
- ❖ No hay opción a un ascenso o cambio de puesto.
4. Describa que aspectos le gustaría mejorar dentro de la empresa.
- ❖ Asignación de responsabilidades más detalladas y apoyo un poco necesario.
5. Describa que sugerencias de capacitación puedan ayudar a mejorar el rendimiento del personal a su cargo.
- ❖ Capacitación a todo el personal sobre las metas de la empresa, para poder responder a las formas cuando pregunten.
6. Describa si considera necesario contar con un documento que defina las funciones de cada uno de los miembros del personal a su cargo.
- ❖ Sí, y velar porque se cumplan.

7. Describa que recursos considera necesario implementar para mejorar el desempeño de sus funciones y las del personal a su cargo.

❖ Mejorar sistema de cómputo, demasiado lento y a veces se bloquea el sistema.

Descripción del Puesto: Gerente Administrativo

Profesional con experiencia y conocimiento del quehacer de la empresa, encargado de realizar auditoría de línea para verificar que los usuarios estén registrados, y que los técnicos encargados de las instalaciones no estén lucrando a su propio beneficio y respeten lo establecido por la empresa; así mismo que los usuarios no estén robando señal.

1. Escriba una descripción del puesto en que se inicia, ascensos que ha obtenido y que puesto actualmente desempeña (historia laboral dentro de la empresa).

✚ Inicio: Venta y cobros de spot publicitarios Home Cinema 2002 al 2004, 2 años.

✚ Actual: Gerente Administrativo Imperio Visión, y auditoría de usuarios de Sistemas de las Verapaces, a la fecha 9 años.

2. Describa cuales son los aspectos que más le gustan de la empresa.

✚ La estabilidad laboral

✚ Patrones con excelente trato al personal; dejan la libertad de ejecución de funciones.

✚ Muy puntuales en el pago de salarios.

✚ Nos cubren las necesidades laborales y se vive una armonía como grupo de actividad laboral.

3. Describa cuáles son los aspectos que dentro de la empresa no satisfacen sus expectativas personales y laborales.

✚ No respondió.

4. Describa que aspectos le gustaría mejorar dentro de la empresa.

✚ Que el personal tenga constantes capacitaciones en la tecnología actual para no perder el

liderazgo, la cual se ha alcanzado a través de varios años esfuerzos de los propietarios que desde el principio fueron muy visionarios.

5. Describa que sugerencias de capacitación puedan ayudar a mejorar el rendimiento del personal a su cargo.

- ✚ Talleres de desarrollo personal.
- ✚ Trabajo en equipo.
- ✚ Atención al cliente.
- ✚ Cursos motivacionales para mantenernos como la empresa líder en las Verapaces y mejorarlo que actualmente se ha logrado.

6. Describa si considera necesario contar con un documento que defina las funciones de cada uno de los miembros del personal a su cargo.

- ✚ Es importante implementarlo para hacer más productivo el tiempo laboral.

7. Describa que recursos considera necesario implementar para mejorar el desempeño de sus funciones y las del personal a su cargo.

- ✚ Sugiero una reunión mensual para evaluar el trabajo desarrollado en el mismo y corregir las deficiencias, para ser más productivos a calidad total.
- ✚ Y cada dos meses o tres con todos los departamentos para visualizar algunas fallas administrativas o técnicas o mejorar lo actuado.

Capítulo 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

En base a lo que respondieron en la entrevista, al conocimiento que se tiene del manejo de este tipo de empresa y a lo dialogado con la Gerencia General se elabora el presente análisis.

1. Escriba una descripción del puesto en que se inicia, ascensos que ha obtenido y que puesto actualmente desempeña (historia laboral dentro de la empresa).

Las respuestas a esta pregunta reflejan que en la descripción del puesto que hicieron cada uno de nuestros entrevistados se nota claramente la necesidad de contar con un manual de funciones, pues aunque hicieron una breve descripción de algunas funciones que les compete desempeñar no tenían bien claras sus funciones ni la jerarquía que deben seguir para su buen desempeño; no así el Gerente General quien si las tiene claramente definidas y delimitadas y el hecho que sus subalternos no las tengan bien definidas y delimitadas le recarga el trabajo y merma la eficiencia de sus colaboradores.

2. Describa cuales son los aspectos que más le gustan de la empresa.

En esta pregunta todos manifestaron que lo que más les gusta de la empresa es su estabilidad laboral respaldada por más de 26 años de servir a la región, en cuanto a las prestaciones laborales cuentan con el pago puntual de los sueldos, aguinaldo, bono 14, vacaciones, IGSS y que se cumple con los requisitos legales a través de un contrato de trabajo; señalan además un buen ambiente laboral y una buena comunicación entre sí.

3. Describa cuáles son los aspectos que dentro de la empresa no satisfacen sus expectativas personales y laborales.

En esta pregunta los manifestados expresan que la empresa si llena sus expectativas pues cuentan con estabilidad laboral, apoyo y se han fomentado las buenas relaciones interpersonales. Aunque en el caso de los jefes de cada departamento ya no hay oportunidad de ascensos.

4. Describa que aspectos le gustaría mejorar dentro de la empresa.

En esta pregunta la mayoría coincide en la necesidad de la delimitación de sus funciones,

programas de motivación, capacitación y actualización. Únicamente el jefe del departamento técnico sugiere cambiar la forma de marcar la asistencia del personal que labora en la empresa, implementando un sistema distinto al que actualmente manejan.

5. Describa que sugerencias de capacitación puedan ayudar a mejorar el rendimiento del personal a su cargo.

En respuesta a esta pregunta todos coinciden en la necesidad de implementar programas de motivación y capacitación para el logro de la superación personal, haciendo énfasis en generar mejores canales de comunicación tanto con el cliente interno como con el cliente externo.

6. Describa si considera necesario contar con un documento que defina las funciones de cada uno de los miembros del personal a su cargo.

En respuesta a esta pregunta la mayoría contestaron que sí, para hacer más productivo el tiempo laboral y para alcanzar las metas de la organización, así como para optimizar el uso de los recursos. Solo el jefe del departamento técnico contesto que no, pero mediante el método de la observación se pudo determinar que esta persona sube a diario a que el gerente oriente sobre su quehacer del día, esto hace que no sienta la necesidad de contar con un manual de funciones, pero en realidad si lo tuviese no tendría la necesidad de interrumpir las labores diarias del Gerente.

7. Describa que recursos considera necesario implementar para mejorar el desempeño de sus funciones y las del personal a su cargo.

En respuesta a la presente la mayoría coincide en que es urgente mejorar el sistema de computo con un nuevo software que permita administrar de manera más eficiente y segura la base de datos de los clientes externos, ya que debido a la lentitud y a lo obsoleto de este se causan ciertos retrasos que son subsanables con un mejor equipo. Otro aspecto en el que coinciden es el de mejorar los canales de comunicación y en brindar capacitaciones y charlas motivacionales para el personal. En cuanto al departamento técnico el gerente general manifestó la necesidad de comprar un OTDER que es un equipo de reflectores ópticos que sirve para identificar fallas puntuales para la fibra óptica. El jefe del departamento técnico también manifestó la necesidad de otros vehículos propios de la empresa, en este caso las motos ya que estas son propiedad de los empleados y la empresa les da combustible y les paga los repuestos necesarios.

Conclusiones

- Debido que la empresa Sistemas de las Verapaces no cuenta con un departamento de recursos humanos que se encargue de la gestión del talento humano se hace necesario apoyar a la gerencia general mediante la conformación de un comité integrado por la jefatura de los diferentes departamentos que se encargue de programar en base a las necesidades que se detecten en el personal actividades de motivación y capacitación que estimulen el desempeño de los trabajadores.
- La satisfacción del trabajador de la empresa Sistemas de las Verapaces se puede lograr también proporcionándole un manual de funciones que le sirva de guía en el quehacer diario con el objeto de optimizar su tiempo y rendimiento en beneficio de su satisfacción propia y en búsqueda de la mejora en la rentabilidad de la empresa, la optimización del tiempo y de los recursos.
- El trabajador de la empresa Sistemas de las Verapaces mediante los manuales y herramientas que se le proporcionan logrará la mejora de las relaciones interpersonales, generando un clima de trabajo agradable y generando un sentido de pertenencia a una organización cuya trayectoria ha sido de constante crecimiento y posicionamiento dentro del departamento de Alta Verapaz.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato. I. (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ª... Ed. Mc Graw Hill, Colombia.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2004) Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Robbins Stephen P. (2004), Comportamiento organizacional, 10ª. Ed. México, Pearson- Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (2002) Administración de Pequeñas y Medianas Empresas.5ª. Ed. México; Thompson.
- Margaret Butteris. (2000) Reinventando Recursos Humanos. Editorial Gestión.

Anexos

**“Implementación de un sistema de administración
de recursos humanos para el personal de la empresa
Sistemas de las Verapaces S.A.”**

Propuesta de solución a la problemática:

Según el diagnóstico integral realizado en la empresa Sistema de las Verapaces y considerando que se necesita una mejor administración de los recursos humanos de la empresa, se determinó la importancia de implementar un sistema de administración de recursos humanos que vendrá a fortalecer las capacidades y el desempeño del personal, lo cual será garantía para elevar el nivel de competitividad de la organización.

Las áreas a trabajar comprenden:

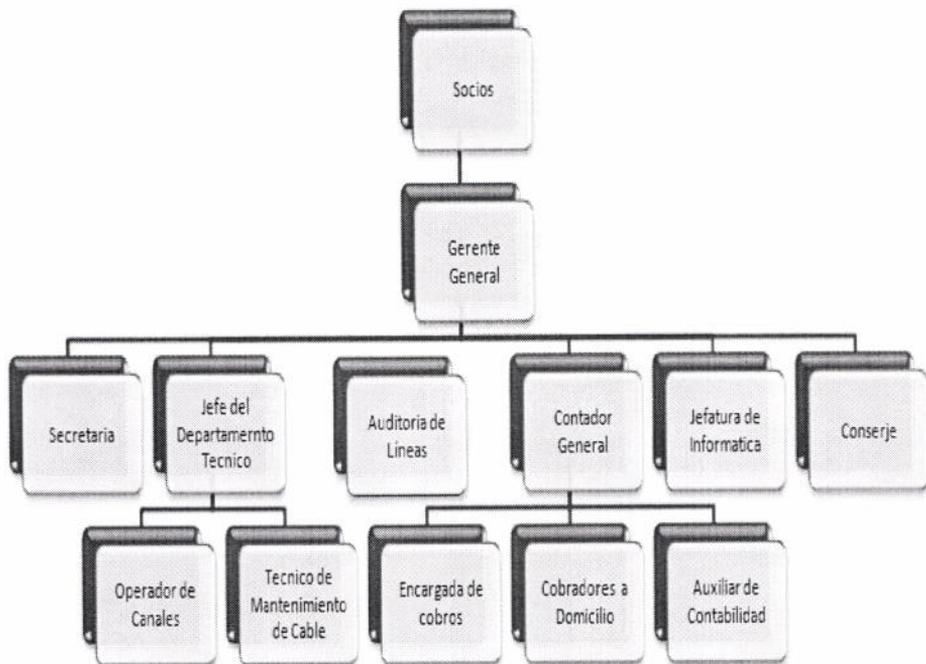
- Reestructuración del organigrama de la empresa.
- Misión, Visión y Valores
- Manuales de puestos y funciones.
- Actualización del reglamento interno
- Manual de inducción
- Programa de motivación y capacitación laboral

Reestructuración del Organigrama:

En el organigrama anterior no estaba representado el encargado de auditoría de línea que es sumamente importante para comprobar la fidelidad de los técnicos de mantenimiento de cable hacia la empresa y evitar la fuga de probables clientes y el que se estén pasando señal de televisión por cable de una casa hacia otra, lo cual merma la calidad de la señal y el probable aumento de usuarios.

En el organigrama anterior tampoco se representaba a la jefatura de informática, la cual es sumamente importante para el control y eficiencia de la empresa.

En el organigrama anterior tampoco estaba contemplada la presencia de un auxiliar de contabilidad. A continuación se mostrará el organigrama actualizado.



Fuente: propia

Revisión de misión, visión, valores y objetivos:

Acordamos agregar a la visión la meta que como empresa se tiene trazada que es que para el año 2015 se pretende cubrir la mayoría de los municipios de Alta Verapaz.

Misión Actualizada:

Brindar servicios de telecomunicaciones que satisfagan con excelencia las expectativas de los clientes de la empresa Sistema de las Verapaces S.A.

Visión Actualizada:

Ser la empresa líder en telecomunicaciones en Alta Verapaz, comprometidos con el logro de la calidad total y en la satisfacción y bienestar de nuestros clientes, llegando para el año 2015 a los hogares de la mayoría de municipios de Alta Verapaz.

Valores:

En cuanto a los valores de la empresa, únicamente se agrego el de la honradez ya que es importante pues muchas veces los técnicos de instalación y reparación de línea tienen que entrar hasta los dormitorios de los usuarios o a la sala de los hogares y deben ser honrados pues caso contrario los clientes pueden culpar a la empresa de la pérdida de artículos de valor, esto vendría a causar desprestigio a toda la empresa.

Objetivos:

Solo se suprimió una frase que estaba tomada como tal que decía “clientes y usuarios son nuestra razón de ser”.

Manual de inducción:

Este fue elaborado tomando en cuenta la trayectoria de la empresa, su historial, la recopilación de datos y la necesidad de contar con un documento que refleje el quehacer de la empresa, sus objetivos, misión, visión, valores y los requerimientos administrativos.

Manual de funciones

Este se elaboró en base a las entrevistas realizadas al personal, y en base a la experiencia y a las necesidades planteadas por el gerente general de la empresa, el método de observación y el análisis FODA fueron fundamentales para su elaboración.

Programa de motivación y capacitación laboral

Dado que la empresa Sistemas de las Verapaces S.A. no cuenta con un departamento de Recursos Humanos se sugiere la creación de un comité conformado por los jefes de los diferentes departamentos de la empresa para que ellos siguiendo la guía que se les proporciona elaboren el programa anual de motivación y capacitación laboral.

Reglamento interno de trabajo

El reglamento interno de trabajo de la empresa fue elaborado en el año 1997 y desde esa fecha no había tenido modificación alguna por lo tanto en el anexo 2 artículo 41 que habla de las principales atribuciones y obligaciones del personal de la empresa no estaban contemplados todos los departamentos ni estaban plasmadas las funciones correspondientes ni adaptadas para el manejo de la tecnología actual, por medio de la cual opera hoy en día en la empresa Sistemas de las Verapaces S.A.

Viabilidad del proyecto

Viabilidad financiera:

Se cuenta con el apoyo de la junta directiva de la empresa quienes han girado instrucciones al gerente para que se cuente con un presupuesto que cubra los gastos que conlleva el proceso de implementación de un sistema de recursos humanos ya que este redundará en beneficio del cliente interno y el cliente externo.

Número	Actividad	Costo
4	Manuales	Q.40,000.00
25	Manuales de puestos	Q. 500.00
04	Capacitaciones anuales	Q.10,000.00
10 Baners	Misión, visión y valores	Q. 2,000.00
TOTAL		Q.52,500.00

La elaboración de los cuatro manuales con un costo estimado de Q10.000.00 cada uno constituye el aporte de la Universidad Panamericana y de la Licenciada Gloria Phenelope Wellmann Zuñiga a la empresa

Viabilidad de recursos humanos:

La elaboración del presente trabajo ha sido con el involucramiento de todo el personal a través de los gerentes de cada departamento, la socialización de la documentación generada se ha dado durante todo el proceso de elaboración tomando en cuenta las opiniones e introyectando los beneficios y satisfacciones que traerá a cada uno de los colaboradores el uso de dichos manuales.

Viabilidad del personal administrativo:

El personal administrativo esta consiente de la necesidad de implementar este proceso y por lo tanto se planificaron las cuatro capacitaciones anuales y la elaboración de los baners para colocarlos en el área de ingreso de la empresa y en las oficinas principales esta anuente a atender los requerimientos que ello implica; esto sin descuidar las acciones diarias que constituyen el éxito y sostenibilidad de la empresa.

Viabilidad física:

La empresa Sistemas de las Verapaces cuenta con un edificio grande cómodo con suficiente iluminación y con dos salones para poder realizar las capacitaciones necesarias dentro del lugar.

MANUALES

Dar Ctrl más clic para poder abrir los siguientes manuales:

Manual de induccion al personal de la empresa sistemas de las verapaces.docx

Pograma de motivacion y capacitacion laboral.doc

Manual de funciones de cable sistemas de las verapaces.doc

Reglamento interno sistemas de las verapaces.docx

A N E X O S

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL
PERSONAL DE LA
EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES, S.A.**

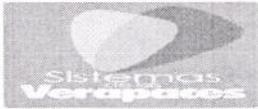




ÍNDICE

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. JUSTIFICACIÓN	4
III. OBJETIVOS DEL MANUAL DE INDUCCIÓN	5
Objetivo general	5
Objetivo específico.....	5
IV. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
V. GLOSARIO	7
VI. FLUJOGRAMA	8
VII. BIENVENIDA	9
VIII. RESEÑA HISTÓRICA	10
IX. QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS	11
X. OBJETIVOS DE LA EMPRESA	12
Visión.....	12
Misión.....	12
XI. NUESTROS VALORES	13
XII. QUIÉNES SON NUESTROS CLIENTES	13
XIII. DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA	13
XIV. ORGANIGRAMA	14
XV. HORARIOS	15
XVI. PERMISOS	15
XVII. NORMAS Y REGLAMENTO INTERNO	16
XVIII. MEDIDAS DE HIGIENE	19
XIX. MEDIDAS DISCIPLINARIAS	20
XX. PRESTACIONES	21
XXI. POLÍTICAS DE IMAGEN	22
XXII. RECOMENDACIONES	23
XIV. CONCLUSIONES	24
XXIII. DESPEDIDA	25



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

LINTRODUCCIÓN

Un manual de inducción es una herramienta de apoyo para los colaboradores actuales y de nuevo ingreso a la organización. Es importante que cada miembro de la empresa sepa cómo funciona esta, conozca su organigrama, historia, misión, visión y valores que deben regir el actuar de cada uno de los miembros que la integran y la proyección que deben tener a la sociedad a la que sirven.

Se debe utilizar para que los colaboradores se integren fácilmente al nuevo grupo de trabajo, e incluso para que conozcan bien sus funciones, políticas, prohibiciones, metas y objetivos que nos mantendrán posicionados como la mejor empresa de televisión por cable.

La implementación del presente Manual de Inducción también servirá de apoyo a quienes ya integran el grupo de colaboradores de la empresa, ya que esto ayudará a cimentar el sentido de pertenencia a una organización con trayectoria de aproximadamente 26 años de servir a la región de Alta Verapaz.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

II. JUSTIFICACIÓN

La empresa Sistemas de las Verapaces cuenta dentro de su personal con más de 25 colaboradores y aunque no posee una rotación de personal muy alta, esta herramienta le permitirá realizar un proceso de inducción más ágil y permitirá que los colaboradores actuales puedan reconocer su importancia, los principios que la rigen y el puesto que ocupan dentro de la organización. Además se pretende dar a conocer toda la información relacionada con la empresa Sistemas de las Verapaces como: la misión, visión, objetivos, reseña histórica, organigrama actual de la empresa, valores y lo que es aún más importante la solidez y respaldo.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

III. OBJETIVOS DEL MANUAL DE INDUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador de Sistemas de las Verapaces a la organización y a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características y dimensión de la misma.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar al trabajador información referente al contexto general donde labora.
- Fomentar el sentido de identidad y pertenencia en los colaboradores de la empresa Sistemas de las Verapaces.
- Mantener informado a todos los colaboradores de la organización de los cambios que se produzcan en la institución, en cuanto a políticas, normas, procedimientos y cambios de estructura.
- Estimular constantemente al empleado a comprometerse con la empresa y al desarrollo de la sana convivencia.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Manual de Inducción de la empresa Sistemas de las Verapaces servirá como herramienta al ingresar un nuevo colaborador, para que reciba la información requerida de parte del departamento de recursos humanos quien posteriormente lo transferirá a su nuevo jefe para que sea él quien asuma la responsabilidad de proporcionarle la información referente al puesto a ocupar.

El presente manual de inducción contiene la información necesaria que el empleado de nuevo ingreso debe saber acerca de la organización para poder desempeñar su trabajo satisfactoriamente. Es útil para orientar a los nuevos colaboradores, así como una guía de referencias para empleados de mayor antigüedad. Es de gran valor pues se considera como un promotor auxiliar en mejorar las relaciones entre patrono y colaborador.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

V. GLOSARIO

1. **INDUCCIÓN:** proceso de bienvenida y capacitación inicial a nuevo personal.

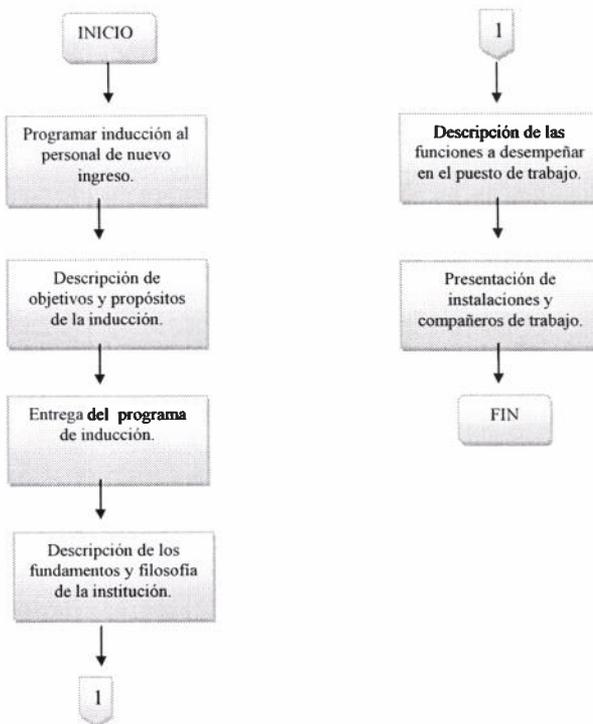
2. **ORGANIGRAMA:** es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización.
Representa las estructuras por departamentos, en algunos casos, las personas que las dirigen.

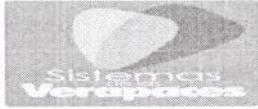
3. **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO:** es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

4. **FLUJOGRAMA:** El Flujograma o Diagrama de Flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.



VI. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

VII. BIENVENIDA

Estimado colaborador:

Es un verdadero placer saber que se une a la familia de Sistemas de las Verapaces.

A partir de hoy entra a formar parte del equipo de trabajo de esta organización. Nuestra empresa tiene un gran compromiso con la sociedad alta verapacense, ya que a través de ella logramos penetrar en los hogares de cada familia, siendo nosotros los responsables de llevarles un servicio de calidad que permite la sana diversión, integración, educación y permanencia en el hogar de las familias que integran la comunidad alta verapacense.

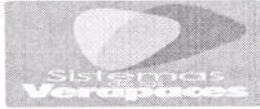
Esperamos que con su trabajo, voluntad, entusiasmo, honradez, responsabilidad e inteligencia, nos ayude a seguir posicionados como la empresa líder de las telecomunicaciones en la región.

Su participación y rendimiento son importantes, por lo tanto me comprometo a brindarle todos los recursos necesarios, para que pueda rendir eficaz y eficientemente en su puesto de trabajo.

De su adecuada integración a nuestro equipo de trabajo depende que continuemos con nuestro liderazgo.

Atentamente.

**Ing. Carlos Martínez
Gerente General**



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

VIII. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La sociedad Sistemas de las Verapaces, S.A. inicia sus actividades empresariales, el 29 de Octubre del año 1997 teniendo a su cargo la gestión de la empresa Cable Imperio Visión, y es hasta el 31 de Enero del año 2007 que empieza la administración de la empresa de cable de nombre comercial Zea Visión, la cual es considerada pionera en el mercado del entretenimiento familiar por televisión en el municipio de Cobán, ya que el inicio de sus operaciones se remonta al 03 de mayo del año 1984 en el municipio de Cobán.

La actividad comercial inició con la renta de video caset VHS, venta de televisores videograbadoras y electrodomésticos hasta implementar la venta de antenas parabólicas debido a la necesidad de captar la señal de los canales de televisión, nacional e internacional.

Debido a que en todo el mundo el servicio de televisión por cable demostró ser un cambio tecnológico, que permite a las personas mantenerse al día con información variada, que aporta en gran parte al entretenimiento, conocer culturas y tradiciones de otros países, surge la idea de implementar este sistema de televisión por cable el 9 de junio de 1987, con la incorporación de tres canales vía satélite, la cobertura requirió de una planta externa, de 12 Km. de cable para atender la demanda. Por la aceptación del servicio en la comunidad cobanera y con apego a las leyes fiscales es inscrita la empresa el 19 de enero de 1989, con el nombre Comercial Zea Visión.

Para el año de 1999, cuando se hizo notorio el crecimiento de la empresa Zea Visión y se manifestaban otras necesidades dentro del mercado, por el incremento del comercio cobanero, se decide ampliar los servicios prestados, con la implementación de Teleproducciones Zea Visión, empresa dedicada a la publicidad, representaciones de casas o entidades comerciales, asesoría y consultoría, entre otros.

En la actualidad, la empresa Sistemas de las Verapaces ofrece una programación de más de 100 canales de televisión, dentro de los cuales se pueden disfrutar franjas de canales; internacionales, culturales, infantiles, deportivos, de películas y canales locales con producción local para la región.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

IX. QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS

Somos una empresa que ofrece el servicio de televisión por cable, internet, enlace de fibra óptica, circuitos de vigilancia y enlace para canales locales de televisión, en los municipios de Cobán, San Pedro Carchá, Santa Cruz, San Cristóbal y San Juan Chamelco Alta Verapaz. El nombre con el que nos identificamos es el de Sistemas de las Verapaces, S.A.

Ofrecemos a nuestros clientes una programación basada en la selección de los mejores canales de televisión tanto internacionales, nacionales y locales haciendo esto que nos convirtamos en la mejor opción de entretenimiento familiar.

Nuestra empresa ofrece:

-  Más de 100 canales con variedad de programación
-  Internet.
-  Enlace de fibra óptica
-  Circuitos de vigilancia
-  Enlace para canales locales
-  Servicio e instalación inmediata

La parrilla de canales está integrada a manera de satisfacer los gustos de todos los miembros de la comunidad por lo que contamos con canales:

-  Deportivos
-  Infantiles
-  Musicales
-  Religiosos
-  Culturales
-  De investigación
-  Informativos
-  Dedicados a la mujer
-  Agrícolas
-  De variada programación
-  De producción local



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

X. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- ☒ Promover que todas nuestras actividades, estén enfocadas a identificar y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, en cuanto a lo mejor por televisión por cable, fibra óptica, circuitos de vigilancia y todo tipo de servicio que se pueda prestar a través de la fibra óptica.
- ☒ Ser reconocidos como la empresa líder de las telecomunicaciones en la región de Alta Verapaz a través de fibra óptica brindando servicios basados en tecnología de punta.

VISIÓN

Ser la empresa líder en Telecomunicaciones en Alta Verapaz, comprometidos con el logro de la calidad total y en la satisfacción y bienestar de nuestros clientes, llegando para el año 2015 a los hogares de la mayoría de municipios de Alta Verapaz.

MISIÓN

Brindar servicios de Telecomunicaciones que satisfagan con excelencia las expectativas de nuestros clientes.

XI. NUESTROS VALORES



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

- ☒ **Excelencia:** brindar un servicio eficaz y rápido a nuestros clientes.
- ☒ **Responsabilidad Social:** Valoramos y respetamos la equidad de género, al medio ambiente, empleados y clientes debido a que conforman la Razón de Ser de nuestra organización.
- ☒ **Calidad en Servicios:** brindamos un servicio eficiente en la cual los clientes se sientan satisfechos y llenemos las expectativas deseadas.
- ☒ **Respeto:** Valoramos a las personas en sus distintas formas de pensar, para mantener una estrecha comunicación y acercamiento a nuestros clientes.
- ☒ **Honradez:** Este es uno de los valores que se pone a prueba constantemente pues nuestros técnicos necesitan muchas veces ingresar a las viviendas para instalar el servicio o para verificar la calidad de la señal.

XII. ¿QUIÉNES SON NUESTROS CLIENTES?

Todos los hogares de Alta Verapaz especialmente los de las aéreas Urbanas y periferias de Cobán, San Pedro Carcha, San Juan Chamelco, Santa Cruz y San Cristóbal Alta Verapaz.

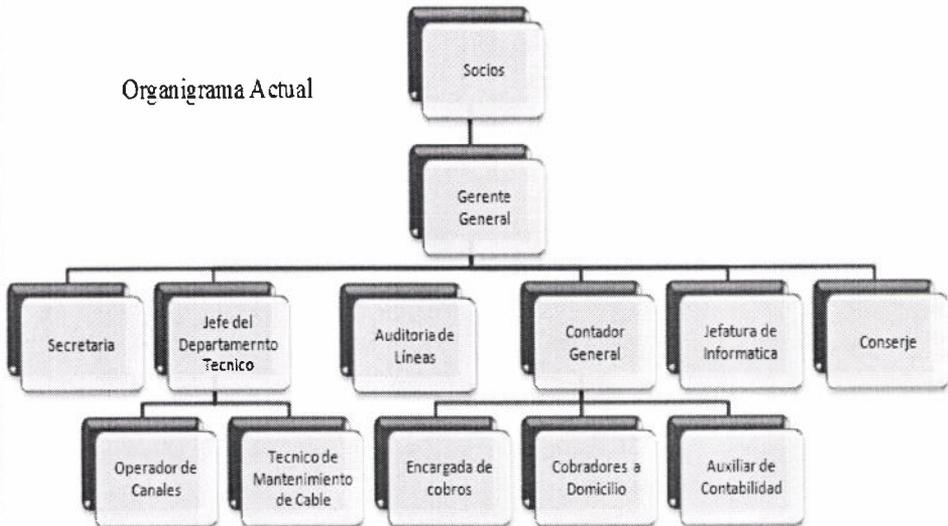
XIII. DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA

- ☒ Gerencia General
- ☒ Departamento de Contabilidad
- ☒ Departamento de Administración de Cobros
- ☒ Departamento Operativo de Canales
- ☒ Departamento Técnico de Cable

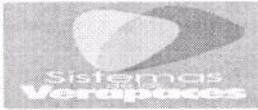


XIV. ORGANIGRAMA

Organigrama Actual



Fuente: Propia



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

XV. HORARIOS

Jornada de trabajo, diurno: artículo 16, anexo 3 del reglamento interno de trabajo:

- a) La jornada de trabajo es de lunes a viernes y las horas acumuladas en una semana, según la jornada de trabajo establecida, son cuarenta, sin embargo el colaborador podrá laborar un total de cuarenta y cuatro horas acumuladas en la semana, para poder cumplir a cabalidad con las funciones asignadas a cada puesto.
- b) El horario es de lunes a viernes de 8:00am a 12:30pm y de 2:30 pm a 06:00 pm horas y los días sábados de 08:30 am a 12:30 pm.
- c) Los colaboradores deberán presentarse puntualmente a la empresa a la hora estipulada para iniciar sus labores, en su defecto deberán justificar su retraso.

XVI. PERMISOS

La autorización de permiso para ausentarse de las labores diarias, es facultad del gerente de departamento al cual corresponde el empleado o por el gerente general de la organización.

XVII. NORMAS Y REGLAMENTO INTERNO

PROHIBICIONES



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

Prohibiciones a los trabajadores: artículo 43, anexo 9, del reglamento interior de trabajo.

- a) Abandonar el trabajo en horas de labor sin justificación o sin licencia previa de su jefe.
- b) Hacer durante el trabajo propaganda política electoral o de cualquier índole, o bien contra instituciones públicas, así como también contra entidades que gozan de la protección de las diferentes entidades y leyes que rigen a nuestro país.
- c) Atentar contra la libre expresión y/o sabotear cualquier actividad que se realice y que requiera de transmisión.
- d) Permanecer en lugares distintos de aquel que se le tenga asignado para la ejecución de sus labores.
- e) Emplear los útiles, herramientas o implementos suministrados por su jefe, para usos distintos a la que están asignados.
- f) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas y estupefaciente
- g) Atender visitas personales en horas de labores, salvo autorización de su jefe inmediato.
- h) Introducir bebidas alcohólicas, drogas y estupefacientes.
- i) Los juegos de azar.
- j) Portar armas de cualquier índole durante las horas de trabajo. (se exceptúan los casos especiales autorizados por la ley, o instrumentos punzo cortantes que formen parte de las herramientas o útiles de trabajo).



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

- k) Tomar alimentos en horas de trabajo o hacerlo en el local que no sea el adecuado para ello.
- l) Utilizar el teléfono para hacer llamadas personales.
- m) Escuchar música dentro de las instalaciones de trabajo.
- n) Jugar e instalar juegos en los equipos de cómputo, así como utilizar los mismos para realizar trabajos que no sean los destinados y a favor de la institución.
- o) Escuchar partidos de Fútbol.
- p) Utilización de audífonos.
- q) Instalar software a cualquier equipo de cómputo, sin autorización previa del gerente.
- r) Utilizar espacio físico y tiempo de la institución para vender o comprar artículos personales.
- s) Utilizar el mobiliario y equipo, herramienta o útiles de trabajo del compañero (a) sin previo consentimiento expreso del responsable (según tarjeta de responsabilidad de activos).

Todo empleado que falte a cualquiera de las prohibiciones antes mencionadas, será sancionado de la siguiente manera:

- a) La primera vez, llamada de atención verbal.
- b) La segunda vez, llamada de atención por escrito y con copia al archivo personal.



- c) La tercera y última vez, se le suspenderá sin goce de sueldo de 1 a 8 días según la gravedad de la falta cometida.
- d) Faltas posteriores a meritan destitución inmediata.

Prohibiciones al Patrono: artículo 43, anexo 9 del reglamento interior de trabajo.

- a) Ejecutar cualquier acto que lleve como fin restringir los derechos que tienen los trabajadores de conformidad con la Constitución Política de la República y el Código de Trabajo.
- b) Dirigirse o presentarse a la empresa en estado de embriaguez, o bajo influencia de drogas y/o estupefacientes.
- c) Coaccionar o permitir que se coaccione al empleado a optar alguna religión.
- d) Autorizar o hacer colectas y suscripciones obligatorias entre sus trabajadores.
- e) Exigir o aceptar dinero u otra compensación de parte de los trabajadores como gratificación para que se les admita en el trabajo o por cualquier otra concesión o privilegio que se relacione con las condiciones laborales en general.
- f) Ejecutar cualquier otro acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme lo establecido en las leyes que rigen nuestro país.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

XVIII. MEDIDAS DE HIGIENE

Medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo: artículo 45, anexo 11, del reglamento interior de trabajo.

- a) Cumplir con las medidas preventivas y de seguridad que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, las autoridades o inspectores de sanidad pública exijan o recomienden.
- b) Cumplir estrictamente las disposiciones contenidas en el reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo emitido el 28 de diciembre de 1957.
- c) Cualquier deficiencia en las instalaciones eléctricas, máquinas y otras que pongan en peligro la vida, salud y seguridad de los trabajadores, lo harán inmediatamente del conocimiento del patrono o de su representante en el trabajo, para su pronta corrección.
- d) Respetar decreto 74- 2008 (Ley de Creación de los Ambientes Libres de Humo de Tabaco).
- e) Hacer uso correcto de lavamanos, sanitarios y demás servicios higiénicos instalados en la empresa.
- f) En caso de accidentes usar preventivamente los medicamentos del botiquin, con el propósito de evitar complicaciones posteriores y dar aviso al jefe inmediato superior.
- g) Cuando por razones de trabajo tengan que hacer uso de las escaleras, deberán cerciorarse plenamente del buen estado de las mismas.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

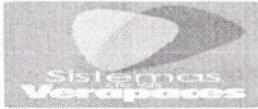
Noviembre 2013

- h) Cuando desconozcan manejo adecuado de la maquinaria y/o equipo, deberán pedir las instrucciones necesarias a su jefe inmediato superior.
- i) En general avisar a su jefe inmediato o representante en el trabajo, de cualquier riesgo inminente que ponga en peligro la vida o salud de los trabajadores.
- j) Mantener orden y limpieza en su área de trabajo, con lo cual refleja un ambiente agradable para él y sus compañeros.
- k) Hacer uso de bodegas adecuadas para el almacenamiento de productos químicos, tóxicos o biológicos. Si no existen estas bodegas deberán requerirlas al patrono o su representante.

XIX. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Medidas disciplinarias: artículo 46, anexo 12, del reglamento interno de trabajo.

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Suspensión en el trabajo, de uno a ocho días, sin goce de salario, procederá después de agotadas las instancias anteriores, la duración de los días de suspensión se hará de acuerdo con la gravedad de la falta y atendiendo los siguientes factores:
 - 1. Tiempo de servicio.
 - 2. Comportamiento anterior.
 - 3. Gravedad de la falta.



4. Magnitud del daño.

5. Premeditación y reincidencia.

En todo caso, se oír previamente al trabajador sancionado así como a los trabajadores que indique el afectado.

- d) Las violaciones a las prohibiciones consignadas en el artículo 63 y 64 del Código de Trabajo, será sancionado con el despido, pero siempre que se haya apercibido previamente al trabajo.
- e) El despido o terminación del contrato de trabajo procede cuando el trabajador viole algunas de las disposiciones del artículo 76 al 87 del código de trabajo, sin ninguna responsabilidad para el patrono o su representante legal en el trabajo.

XX. PRESTACIONES

Prestaciones laborales según ley

- a) Salario base.
- b) Bonificación incentivo.
- c) Viáticos a personal de campo (por planilla).
- d) Vacaciones (15 días hábiles)
- e) Bono 14, bonificación anual.
- f) Aguinaldo



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

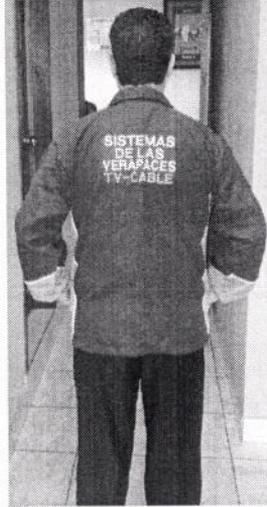
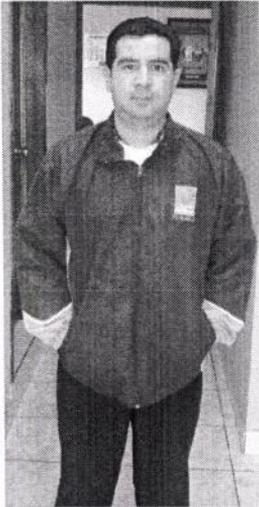
MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES

Noviembre 2013

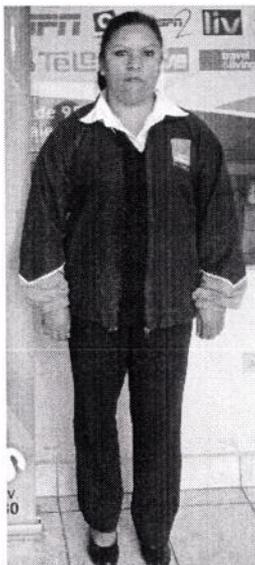
XXI. POLÍTICAS DE IMAGEN

Está establecido que los empleados deben de presentarse a sus labores vistiendo el uniforme que les sea indicado por la empresa

Caballeros:



Damas:





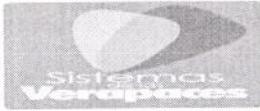
SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

XXII. RECOMENDACIONES

- Dar a conocer el Manual de Inducción, su importancia e implementación a los colaboradores de la empresa Sistemas de las Verapaces.
- Actualizar constantemente la información si existiera un cambio en la Estrategia de Operación de la empresa.
- Responsabilizar a los colaboradores del uso ético de la información que se les brinde.
- Darle al manual el seguimiento necesario para que cumpla con su objetivo.
- Hacer las actualizaciones necesarias al manual según los cambios que se generen dentro de la organización.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

XXIII. CONCLUSIONES

- Con el manual de Inducción se logra que los colaboradores de la empresa Sistemas de las Verapaces tengan el sentido de pertenencia e identificación con la empresa.

- La correcta aplicación del presente manual dará como resultado la inmediata adaptación del nuevo colaborador a la empresa Sistemas de las Verapaces.

- El presente manual deberá ser actualizado periódicamente para mantener informados a todos los colaboradores de los cambios que se produzcan dentro de la empresa.

- Con el presente manual se obtiene mejorar la formación del recurso humano de la organización preparándolos para responder a los nuevos requerimientos del proceso productivo.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE
LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES**

Noviembre 2013

XXIV. DESPEDIDA

Hemos llegado al término del presente manual y le recomendamos tenerlo a su alcance, leerlo con frecuencia y aplicarlo. Esperamos que este documento sea de gran utilidad ahora, que está iniciando sus actividades, y a lo largo de su permanencia en esta empresa.

Le invitamos a que unamos esfuerzos, aportando nuestras mejores actitudes, aptitudes y capacidades, así como trabajar con responsabilidad, disposición y dedicación preparándonos cada día y mejorando nuestro desempeño en la empresa Sistemas de las Verapaces.

Nuevamente bienvenido a la empresa: Sistemas de las Verapaces S.A.



MANUAL DE FUNCIONES
EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES S.A.





INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General:.....	4
Objetivo Especifico:	4
MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL	5
VIGENCIA DE LOS PERFILES	5
RESEÑA HISTÓRICA	6
Misión:	7
Visión:.....	7
Nuestros Valores:.....	8
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	9
CONTENIDO DEL PRESENTE MANUAL.....	10
GLOSARIO.....	11
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE CADA UNO DE LOS PUESTOS.....	13
CARTA DEL GERENTE GENERAL.....	37



INTRODUCCIÓN

El manual de descripción de Puestos y funciones es un documento que se debe elaborar en cada empresa o entidad, con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de la misma.

Describe con claridad todas las actividades que se realizan en la empresa, distribuye las responsabilidades en cada uno de los cargos, de esta manera se evita la duplicidad de funciones y la pérdida de recursos. Contiene en forma ordenada, detallada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre el perfil, atribuciones y actividades, que debe realizar el personal que conforma la estructura administrativa de la empresa Sistemas de las Verapaces, S.A.

Describe la identificación del puesto, las relaciones de autoridad, conocimientos y aptitudes necesarias para ocupar el puesto esto contribuye a la orientación para la asignación de un puesto, facilitando a la organización un esquema funcional para efecto de realizar estudios de reestructuración administrativa.

El manual lleva el propósito de orientar al departamento de recursos humanos por si se diera el caso de cambio de coordinador, del gerente o del encargado de talento humano. Es una guía para orientar al gerente en la decisión de contratación al puesto de la persona idónea. Es importante recalcar que es un soporte para que cada colaborador de la empresa no se pierda o no se sienta respaldado en instrucciones claras y precisas en relación a su quehacer laboral.

Cada perfil del puesto incluye los siguientes factores:

- Naturaleza del puesto
- Función general de puesto
- Funciones específicas
- Relaciones de trabajo
- Responsabilidades
- Aspectos específicos

La implementación de este Manual en la Empresa de Cable Sistemas de Las Verapaces pretende además de constituirse en una herramienta administrativa para el recurso humano, responder a las necesidades de un servicio efectivo y eficaz hacia la población verapacense, percibido desde una atención cotidiana basada en el conocimiento, amabilidad, responsabilidad y compromiso con nuestros clientes.



OBJETIVOS

Objetivo General:

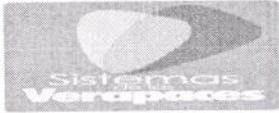
Puntualizar para cada puesto las funciones y responsabilidades, estableciendo los requerimientos mínimos para ocupar cada uno de estos, tales como experiencia, habilidades, capacidad, escolaridad y otros criterios que se detallan en cada apartado correspondiente.

Objetivo Especifico:

- Instituir la aplicación del Manual de perfiles y Descripción de Puestos, de acuerdo a criterios técnicos y prácticos de trabajo, para que los funcionarios y colaboradores ejecuten sus actividades con eficiencia y prontitud.

- Proveer al personal de la empresa Sistemas de Las Verapaces de un instrumento técnico que debe ser utilizado como guía en la ejecución de sus labores.

- Contar con un instrumento técnico de trabajo, que contribuya a facilitar los procesos de selección y contratación de personal en la empresa Sistemas de Las Verapaces.



MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL

El manual de Perfil y Descripción de Puestos de la empresa de la empresa Sistemas de las Verapaces, debe ser objeto de manipulación cuidadosa con el fin de garantizar un buen estado de las hojas y de la totalidad del documento. Así mismo debe archivarse en un lugar adecuado ya que es fuente de consulta permanente que permite la identificación de cada uno de los puestos que la empresa maneja, siendo de vital importancia para su correcto proceso de selección y contratación de personal.

VIGENCIA DE LOS PERFILES

Los perfiles tendrán vigencia aproximada de un año, luego deberán ser evaluados. Las reformas, correcciones, cambios o actualizaciones que ha lugar, se registrarán en el formato de cada perfil correspondiente. La persona encargada de la actualización será el Gerente General conjuntamente con el encargado del departamento de recursos Humanos de la empresa.



RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS VERAPACES S.A.

La sociedad Sistemas de las Verapaces, S.A. inicia sus actividades empresariales, el 29 de Octubre del año 1997 teniendo a su cargo la gestión de la empresa Cable Imperio Visión, y es hasta el 31 de Enero del año 2007 que empieza la administración de la empresa de cable de nombre comercial Zea Visión, la cual es considerada pionera en el mercado del entretenimiento familiar por televisión en el municipio de Cobán, ya que el inicio de sus operaciones se remonta al 03 de mayo del año 1984 en el municipio de Cobán.

La actividad comercial inició con la renta de video caset VHS, venta de televisores videograbadoras y electrodomésticos hasta implementar la venta de antenas parabólicas debido a la necesidad de captar la señal de los canales de televisión, nacional e internacional.

Debido a que en todo el mundo el servicio de televisión por cable demostró ser un cambio tecnológico, que permite a las personas mantenerse al día con información variada, que aporta en gran parte al entretenimiento, conocer culturas y tradiciones de otros países, surge la idea de implementar este sistema de televisión por cable el 9 de junio de 1987, con la incorporación de tres canales via satélite, la cobertura requirió de una planta externa, de 12 Km. de cable para atender la demanda. Por la aceptación del servicio en la comunidad cobanera y con apego a las leyes fiscales es inscrita la empresa el 19 de enero de 1989, con el nombre Comercial Zea visión.

Para el año de 1999, cuando se hizo notorio el crecimiento de la empresa Zea visión y se manifestaban otras necesidades dentro del mercado, por el incremento del comercio cobanero, se decide ampliar los servicios prestados, con la implementación de Teleproducciones Zea visión, empresa dedicada a la publicidad, representaciones de casas o entidades comerciales, asesoría y consultoría, entre otros.

En la actualidad, la empresa Sistemas de las Verapaces ofrece una programación de más de 100 canales de televisión, dentro de los cuales se pueden disfrutar franjas de canales; internacionales, culturales, infantiles, deportivos, de películas y canales locales con producción local para la región.



EMPRESA SISTEMAS DE LAS VERAPACES

OBJETIVOS

- ❑ Promover que todas nuestras actividades, estén enfocadas a identificar y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, en cuanto a lo mejor de la televisión por cable, fibra óptica, circuitos de vigilancia y todo tipo de servicio que se pueda prestar a través de la fibra óptica.
- ❑ Ser reconocidos como la empresa líder de las telecomunicaciones en la región de Alta Verapaz a través de fibra óptica brindando servicios basados en tecnología de punta.

MISIÓN

Brindar servicios de Telecomunicaciones que satisfagan con excelencia las expectativas de nuestros clientes.

VISIÓN

Ser la empresa líder en Telecomunicaciones en Alta Verapaz, comprometidos con el logro de la calidad total y en la satisfacción y bienestar de nuestros clientes, llegando para el año 2015 a los hogares de la mayoría de municipios de Alta Verapaz.



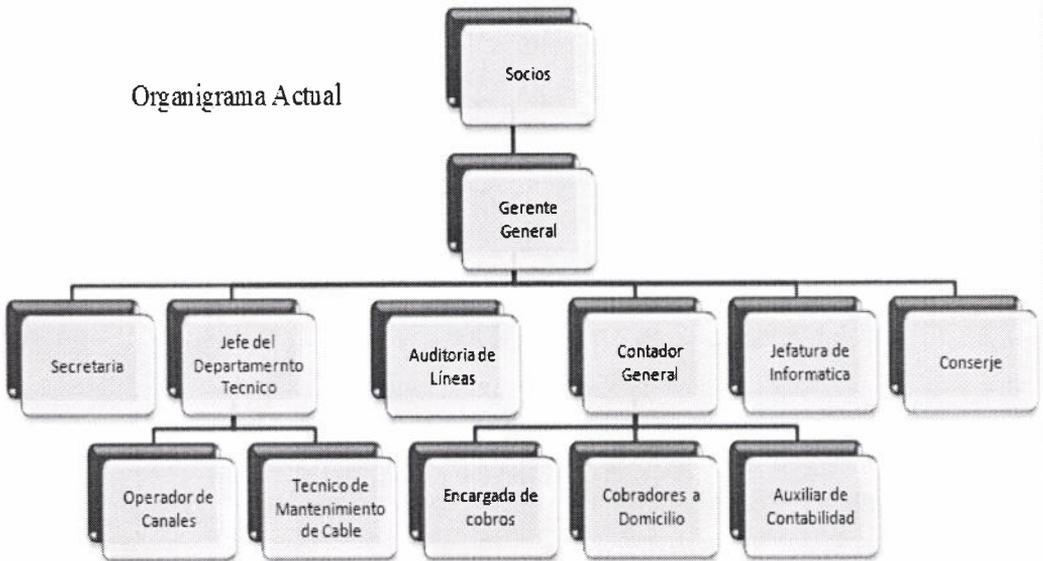
NUESTROS VALORES

- **Excelencia:** brindar un servicio eficaz y rápido a nuestros clientes.
- **Responsabilidad Social:** Valoramos y respetamos la equidad de género, al medio ambiente, empleados y clientes debido a que conforman la Razón de Ser de nuestra organización.
- **Calidad en Servicios:** brindamos un servicio eficiente con el cual los clientes se sientan satisfechos y llenemos las expectativas deseadas.
- **Respeto:** Valoramos a las personas en sus destinas formas de pensar, para mantener una estrecha comunicación y acercamiento a nuestros clientes.
- **Honradez:** Este es uno de los valores que se pone a prueba constantemente pues nuestros técnicos necesitan muchas veces ingresar a las viviendas para instalar el servicio o para verificar la calidad de la señal.



ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA SISTEMAS DE LAS VERAPACES

Organigrama Actual



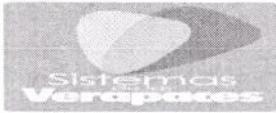
Fuente: Propia



CONTENIDO DEL PRESENTE MANUAL

Este documento enlista los objetivos y las funciones del puesto, así como el entorno social y las dimensiones que influyen o afectan a dicho puesto. A continuación se realizará una breve descripción de cada uno de los elementos que conforma el formato de perfil y descripción de puestos que se utilizó para la elaboración de dicho manual.

1. **Identificación del puesto:** se procede a determinar los atributos del nuevo puesto de trabajo, como puedan ser nombre del puesto diseñado y / o escrito, perfil del ocupante del puesto, de quien depende jerárquicamente el nuevo puesto de trabajo y por último fecha de diseño y de descripción.
2. **Naturaleza del puesto:** este es el objetivo principal del puesto, es la base para poder categorizar las funciones que le corresponden.
3. **Función General del puesto:** frecuentemente denominada misión, es una definición muy general del puesto en la que se incluyen las metas que habrá que conseguir para satisfacer el objetivo general del puesto o los resultados a obtener.
4. **Funciones y Atribuciones Específicas:** reúne las tareas que serán precisas ejecutar en el puesto de trabajo. Este epígrafe suele ser el más extenso de toda la descripción.
5. **Relaciones de Trabajo:** recurriendo a un fragmento del organigrama de la compañía, se indica la posición exacta que ocupa el puesto en el conjunto de la empresa, de quién depende y quiénes dependen jerárquicamente de él.
6. **Responsabilidades:** para cada puesto de trabajo recaen determinadas responsabilidades que serán de mucha utilidad plasmar en el Manual, una buena manera de describir las responsabilidades del puesto de trabajo es mediante instrucciones de fácil comprensión.



GLOSARIO

- ❑ **CÓDIGO:** Conjunto de letras y número que se utilizan para clasificar, ordenar e identificar los puestos que ocupa el personal de una unidad administrativa.
- ❑ **TRAMO DE CONTROL:** Es la relación (jerarquía de autoridad) entre las unidades administrativas y los puestos que integran una estructura orgánica. Se extiende linealmente desde el área del Titular hasta el último nivel del área.
- ❑ **NIVEL:** Se refiere al nivel salarial vigente registrado en el código de trabajo.
- ❑ **AMBIENTE EN EL LUGAR DE TRABAJO:** Se refiere a las condiciones físicas y ambientales en las cuales se desarrolla el trabajo.
- ❑ **COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO:** Se relaciona con el grado de dificultad con el que se pueden localizar, en el mercado de trabajo, personas con el perfil adecuado para cubrir el puesto.
- ❑ **CONCENTRACIÓN MENTAL:** Intensidad y tiempo de atención que requiere el ocupante de un puesto para desarrollar adecuadamente el trabajo asignado.
- ❑ **CONOCIMIENTOS BÁSICOS** Entendimiento o dominio de áreas específicas del conocimiento teórico y/o técnico necesario para ocupar un puesto.
- ❑ **COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN:** Número de personas que dependen jerárquicamente del servidor que ocupa un puesto o enlaces que se establecen para desarrollar el trabajo.
- ❑ **EQUIDAD:** es un valor de connotación social que se deriva de lo entendido igualdad.
- ❑ **INGRESOS:** cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicios.
- ❑ **INVENTARIO:** es el registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona, comunidad o empresa, elaborado en base a normas contablemente aceptadas.



- 2 PRESUPUESTO: cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual.
- 2 PROVEEDORES: Persona que tiene por oficio proveer de todo lo necesario a una colectividad o casa de gran consumo. Cada una de las empresas exteriores que abastecen a otra, en materia prima, materiales de consumo, servicios, etc.
- 2 CRITERIO E INICIATIVA: Capacidad del individuo para traducir las normas o ejecutar instrucciones vinculadas al desempeño del puesto.
- 2 DESTREZA Y HABILIDAD: Se refiere a las capacidades requeridas por una persona para el desempeño general de su trabajo y/o manejo de equipos, herramientas o materiales.
- 2 ESFUERZO FÍSICO: Es la intensidad y continuidad de la aplicación de fuerza física en el desarrollo normal de actividades.
- 2 EXPERIENCIA: Tiempo mínimo que requiere haber desempeñado funciones similares para ser considerado como idóneo para ocupar un puesto.
- 2 JORNADA DE TRABAJO: Establecidas en el reglamento interno de la empresa Sistemas de las Verapaces, amparada por el Código de Trabajo.
- 2 HORARIO: Es el número de horas diarias que demanda un puesto para desarrollar las funciones asignadas, pueden ser continuos, alternos o por turnos, así como de los días de descanso que con carácter fijo o variable que en cada caso correspondan y se consignarán en los nombramientos que al efecto se expidan.
- 2 RESPONSABILIDAD ECONÓMICA: Identificación de los valores, fondos, equipo, mobiliario, materiales y artículos bajo la responsabilidad y/o custodia del colaborador.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS CARGOS

1. CARGO: Gerente General

Identificación

Denominación: Gerente General

Número De Cargos: Uno (1)

Nivel: Representante Legal.

Dependencia: Junta Directiva

Puestos bajo su mando:

Gerente administrativo

Contadora general

Auxiliar de contabilidad

Personal técnico y operadores

Personal administrativo

Cobradores

Todo el personal de la empresa Sistemas de las Verapaces

1.1. NATURALEZA DEL CARGO

Profesional con aptitudes para administrar una empresa, con amplia experiencia en manejo de personal. Capacidad de ejercer labores de planeación, coordinación, y control en las actividades administrativas y financieras de la organizacional. Aciertos en el mejoramiento de procesos y reducción de costos. Manejo de tecnología de punta relacionada con fibra óptica para la transmisión de señal de televisión por cable, internet, circuitos de vigilancia y enlace para canales locales por televisión. Excelentes relaciones interpersonales, liderazgo, facilidad en la toma de decisiones con un alto sentido de responsabilidad y compromiso con la organización.

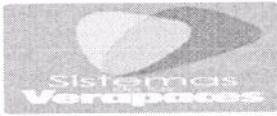


1.2. FUNCIONES

- ☒ Representar a la empresa ante los usuarios, terceros y ante toda clase de autoridad del orden administrativo y jurisdiccional.
- ☒ Celebrar contratos y efectuar operaciones del giro normal de actividades de la empresa.
- ☒ Establecer los sistemas de coordinación interna de las diferentes divisiones y de la correcta utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros con que cuenta la empresa.
- ☒ Presentar a la Junta Directiva los resultados de la operación de la empresa.
- ☒ Mantener contacto oportuno, adecuado y de negociación con casas productoras de canales de TV, para garantizar las mejores opciones y en base a los precios competitivos del mercado.
- ☒ Apoyar y dirigir las estrategias que permitan el liderazgo de la empresa en la captación de nuevas oportunidades de mercado y/o compra de productos y servicios, con la participación en eventos Nacionales e internaciones (Ferias), etc.,
- ☒ Supervisar el estatus de la cartera de clientes y con especial atención a las cuentas que presentan problemas de pago.
- ☒ Analizar las propuestas para la contratación de los servicios profesionales complementarios necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa.
- ☒ Autorizar documentación para pagos, pedidos y uso de materiales, compras y adquisiciones relacionadas con la empresa.
- ☒ Actuar en representación de Sistemas de las Verapaces, S.A. ante clientes y proveedores de bienes y servicios, realizando actividades que tiendan al logro de los fines y objetivos.
- ☒ Hacer eficientes y efectivos los procesos administrativos y operativos de las diferentes divisiones que integran la empresa en la búsqueda de optimizar el uso de los recursos para el logro de mayores ganancias.

1.3 RELACIONES DE TRABAJO

- ☒ Internas: Junta Directiva y todo el personal de la empresa Sistemas de las Verapaces.
- ☒ Externas: Clientes en general, responsables de cartera, bancos, DEORSA, municipalidades, Cámara de Comercio, Cámara de Industria, gremial de proveedores de señal de tv.



1.4 CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

- 📌 Ubicación Administrativa: Dependencia directa de la Junta Directiva.
- 📌 Ubicación física: Edificio Sistemas de las Verapaces
- 📌 Jornada y Horario Laboral
 - De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes
 - Sábado de 8:00 a 12:30
- 📌 Responsabilidades
 - Equipo
 - Equipo de cómputo, impresoras, Head End, archivos, edificio, mob y equipo.
 - Documentos
 - Documentos legales, administrativos y archivos.
- 📌 Recursos Disponibles
 - Computadora, impresora y todo lo necesario para desempeñar el puesto.
- 📌 Riesgos de trabajo
 - Ninguno.

1.5 REQUISITOS DEL PUESTO

- 📌 Nivel educativo:
 - Poseer título universitario en algunas de las profesiones siguientes: Licenciatura en Administrador de Empresas, Ingeniería industrial, Ingeniería Electrónica o Ingeniería en Sistemas, Colegiado Activo.
 - Tener experiencia mínima de 5 años en un puesto similar
- 📌 Experiencia previa:
 - Se requiere experiencia administrativa alto conocimiento en creación y aplicación de estrategias operativas de mercados.
 - Profesional: Habilidad para la comunicación, coordinación y dirección de grupos de trabajo.
 - Manejo de redes de transmisión de señal por cable



Experiencia en finanzas

Experiencia en manejo de recursos humanos.

Facilidad para viajar a la capital y disponibilidad para viajar al extranjero para asistir a capacitaciones.

2. CARGO: Contador General

Identificación

Denominación: Encargada/o de la contabilidad general de la empresa

Número De Cargos: Uno (1)

Nivel: Representante Fiscal.

Dependencia: Junta Directiva y Gerente General

Puestos bajo su mando:

Auditor de Línea

Auxiliar de contabilidad

Personal administrativo

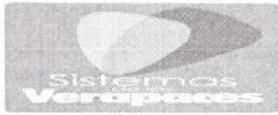
Cobradores

2.1 NATURALEZA DEL CARGO

Analizar, asentar y elaborar la información contable generada del giro de la actividad comercial a la que se dedica la empresa.

2.2 FUNCIONES

1. Generar los estados financieros cumpliendo con los requisitos de la contabilidad internacionalmente aceptada, con el objeto de proporcionar la herramienta necesaria para la toma de decisiones de la Junta Directiva.



- ☒ Realizar cortes de caja diariamente
- ☒ Elaborar informes financieros semanalmente
- ☒ Pagar a los proveedores semanalmente
- ☒ Realizar transferencias al interior mensualmente
- ☒ Realizar pago de señales
- ☒ Realizar constancias de retenciones mensualmente
- ☒ Revisar libro de ventas mensualmente
- ☒ Realizar pagos de impuestos mensualmente
- ☒ Realizar libros de compras mensualmente
- ☒ Actualizar documentos, como boletos de depósitos de caja chica diariamente
- ☒ Llenar y actualizar contabilidad Diario mayor y Balance mensualmente
- ☒ Elaborar planilla de sueldos y salarios mensualmente
- ☒ Realizar arqueos de caja chica semanalmente.

2.3 RELACIONES DE TRABAJO

- ☒ Internas: Gerente General, Auxiliar de Contabilidad
Secretaria, Administrador de Cobros, Cobradores a Domicilio
- ☒ Externas: con la SAT

2.4 CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- ☒ Ubicación Administrativa. Departamento de contabilidad
- ☒ Ubicación física: primer nivel del edificio de Sistemas de las Verapaces, oficina de Contabilidad
- ☒ Jornada y Horario Laboral
De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes
Sábado de 8:00 a 12:30
- ☒ Responsabilidades
Equipo
Equipo de computo, impresora, fotocopidora, calculadora, archivos.



Documentos

Documentos contables, archivos, dinero en efectivo, boletas bancarias

■ Recursos Disponibles

Equipo de cómputo, papelería, archivos calculadora y lo necesario para el buen desempeño de su trabajo.

■ Riesgos de trabajo

Ninguno.

2.5 REQUISITOS DEL PUESTO

■ Nivel educativo:

Título de Perito Contador, Colegiado Activo.

Estudiante en la carrera de Auditoría.

Tener experiencia mínima de 5 años en puesto similar.

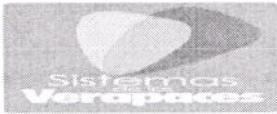
■ Experiencia previa:

Manejo de Software contable.

Habilidad para la comunicación.

Haber trabajado en una oficina contable, para la SAT o alguna empresa similar a esta.

Manejo e interpretación financiera.



3. CARGO: Administración de Cobros

Identificación

Denominación: Administración de la Cartera de Usuarios

Número De Cargos: Uno (1)

Nivel: Administrativo

Dependencia: Gerencia General, contador general.

Puestos bajo su mando:

Cobradores a Domicilio

Atención al Cliente

3.1. NATURALEZA DEL CARGO

Puesto administrativo que tiene bajo su responsabilidad la administración completa de la cartera de cobros de la empresa Sistemas de las Verapaces.

3.2. FUNCIONES

- Realizar la administración completa de Cobros para la empresa de Sistemas de las Verapaces
- Actualizar la base de datos diariamente
- Realizar los depósitos bancarios diariamente
- Actualizar reportes al sistema diariamente
- Ingresar nuevos servicios al sistema diariamente
- Enviar actualizaciones al BAM diariamente
- Realizar el listado de facturas para el BAM
- Realizar cada quince días el listado de clientes atrasados y distribuirlos a los cobradores.
- Realizar órdenes de corte quincenalmente
- Revisar los reportes de cortes mensualmente



- Evaluar el trabajo de los cobradores a domicilio
- Reportar a gerencia general el rendimiento de los cobradores a domicilio

3.3 RELACIONES DE TRABAJO

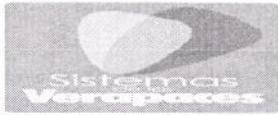
- Internas: gerente general, Cobradores a domicilio y Cobrador de oficina.
- Externas: clientes

3.4 CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Ubicación Administrativa: Dependencia directa del Gerente General.
- Ubicación física: Segundo nivel de la empresa de Sistemas de las Verapaces
- Jornada y Horario Laboral
 - De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes
 - Sábado de 8:00 a 12:30
- Recursos Disponibles
 - Equipo:
Computadora, impresora, calculadora
 - Documentos:
Tarjetas de Cobro, facturas para distribuir a los cobradores a domicilio, archivos, boletas de depósitos bancarios.
- Riesgos de trabajo
 - Ninguno.

3.5 REQUISITOS DEL PUESTO

- Nivel educativo:
 - Diversificado
 - Bachiller en computación o administración.
 - Manejar Microsoft, AutoCAD,
 - Conocimientos básicos de programación



☞ **Experiencia previa:**

Dos años de servicio en un puesto similar.

4. CARGO: Recepcionista

Identificación

Denominación: Atención a la Recepción

Número De Cargos: Uno (1)

Nivel: Atención al Público

Dependencia: Gerencia General

Puestos bajo su mando:

Técnicos de Cable

4.1. NATURALEZA DEL CARGO

Representar amablemente a la empresa en el trato con el cliente externo, atendiendo sus requerimientos y ordenando a los técnicos de cable solucionar los problemas de forma inmediata.

4.2. FUNCIONES

- ☞ Atender a los clientes con educación, respeto, responsabilidad y paciencia.
- ☞ Recepción y revisión diaria de reportes de señal
- ☞ Atender personalmente a los clientes
- ☞ Manejar la caja chica
- ☞ Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
- ☞ Recepción y distribución de documentación.
- ☞ Manejo de la radio para comunicarse con los técnicos, cableros para suplir emergencias o reportes de mala señal.



- Tener pleno conocimiento de la empresa y el que hacer de los técnicos

4.3 RELACIONES DE TRABAJO

- Internas: Con todo el personal.
- Externas: Clientes en general.

4.4 CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Ubicación Administrativa: Dependencia de la Gerencia General y Administración de Cobros.
- Ubicación física: Primer nivel de la oficina de Sistemas de las Verapaces.
- Jornada y Horario Laboral
De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes
Sábado de 8:00 a 12:30
- Responsabilidades
 - a. Equipo
Computadora, planta telefónica, equipo de radio
 - b. Documentos
Reportes, documentación que entra a la empresa
- Riesgos de trabajo
Ninguno.

4.5 REQUISITOS DEL PUESTO

- Nivel educativo:
Nivel medio de preferencia Secretaria bilingüe (español y q'eqchi)
- Experiencia previa:
Cinco años como secretaria y oficinista

5. CARGO: Receptor de Pagos



Identificación

Denominación: Cajera

Número De Cargos: Uno (1)

Nivel: Recepción de pagos de los clientes.

Dependencia: Contador General

Puestos bajo su mando:

Ninguno.

5.1. NATURALEZA DEL CARGO

- Recepcionar el pago de los clientes emitiendo la factura correspondiente con pleno conocimiento de las cuotas y del manejo del descuento por pronto pago.

5.2. FUNCIONES

- Realizar los cobros y dar información completa a los clientes.
- Facturar los cobros
- Ingresar cada cobro al sistema
- Atender llamadas telefónicas que le son remitidas por la recepcionista
- Entregar reporte diario al contador

5.3 RELACIONES DE TRABAJO

- Internas: se relaciona con todo el personal de la oficina de la empresa.
- Externas: se relaciona diariamente con los usuarios.

5.4 CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Ubicación Administrativa: Dependencia directa del contador general
- Ubicación física : Oficina de Sistemas de las Verapaces
- Jornada y Horario Laboral

De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes



Sábado de 8:00 a 12:30

 **Responsabilidades**

Equipo:

De cómputo

Documentos:

Facturas, dinero en efectivo.

 **Riesgos de trabajo**

Cansancio físico, se permanece mucho tiempo de pie.

5.5 REQUISITOS DEL PUESTO

 **Nivel educativo:**

Diversificado de preferencia secretaria bilingüe (español, q'eqchí)

 **Experiencia previa:**

Dos años en puesto similar

6. CARGO: Cobrador a domicilio

Identificación

Denominación: Cobrador a domicilio

Número De Cargos: Cuatro (4)

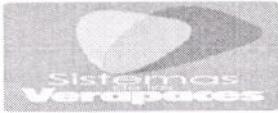
Nivel: Dependientes del contador general

Dependencia: Contador General y Administrador de Cobros

Puestos bajo su mando:

Ninguno.

6.1. NATURALEZA DEL CARGO



Cobro a domiciliar a las personas que lo solicitan y a las personas que les son asignadas por el administrador de cobros con el objeto de evitar la morosidad.

6.2. FUNCIONES

- Realizar Diariamente la cobranza a los clientes en su residencia o lugar indicado.
- Efectuar depósitos de los cobros realizados, diariamente.
- Enviar mensajes de cobranza quincenalmente
- Evitar la morosidad de la cartera de clientes asignados.

6.3 RELACIONES DE TRABAJO

- Internas: Se relaciona con el administrador de cobros y con el contador y demás personal.
- Externas: con los usuarios de cable de Sistemas de las Verapaces.

6.4 CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Ubicación Administrativa: Oficina de administración de cobros.
- Ubicación física: Oficina de administración de cobros y departamento contable
- Jornada y Horario Laboral
De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes
Sábado de 8:00 a 12:30
- Recursos Disponibles

Equipo:

Contar con una moto propia, la empresa le proporcionará combustible y la mitad del costo de los repuestos de la moto en caso fuera deteriorados.

Documentos:

- Facturas
- Tarjetas de cobranza.
- Dinero en efectivo
- Riesgos de trabajo



Accidentes en moto, asaltos, gripes y resfríos si no usa el equipo de protección contra las inclemencias del tiempo.

6.5 REQUISITOS DEL PUESTO

 Nivel educativo:

Diversificado

 Experiencia previa:

Licencia de manejo de moto

Dos años de experiencia en un puesto similar

Ser originario de la ciudad y/o conocerla perfectamente

Ser bilingüe (español y q'eqchi)

7. CARGO: Auxiliar de Contabilidad

Identificación

Denominación: Auxiliar Contable

Número De Cargos: Uno (1)

Nivel: Auxiliar de contabilidad

Dependencia: Contador General y Administrador de Cobros

Puestos bajo su mando:

Ninguno.

7.1. NATURALEZA DEL CARGO

Auxiliar al contador general de la empresa en todo lo que le sea requerido en relación al manejo de la administración contable general



7.2. FUNCIONES

- ☒ Ingresar facturas al sistema diariamente
- ☒ Realizar corte de caja diariamente
- ☒ Realizar corte de caja a los cobradores domiciliarios, diariamente
- ☒ Realizar la suma de las facturas diariamente
- ☒ Archivar boletas diariamente
- ☒ Realizar el libro de ventas mensualmente
- ☒ Sacar las fotocopias necesarias diariamente
- ☒ Archivar facturas semanalmente
- ☒ Ingresar pautas semanalmente
- ☒ Encuadernar facturas mensualmente
- ☒ Realizar las actividades que les sean requeridas por el contador general
- ☒ Manejo de la bodega de materiales

7.3. RELACIONES DE TRABAJO

- ☒ Internas: se relaciona con el contador general, con la cajera y los cobradores domiciliarios y demás colaboradores de la empresa Sistemas de las Verapaces
- ☒ Externas: con los usuarios de Cable Sistemas de Las Verapaces.

7.4. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

- ☒ Ubicación Administrativa: Contabilidad general
- ☒ Ubicación física: oficina de contabilidad en el primer nivel de la empresa Cable sistemas de las Verapaces.
- ☒ Jornada y Horario Laboral
De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes
Sábado de 8:00 a 12:30
- ☒ Responsabilidades
Equipo:
Computadora, calculadora, teléfono



Documentos:

Facturas, archivos, dinero en efectivo, boletas de depósitos bancarios.

Riesgos de trabajo

Ninguno.

7.5. REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel educativo:

Perito Contador.

Experiencia previa:

En contabilidad y computación

8. CARGO: Jefe del departamento técnico

Identificación

Denominación: Encargado del mantenimiento técnico y de los técnicos de mantenimiento de cable.

Número De Cargos: Uno (1)

Nivel: Administrativo

Dependencia: Gerencia General

Puestos bajo su mando:

Técnicos de mantenimiento de cable

8.1. NATURALEZA DEL CARGO

Encargado de coordinar las tareas diarias de los técnicos de mantenimiento de cable y es responsable del mantenimiento de Head End y del tendido de fibra óptica.



8.2. FUNCIONES

- ☒ Mantenimiento y cuidado del Head End.
- ☒ Mantenimiento del tendido de red de señal de la empresa
- ☒ Responsable ante la gerencia general de rendir informes, rendimiento y desempeño del personal técnico de la empresa.
- ☒ Coordinar las tareas diarias del personal técnico.
- ☒ Monitorear el cumplimiento de tareas asignadas al personal técnico.
- ☒ Implementar estrategias para determinar mínimos y máximos de distancia con el objeto de optimizar el uso de materiales.
- ☒ Dotar al personal técnico del equipo y herramientas necesarias para su función.
- ☒ Instruir al personal a su cargo en el uso adecuado de la vestimenta, zapatos y equipo para evitar accidentes.
- ☒ Sugerir áreas de crecimiento para la empresa con el objeto de ampliar la cobertura de servicios.
- ☒ Manejo de la bodega de materiales.
- ☒ Requerir al gerente los materiales necesarios para el mantenimiento de la señal de cable.
- ☒ Velar por el cuidado y mantenimiento del vehículo de la empresa.

8.3 RELACIONES DE TRABAJO

- ☒ Internas: Con el Gerente General, Técnicos de mantenimiento de cable.
- ☒ Externas: clientes

8.4 CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

- ☒ Ubicación Administrativa: Dependencia directa del Gerente General.
- ☒ Ubicación física: Primer nivel del edificio de la empresa Sistemas de las Verapaces.
- ☒ Jornada y Horario Laboral
De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes



Sábado de 8:00 a 12:30

Recursos Disponibles

Equipo:

Equipo de cómputo, vehículo, medidores de señal, herramientas de trabajo, Head End.

Documentos:

Reportes a gerencia general.

Riesgos de trabajo

Accidentes al hacer las instalaciones pues tienen que subirse a postes.

Resfríos por estar expuestos a las inclemencias del tiempo.

8.5 REQUISITOS DEL PUESTO

Nivel educativo:

Diversificado

Perito en Electrónica, Bachiller en electrónica o manejo de redes y fibra óptica

Experiencia previa:

Dos años de servicio en un puesto similar.

9. CARGO: Técnico de Mantenimiento de Cable

Identificación

Denominación: Técnicos de instalación de cable.

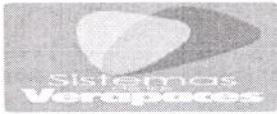
Número De Cargos: Nueve (9)

Nivel: Técnico

Dependencia: Jefe del departamento técnico

Puestos bajo su mando:

Ninguno.



9.1. NATURALEZA DEL CARGO

Encargados del mantenimiento de la red de cable de la empresa, para esto se necesita tener el conocimiento que en el caso de Sistemas de las Verapaces se les ha proporcionado a través de capacitaciones y constante retroalimentación. Deben ser personas con un buen manejo de relaciones interpersonales ya que ellos son los que mantienen un contacto más directo con los clientes de la empresa, quienes muchas veces les permiten el ingreso a su hogar para las instalaciones y verificaciones de señal.

9.2. FUNCIONES

- ☒ Responsables del mantenimiento de la red de cable y fibra óptica de la empresa
- ☒ Realizar los estudios de factibilidad previos a la instalación de servicios de cable.
- ☒ Realizar los respectivos cortes y suspensiones de servicios que le sean requeridos por el encargado de cobros.
- ☒ Ejecutar las respectivas órdenes de trabajo que le son entregadas diariamente en la oficina, así como de entregarlas nuevamente junto al respectivo informe al finalizar la jornada de labores.
- ☒ Brindar apoyo técnico en la transmisión o grabación de eventos que la empresa disponga.
- ☒ Reportar de forma inmediata cualquier problema o situación que pueda afectar el interés de la empresa.
- ☒ Reportar las observaciones y requerimientos de los usuarios de la empresa.
- ☒ Demostrar respeto y honradez en todo momento.
- ☒ Dirigirse a los clientes usando el vocabulario adecuado.

9.3 RELACIONES DE TRABAJO

- ☒ Internas: Con el Gerente General, Jefe del departamento técnico, la recepcionista y con todo el personal de la empresa.
- ☒ Externas: Todos los clientes.



9.4 CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Ubicación Administrativa: Dependencia directa del Gerente General y del Jefe del Departamento Técnico.
- Ubicación física: Primer nivel del edificio de la empresa Sistemas de las Verapaces.
- Jornada y Horario Laboral
 - De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes
 - Sábado de 8:00 a 12:30
- Recursos Disponibles
 - Equipo:
Vehículo, medidores de señal, herramientas de trabajo.
 - Documentos:
Reportes a Jefe del Departamento Técnico, al departamento de cobros y a la recepcionista.
- Riesgos de trabajo
 - Accidentes al hacer las instalaciones pues tienen que subirse a pósters
 - Resfríos por estar expuestos a las inclemencias del tiempo.

9.5 REQUISITOS DEL PUESTO

- Nivel educativo:
 - Diversificado
 - Perito en Electrónica, Bachiller en electrónica o manejo de redes y fibra óptica
- Experiencia previa:
 - Dos años de servicio en un puesto similar.



10. CARGO: Operador de Canal

Identificación

Denominación: Operador de Canal y pautaación

Número De Cargos: Dos (2)

Nivel: Técnico

Dependencia: Jefe del Departamento Técnico y Gerente General

Puestos bajo su mando:

Ninguno.

10.1. NATURALEZA DEL CARGO

Técnico encargado del correcto funcionamiento de los canales locales y de pautar la publicidad que le requiere Sistemas de las Verapaces y Home Cinema Canal 7 de la red de cable de Sistemas de las Verapaces, y además monitorear los canales locales.

10.2. FUNCIONES

- ☒ Monitorear por el correcto funcionamiento de la parrilla de canales.
- ☒ Pautar la publicidad que le transfiere la empresa Sistemas de las Verapaces en los canales internacionales.
- ☒ Pautar la publicidad que le transfiere teleproducciones Zea Visión y Home Cinema canal 7 de la red de cable de Sistemas de las Verapaces.
- ☒ Encargado de la retransmisión de cualquier programa o evento a horarios especificados por la empresa Sistemas de las Verapaces y teleproducciones Zea Visión y Home Cinema Canal 7.
- ☒ Responsable de notificar a Gerencia General y a personal técnico de cualquier problema que se pueda presentar, ya sea en algún equipo de transmisión o en la señal.



- ☒ Responsable de recibir las llamadas que entran a la empresa en horarios inhábiles y días festivos. Así como realizar los respectivos reportes para que el personal técnico los resuelva.
- ☒ Velar por el cuidado y mantenimiento del equipo que tiene a su cargo y otras que le sean asignadas por el Gerente General.

10.3 RELACIONES DE TRABAJO

- ☒ Internas: Con el Gerente General, Jefe del departamento técnico, Gerencia de Teleproducciones Zea Visión y Home Cinema Canal 7.
- ☒ Externas: Ninguna.

10.4 CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- ☒ Ubicación Administrativa: Dependencia directa del Gerente General
- ☒ Ubicación física: Tercer nivel del edificio de la empresa Sistemas de las Verapaces.
- ☒ Jornada y Horario Laboral
Ocho horas diarias cada uno intercambiando los turnos.
- ☒ Recursos Disponibles
Equipo:
Monitores de TV, equipo de cómputo, equipo de transmisión.
Documentos:
Reportes de llamadas.
- ☒ Riesgos de trabajo
Ninguno.

10.5 REQUISITOS DEL PUESTO

- ☒ Nivel educativo:
Medio
Perito en Electrónica, Perito en Computación o Cualquier carrera a fin.
- ☒ Experiencia previa:
Dos años de servicio en un puesto similar.



11. CARGO: Conserje

Identificación

Denominación: Conserje

Número De Cargos: Uno (1)

Nivel: Operativo

Dependencia: Gerencia General y Recepcionista.

Puestos bajo su mando:

Ninguno

11.1. NATURALEZA DEL CARGO

Mantenimiento, cuidado y limpieza del edificio de la empresa Sistemas de las Verapaces.

11.2. FUNCIONES

- ☒ Limpieza general de la empresa tanto del interior como del exterior de la misma
- ☒ Limpiar oficinas diariamente.
- ☒ Recoger basura de las oficinas diariamente.
- ☒ Chaper el área del parqueo mensualmente.
- ☒ Limpiar los vidrios de las oficinas semanalmente.
- ☒ Realizar compras de útiles de limpieza y cocina mensualmente.
- ☒ Limpiar baños diariamente.
- ☒ Sacudir toda el área de la empresa diariamente.
- ☒ Abrir y cerrar persianas diariamente
- ☒ Abrir el portón y cerrarlo diariamente.
- ☒ Limpiar útiles y enceres diariamente
- ☒ Limpiar escritorios de oficina diariamente.



- Barrer las partes de afuera de la empresa diariamente
- Engrasar persianas del portón mensualmente.
- Lavar los trastos de la empresa.

11.3 RELACIONES DE TRABAJO

- Internas: Con todo el personal de la empresa.
- Externas: Con los clientes que visitan la empresa diariamente.

11.4 CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Ubicación Administrativa: Dependencia directa del Gerente General y de la Recepcionista.
- Ubicación física: El edificio de la empresa Sistemas de las Verapaces.
- Jornada y Horario Laboral
 - De 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00 de lunes a viernes
 - Sábado de 8:00 a 12:30
- Recursos Disponibles
 - Equipo:
Enceres de Limpieza.
 - Documentos:
Ninguno.
- Riesgos de trabajo
 - Accidentes al subirse a limpiar los vidrios.

11.5 REQUISITOS DEL PUESTO

- Nivel educativo:
Nivel Primario
- Experiencia previa:
Dos años de servicio en un puesto similar.



Estimado colaborador:

Le hemos contratado para que se haga cargo de un puesto muy importante dentro de nuestra empresa.

Estamos convencidos de que necesitamos a alguien con sus aptitudes, conocimientos y experiencia, y de que usted es la persona más indicada para colaborar con nosotros.

Como trabajador de esta empresa, le pediremos que haga muchas tareas, responsabilidades generales, trabajos concretos, proyectos individuales y de grupo y tareas que muchas veces son con carácter de urgente. Tendrá oportunidades para sobresalir y confirmarnos que hemos tomado una buena decisión contratándole.

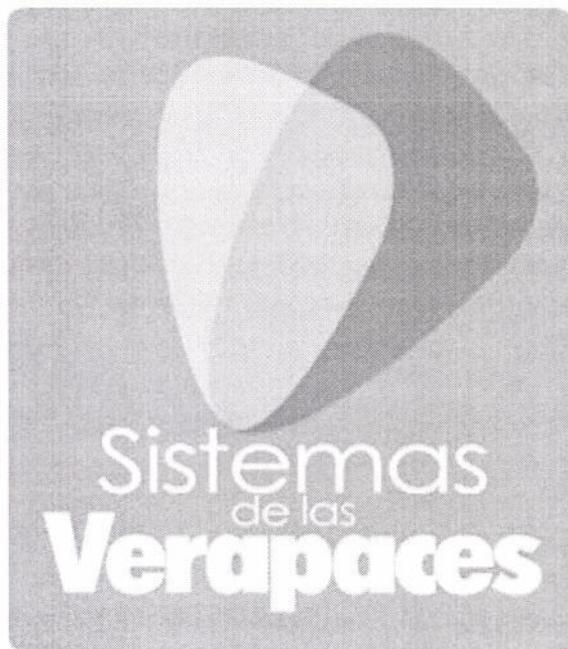
Para que su integración en esta empresa se realice de una manera óptima, ponemos a su disposición el presente Manual de Funciones, el cual será un instrumento que facilitará su ubicación, orientación y desempeño, permitiéndole establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo.

Desde hoy forma parte de este gran equipo de trabajo, su participación es importante, por lo tanto cada día deberá compartir, identificarse y aplicar nuestros valores, misión, visión y objetivos de empresa.

Bienvenido a su empresa Sistemas de las Verapaces.

Ing. Carlos Martínez
Gerente General

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL DE LA
EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES, S.A.**





INDICE

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS	4
	General:	4
	Específicos:	4
III.	DISPOSICIONES GENERALES	5
	Responsabilidad	5
	Alcance y Vigencia	5
IV.	DISEÑO DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL ...	6
	Concepto de Motivación	6
	Concepto de Capacitación del Personal	6
	Importancia del Programa de Motivación y Capacitación Laboral	7
	Beneficios del Programa de Motivación y Capacitación Laboral	7
V.	PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL	8
	Lineamientos del Programa	9
	Pasos para Desarrollar el Programa	9
	Procedimiento para el Desarrollo del Programa	10
	Desarrollo del Programa	11
	Actividades del Programa de Motivación y Capacitación Laboral	12
	ACTIVIDADES GRUPALES	12
	ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN MUTUA	15
	ACTIVIDADES MATERIALES	16
VI.	IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA	17
VII.	ANEXOS	18



I. INTRODUCCIÓN

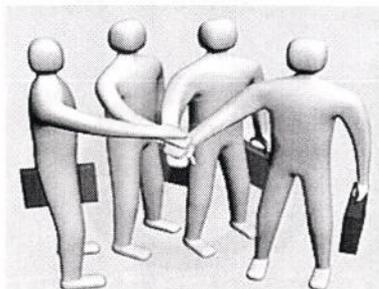
En la actualidad la motivación y la capacitación de los colaboradores es un objetivo constante para mantener un clima laboral favorable.

Generalmente cada persona sabe que es lo que lo motiva a realizar las tareas que le competen según su puesto de trabajo, es importante tomar en cuenta la diversidad de razones, necesidades y situaciones que motivan a cada colaborador, por lo que se debe contemplar un Programa de Motivación y Capacitación Laboral estratégico que logre beneficiar a todos.

No se debe centrar la motivación únicamente hacia los incentivos monetarios, puesto que los salarios por lo regular se ajustan a los requerimientos legales, por lo tanto las empresas deben buscar alternativas que cumplan con el objetivo de mantener a sus colaboradores motivados.

Son múltiples los factores que pueden llevar a una persona a bajar su rendimiento laboral: el estrés, la monotonía, un ambiente disperso entre compañeros, el salario, etc., todos ellos tienen un elemento en común: todos reducen el nivel de satisfacción en el integrante del equipo, por lo que se deben buscar actividades que eleven este factor.

Este programa pretende dar una propuesta de actividades alternas que logren motivar al personal de la empresa Sistemas de las Verapaces, S.A., con el objetivo de lograr un clima laboral altamente competitivo.





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL**

Noviembre 2013

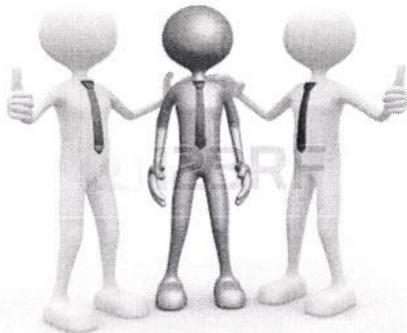
II. OBJETIVOS

General:

Contribuir en el incremento de la satisfacción de las necesidades laborales y de autorrealización de los colaboradores de la empresa Sistemas de las Verapaces S.A. a través del Programa de Motivación y Capacitación Laboral.

Específicos:

- Proporcionar al gerente una guía para la planificación de actividades de capacitación que tengan la finalidad de motivar al personal de la empresa.
- Presentar propuestas de actividades recreativas que favorezcan al desempeño laboral de los colaboradores.
- Mejorar los índices de productividad mediante elementos de motivación que eleven la satisfacción personal del colaborador de Sistemas de las Verapaces.





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

III. DISPOSICIONES GENERALES

Responsabilidad

El presente Programa estará bajo el manejo de la gerencia o la instancia que haga su vez, la cual realizará los cambios, correcciones o recomendaciones pertinentes.

La gerencia dará a conocer los cambios correspondientes a los jefes Inmediatos de cada departamento, y estos tendrán bajo su responsabilidad trasladar la información acerca de los nuevos procesos a los colaboradores que tengan bajo su cargo.

La actualización del Programa de Motivación y Capacitación Laboral, se deberá realizar anualmente.

Alcance y Vigencia

El presente Programa de Motivación y Capacitación Laboral es una herramienta interna, específicamente para el uso de la gerencia, beneficiando a todo el personal de la empresa Sistemas de las Verapaces, S.A., donde se establece una propuesta de actividades cuyo fin es obtener colaboradores satisfechos, un nivel de desempeño elevado, mayor productividad, un clima laboral adecuado y un sentido de compañerismo en todo el personal.



El programa entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por parte de la gerencia.



IV. DISEÑO DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL

Concepto de Motivación

“La motivación es el impulso y el deseo de una persona para emprender cierta acción. Si se presiona o se obliga a efectuar determinada acción, la persona solamente reacciona y actúa porque no tiene alternativa” (Dionisio Aranzadi).

Toda empresa u organización logra triunfar con cierto nivel de compromiso y esfuerzo de sus miembros. Siendo este compromiso y esfuerzo parte de la motivación.

La motivación abarca aquellos factores que provocan, canalizan y sustentan un comportamiento individual, es decir, es el motor que impulsa a la acción, a partir de las necesidades. Es la energía que mueve a actuar. Es optimización de las actividades de la vida.



Concepto de Capacitación del Personal

Significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos en el proceso productivo mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de los trabajadores en sus actuales y futuros puestos adaptándolos a las exigencias cambiantes del entorno y la tecnología. La capacitación y la motivación van íntimamente ligadas y se complementan la una con la otra.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL**

Noviembre 2013

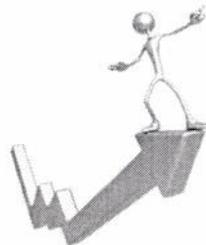
Importancia del Programa de Motivación y Capacitación Laboral

La puesta en marcha de un Programa de Motivación y Capacitación Laboral para la empresa Sistemas de las Verapaces ,S.A., contribuirá a mejorar el sistema de desempeño y productividad, lo cual repercutirá en relación a la economía y buen uso de los recursos de la empresa; es decir, que se estarán buscando actividades específicas por medio de las cuales los colaboradores tendrán incentivos que nos llevarán al logro de los objetivos, no solo de la empresa sino también al logro de los objetivos personales de los colaboradores, generando esto mayor productividad y mayores ingresos.

Beneficios del Programa de Motivación y Capacitación Laboral

Para la empresa:

- ☒ El programa de Motivación y Capacitación Laboral permitirá que la empresa sea más productiva y competitiva.
- ☒ Se minimizarán los gastos de contratación, ya que se estará evitando la rotación de personal.
- ☒ Que la empresa cuente con el personal apto en cada puesto de trabajo, pues la permanencia permite mayor especialización por parte del personal que labora en la empresa.
- ☒ Mantener al personal motivado hacia su trabajo, para lograr mayor eficiencia.





Para los Empleados:

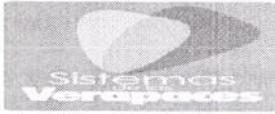


- ☑ Pretende que el colaborador tenga una actitud positiva hacia la empresa, su trabajo y sus compañeros.
- ☑ El colaborador tendrá la oportunidad de progresar y desarrollarse mediante la adquisición de nuevos conocimientos, que le servirán para optar a mejores puestos dentro de la empresa, logrando de esta forma mejores condiciones tanto laborales como personales.
- ☑ El colaborador se sienta satisfecho, en cuanto a sus necesidades personales y familiares, logrando identificarse con su empresa.
- ☑ El colaborador gracias a su capacitación constante se sentirá motivado, ya que tendrá mejores incentivos.

V. PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL

En la empresa Sistemas de las Verapaces, S.A., se hace necesaria la implementación y manejo del programa de Motivación y Capacitación Laboral, por lo que a continuación se presenta una guía conteniendo los aspectos que ayudarán a la adecuada aplicación de la estructura del programa con los colaboradores de la empresa.





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL**

Noviembre 2013

Lineamientos del Programa

- Evaluar periódicamente las actividades del Programa de Motivación y Capacitación Laboral para verificar si los objetivos están siendo cumplidos.
- Establecer y utilizar el Programa Motivación y Capacitación Laboral para el bienestar psicológico de los colaboradores de la empresa.
- Alcanzar la autorrealización personal de los colaboradores por medio del presente Programa.
- Lograr un clima organizacional estable y conveniente para que los colaboradores desempeñen eficientemente su labor y pongan en práctica lo aprendido.
- Las capacitaciones se adaptarán a las necesidades de cada grupo de trabajo.
- Crear un comité que se encargue de organizar y dirigir las actividades que contiene el programa de motivación y capacitación laboral. (Ver Anexo 4).
- Para mantener actualizado el programa será puesto en análisis periódicamente para las modificaciones pertinentes, estas dependiendo a las necesidades que presenten los colaboradores.

Pasos para Desarrollar el Programa

- 1º. Creación del comité COMOCA (Comité de Motivación y Capacitación Laboral) encargado de organizar y dirigir las actividades. Para lograr el éxito, es necesario que el área administrativa planifique con el objetivo de proporcionar y establecer ventajas y probabilidades que constituyan herramientas útiles y de fácil acceso.

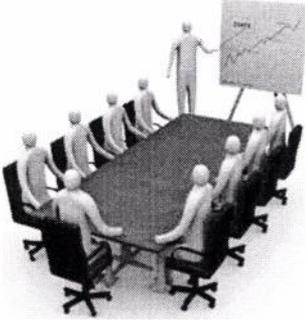


SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

2°. Establecer las funciones de cada integrante del comité del Programa de Motivación y Capacitación Laboral, para que la gerencia encargada de su supervisión conozca las relaciones interpersonales de los colaboradores y así mismo poder dirigir los lineamientos y estructuras del programa (Ver Anexo 4).



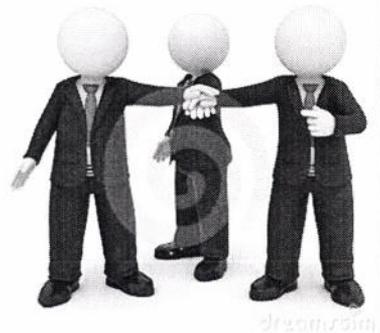
3°. Proporcionar las herramientas necesarias para la ejecución y diseño, se debe proveer al personal los conocimientos necesarios, objetivos, metas, alcances, así como otros lineamientos fundamentales para pretender alcanzar el mejoramiento de las actividades. La gerencia o quien haga su vez debe de proporcionarle al comité COMOCA lo necesario para la realización de las actividades.

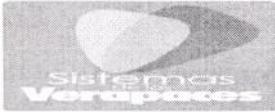
4°. La gerencia encargada debe conocer las funciones de las actividades claves que deben realizar en la implementación del programa motivación y capacitación, elaborándolas de manera clara, práctica y sencilla para hacer ejecutadas sin ninguna dificultad.

5°. Evaluar las actividades realizadas por el COMOCA, para realizar cambios favorables y así obtener resultados que favorezcan al personal.(Ver Anexo 1)

Procedimiento para el Desarrollo del Programa

Para lograr el éxito del Programa de Motivación y Capacitación Laboral de la empresa Sistemas de las Verapaces, S.A., el comité COMOCA debe organizar y dirigir el programa con las siguientes actividades:





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL**

Noviembre 2013

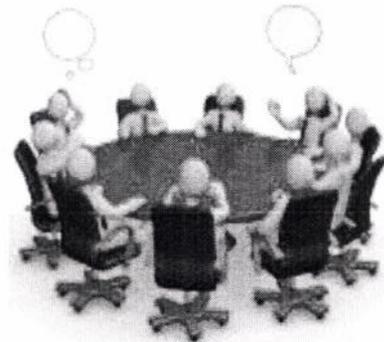
- ☑ Actividades grupales.
- ☑ Actividades de evaluación mutua.
- ☑ Actividades materiales.

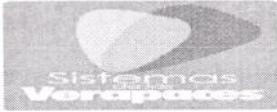
Desarrollo del Programa

El programa de Motivación y Capacitación Laboral pretende satisfacer los intereses y necesidades de cada colaborador de la empresa, para así obtener personal altamente eficiente, comprometido con la empresa y las tareas que su puesto le otorgue, identificado e involucrado con las actividades grupales, manifestando así el compañerismo con los demás.

Es de suma importancia que el trabajo del Programa de Motivación y Capacitación Laboral no se le otorgue únicamente al comité COMOCA, por lo que es necesario que las Gerencias y Jefes Inmediatos sean parte de este trabajo, cumpliendo el papel de supervisores con el fin de lograr mejores resultados.

Para el desarrollo del Programa Motivación y Capacitación Laboral se delimitaron las siguientes actividades:





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

Actividades del Programa de Motivación y Capacitación Laboral

ACTIVIDADES GRUPALES

Estas actividades deben promover la participación y desenvolvimiento de los colaboradores de la empresa, para que constituyan un beneficio en la motivación y capacitación de la fuerza laboral.

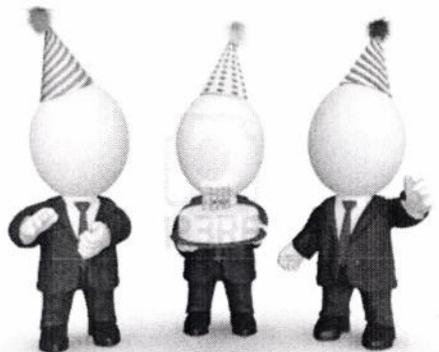
Eventos deportivos:

Son actividades que se realizan eventualmente y que producen una reacción positiva en los participantes y colaboradores que apoyan.

Para este tipo de actividades se hace necesario investigar la preferencia deportiva de los colaboradores (Ver Anexo 2), así como horarios a conveniencia de ellos y de la empresa. Se puede utilizar para establecer vinculos amistosos con otras empresas.

Celebración de Cumpleañeros del mes:

Cada fin de mes se realizará el festejo de cumpleaños para los colaboradores nacidos en el mes que se termina, dentro de esta celebración se debe tomar en cuenta la cantidad de festejados y lo que se les podrá regalar (tarjetas, tazas, dulces, etc.)





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

Dentro de esta actividad también se utilizarán las carteleras informativas, donde cada inicio de mes se colocará un listado de los próximos festejados, colocando el nombre y fecha exacta de su celebración, para que sus compañeros lo (a) agasajen en su día.

Celebración del Día del Cariño y la Amistad:

El 14 de febrero de cada año se realizará la celebración del Día del Cariño y la Amistad, la actividad a realizarse dependerá del comité COMOCA, por ejemplo:

- Intercambio de tarjetas.
- Intercambio de regalos.
- Intercambio de chocolates.
- Refacción con los compañeros de trabajo.



Celebración del Día de la Madre:

El 10 de mayo se festejará con un detalle a cada madre que labora en la empresa, como muestra de aprecio y respeto.

Celebración del Día del Padre:

El 17 de Junio se festejará con un detalle a cada padre que labora en la empresa, como muestra de aprecio y respeto.





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

☒ Convivio Navideño:

Se reunirá a todo el personal para celebrar las fiestas navideñas, con actividades acorde a la época, como por ejemplo compartir una cena, una canasta navideña o una posada.

☒ Excursiones:

Establecer periódicamente reuniones informales en lugares fuera de la empresa que recreen y desestrecen al grupo. Estas salidas requieren que todo el personal se ponga de acuerdo en el lugar, los costos, comida, etc., por lo que el comité COMOCA juega un papel muy importante en esta actividad.

☒ Lluvia de ideas:

Realizar reuniones con los colaboradores de la empresa con el fin de intercambiar ideas y conocer las opiniones que ellos tienen con respecto a temas o problemas que se tengan en la empresa. Estas reuniones deberán realizarse cada tres meses, por departamento y comisiones existentes.

Todos los colaboradores deben ser partícipes de dichas reuniones, no habrá exclusividad, para evitar problemas de comunicación.





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN MUTUA

Este procedimiento se debe efectuar para contrastar las ideas y conflictos que percibe cada uno de los colaboradores para disminuir las diferencias manifestadas entre el equipo de trabajo.

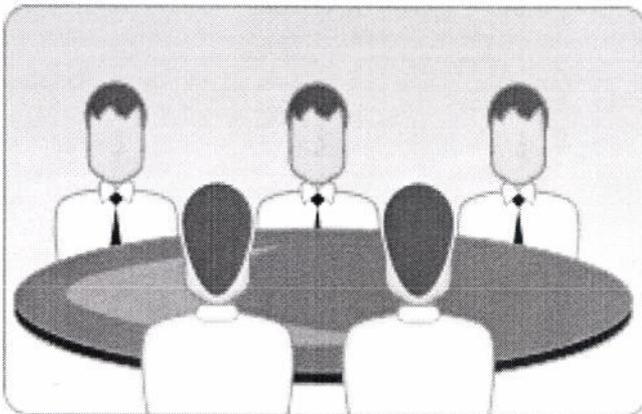
Objetivo:

Solucionar los problemas de desacuerdo en el área de trabajo.

Puesta en práctica:

Esta actividad se realizará con el apoyo de un instrumento que se le dará a cada colaborador en donde se evaluarán mutuamente con respecto a su Rendimiento (Ver Anexo 3). El responsable de la actividad será el gerente, o asesor externo.

La información será recopilada por el responsable y en una reunión donde se convocará a todo el personal, se darán a conocer los resultados con el objetivo de mejorar el trabajo en equipo.





ACTIVIDADES MATERIALES

Son las que implican establecer las necesidades materiales y de comodidad para los colaboradores, por lo que se hace necesario satisfacerlas a fin de proporcionarles el ambiente adecuado en el cual desarrollen sus actividades eficientemente.

Mantenimiento y Suministros:

Incluyen proporcionar el mobiliario y equipo adecuado así como lo necesario a los colaboradores, al igual del mantenimiento constante y periódico, que facilite el desempeño eficiente del trabajo.

Espacio Físico:

Los Gerentes se encargarán de la distribución y cambios de los espacios para cada departamento y su respectivo personal, con el objetivo de contribuir a la productividad laboral.

Limpieza:

El orden e higiene de la empresa contribuyen a:

- ✓ Mantener una buena imagen.
- ✓ El ambiente sea más agradable.
- ✓ Mayor comodidad.





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

VI. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Para la implementación del Programa de Motivación y Capacitación Laboral es necesario se establezcan las vías de comunicación adecuadas que informen la existencia de este programa, para darle su importancia y seguimiento al proceso de aplicación, para esto se establecen los siguientes pasos:

Informar al COMOCA:

Después de haber establecido el COMOCA de la empresa, se le debe otorgar a cada miembro sus funciones y la información necesaria del Programa, para que sean quienes puedan solventar cualquier duda de sus compañeros al respecto de las actividades y metodología del programa.

Informar al Personal:

Todo el personal de la empresa debe conocer de la existencia del Programa de Motivación y Capacitación Laboral.

Comprometer al Personal:

Estando informados todos los colaboradores de la existencia y ejecución del Programa, estos deben estar siendo retroalimentado, haciéndoles sentir comprometidos con la empresa y con su bienestar laboral dentro de ella.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

VII. ANEXOS

ANEXO I

	SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.			
	PROGRAMA DE MOTIVACION Y CAPACITACION LABORAL			

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL

Objetivo: Conocer la opinión de cada colaborador en cuanto a los resultados obtenidos por la aplicación del Programa de Motivación Laboral.

Indicación: Conteste verazmente las siguientes preguntas.

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el Programa de Motivación Laboral?

SI NO

2. ¿Sabe que significa COMOLAB?

SI NO

3. ¿Conoce quiénes conforman el COMOLAB?

SI NO

4. ¿Cómo calificaría el trabajo del COMOLAB?

Bueno Regular Malo

5. ¿Considera positivo los resultados obtenidos por la aplicación del Programa de Motivación Laboral?

SI NO

¿Por qué?

6. ¿Qué actividad realizada considera más satisfactoria?

7. ¿Qué actividad recomendaría agregar al programa de Motivación Laboral?

8. ¿Qué recomienda mejorar de las siguientes áreas?

- Capacitaciones:

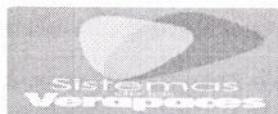
- Actividades deportivas:

- Celebración de cumpleaños:

- Celebración de fechas importantes:

- Otro:

¿Por qué?



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

ANEXO 2

	SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.		
	CUESTIONARIO DE PREFERENCIAS DEPORTIVAS		

CUESTIONARIO DE PREFERENCIAS DEPORTIVAS	
Objetivo: Conocer las preferencias deportivas de los colaboradores.	
Indicación: Contestar las siguientes preguntas. Gracias por proporcionar parte de su tiempo para el presente cuestionario. Su información es valiosa para conocer su opinión en cuanto a sus preferencias deportivas.	
1. ¿Usted practica algún deporte?	
SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>
2. ¿Cuál de estos deportes practica?	
* Fútbol	
* Básquetbol	
* Voleibol	
* Otros:	
3. ¿Le gustaría tener encuentros deportivos entre sus compañeros de trabajo?	
SI <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>
4. ¿Qué tipos de deportes le gustaría practicar con sus compañeros de trabajo?	
* Fútbol	
* Básquetbol	
* Voleibol	
* Otro:	
5. ¿En qué lugar le gustaría que se desarrollen estos encuentros deportivos?	
* Cancha Simétrica	
* Canchas del INJUD	
* Polideportivo	
* Otros:	
6. ¿Qué día le gustaría practicar estos deportes?	
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
Sábado	
Domingo	



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

ANEXO 3

	SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.			
	CUESTIONARIO DE PREFERENCIAS DEPORTIVAS			

7. ¿Cuáles son los horarios que le gustaría para efectuar los eventos deportivos?

10:00 a.m. - 12:00 p.m.	
2:00 p.m. - 4:00 p.m.	
4:00 p.m. - 6:00 p.m.	
5:00 p.m. - 7:00 p.m.	
5:30 p.m. - 6:30 p.m.	

8. ¿Cuál cree usted que es el beneficio de estos encuentros deportivos?



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

ANEXO 4

	SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.			
	EVALUACIÓN MUTUA			

REVISIÓN DEL RENDIMIENTO				
Nombre del Colaborador:				
Departamento:				
Puesto:				
Fecha:				
<p>INSTRUCCIONES: marque con una X (equis) según su percepción la calificación que amerita cada característica presente en el colaborador evaluado. Se le agradece su colaboración y sinceridad.</p>				
CARACTERÍSTICAS	CALIFICACIÓN			
	Inaceptable	Necesita Mejora	Satisfactorio	Sobresaliente
1 Actitud				
2 Cumplimiento de normas y reglamentos de la empresa.				
3 Cooperación				
4 Compañerismo				
5 Confianza				
6 Responsabilidad				
7 Capacidad para tomar decisiones				
8 Aceptación de dirección y mando				
9 Conocimiento en sus funciones				
10 Calidad del Trabajo que realiza				
Total:				
Fortalezas del evaluado				
Áreas en las que debe mejorar el evaluado				
Comentarios adicionales				



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

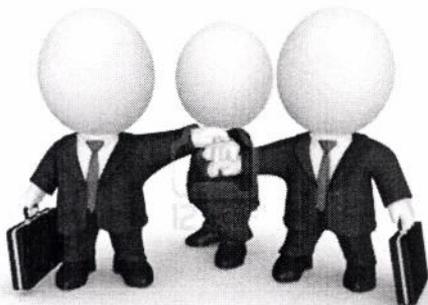
Noviembre 2013

DESCRIPCIÓN DEL CÓMITE DE MOTIVACIÓN Y CAPACITACIÓN LABORAL

-COMOCA-

Objetivos del COMOCA

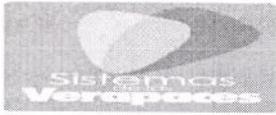
Contribuir con la satisfacción de las necesidades de los colaboradores a través de la planificación de actividades del Programa de Motivación y Capacitación Laboral de la empresa Sistemas de las Verapaces, S.A.



Requisitos de los integrantes del COMOCA

Este comité deberá ser conformado por personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- 1 Formar parte de la empresa Sistemas de las Verapaces, S.A.
- 2 Ser parte de alguna de las áreas de trabajo existentes en la empresa.
- 3 Poseer cualidades de liderazgo.
- 4 Ser responsable y digno de confianza para los demás colaboradores.
- 5 Poseer cualidades que le ayuden a socializar fácilmente con su entorno.
- 6 Poseer la capacidad de manejar las actividades que se desarrollan dentro del programa de Motivación y Capacitación Laboral de la empresa.
- 7 Disponibilidad de horarios para las reuniones del COMOCA.
- 8 Poseer más de un año laborando para la empresa.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

Conformación del COMOCA

Esté comité estará integrado por cinco (5) representantes de los colaboradores y un (1) representante del empleador.

Los anteriores representantes serán designados de la siguiente forma:

- Representantes de los colaboradores: por votación, mediante elección popular, está será realizada por cada departamento existente en la empresa.

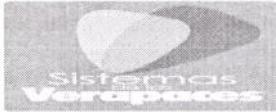
- Representante del empleador: será el gerente general.

Nota: Al tener a los ganadores de cada departamento, se realizará una reunión donde ellos serán quienes elijan a su coordinador y designan un puesto a cada uno dentro del Comité.

Período: El período del Comité será de 2 años, contados a partir de la fecha de su instalación. Los representantes de los colaboradores pueden ser reelegidos por una sola vez de manera consecutiva.

Obligaciones Especiales: Además del cabal cumplimiento de las normas contractuales, legales y reglamentarias, los miembros del COMOCA deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- Asistir puntualmente a las reuniones programadas, o excusarse anticipadamente (Mínimo 24 horas), para convocar a un suplente.
- Mantener bajo estricta confidencialidad la información que conozcan en ejercicio de sus funciones.
- Contribuir al logro de los consensos necesarios para las decisiones del Comité.
- Asumir los compromisos de capacitación necesarios para el buen desempeño de sus funciones.
- Llevar a cabo las tareas encomendadas por el COMOCA.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL

Noviembre 2013

Imposibilidades

- Siempre que un miembro del COMOCA considere que existe algún factor que impida su actuación con la autonomía e imparcialidad necesaria, deberá manifestarlo a los demás miembros del Comité, para que estos se pronuncien al respecto.
- En caso de la imposibilidad sea aceptada por el resto de los miembros del COMOCA, se designará un suplente del área al que pertenece.
- Si la persona que representa la queja o cualquiera de los miembros del Comité manifiesta (niega), con razones válidas a juicio de los demás miembros del mismo, motivos que afecten la autonomía o la imparcialidad de alguno de sus miembros para decidir en un caso concreto de actuación del Comité, se procederá de la misma forma que en el punto anterior.

Causales de Retiro

Son causales de retiro de los miembros del COMOCA, las siguientes:

1. La terminación del contrato de trabajo.
2. Haber sido sujeto de la imposición de sanción disciplinaria por falta grave, como colaborador de la empresa.
3. Haber violado el deber de confidencialidad como miembro del COMOCA.
4. Faltar a más de tres (3) reuniones consecutivas.
5. Incumplir en forma reiterada las obligaciones que le corresponden como miembro del Comité.
6. La renuncia presentada por el miembro del COMOCA.

La decisión de retiro de los casos 2, 3, 4 y 5 debe ser adoptada por el resto de miembros del COMOCA e informada a quienes lo eligieron.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL**

Noviembre 2013

Reemplazos temporales y definitivos

- Los representantes, tanto del empleador como de los trabajadores, deberán tener suplentes designados, los cuales, como suplentes numéricos, serán convocados por el resto de miembros del COMOCA en los eventos de ausencia temporales o definitivos de algunos de sus miembros principales.
- Son suplentes aquellos que según las votaciones quedaron un puesto debajo del representante de cada área.
- En caso de requerirse la convocatoria de nuevos miembros suplentes, estos se escogerán, en orden de votación, entre los demás candidatos inscritos para la elección de miembros del COMOCA.

FUNCIONAMIENTO DEL COMOCA

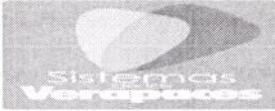
Instalación

Una vez elegidos los miembros del COMOCA, se procederá la creación formal del Comité de Motivación y Capacitación Laboral, y de dicha instalación se dejará constancia en un acta.

De igual manera, en este acto se remitirán los siguientes puntos:

- Nombramiento del coordinador del Comité.
- Nombramiento de los demás cargos del Comité, con los ganadores de cada departamento de la empresa.
- Firma de cláusulas de compromisos de confidencialidad y reserva.
- Aprobación del reglamento de funcionamiento del Comité.
- Definición de fechas de reuniones según la periodicidad.

Nota: La instalación del Comité debe informarse a todos los colaboradores de la empresa.



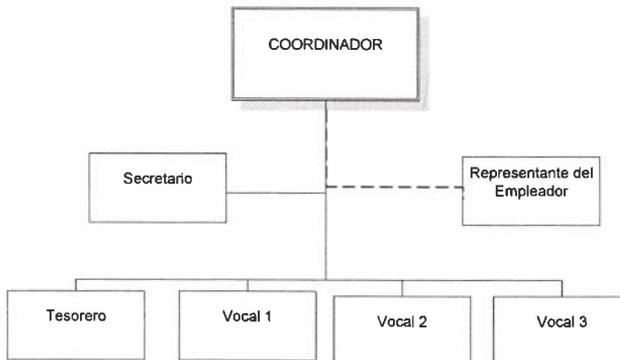
Funciones del COMOCA

Este comité deberá tomar en cuenta las siguientes funciones:

- ☒ Planear el Programa de Motivación y Capacitación Laboral.
- ☒ Organizar el Programa.
- ☒ Elaborar el Presupuesto del Programa de Motivación y Capacitación Laboral.
- ☒ Tomar decisiones como:
 - a. Determinar las actividades motivacionales y de capacitación que se desarrollarán y la fecha en la que se llevarán a cabo.
 - b. Coordinar la implementación del programa.
 - c. Evaluar las actividades realizadas.
 - d. Proponer nuevas actividades.

FUNCIONES DE CADA MIEMBRO DEL COMOCA

El COMOCA, estará integrado por los siguientes puestos:





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL**

Noviembre 2013

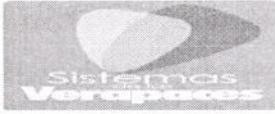
Coordinador

Sus funciones son las siguientes:

- 1. Dirigir el Programa de Motivación y Capacitación Laboral de la empresa.
- 2. Convocar las sesiones del Comité y presentar los asuntos sometidos a su consideración.
- 3. Presidir las sesiones del COMOCA y hacer cumplir las resoluciones y acuerdos de las mismas.
- 4. Recibir, mediante el mecanismo establecido, las sugerencias, propuestas o comunicaciones en general, que presente la comunidad laboral, sobre los temas propios de competencia del Comité.
- 5. Citar a las personas que el Comité determine para efectos del cumplimiento de sus funciones.
- 6. Moderar las sesiones del COMOCA, dando desarrollo ordenado a los temas, según agenda.
- 7. Asegurar que las actividades del Comité sean comunicadas a todos los colaboradores, para su participación.
- 8. Presentar anualmente a la gerencia, el informe de resultados de las diferentes actividades del Programa de Motivación y Capacitación Laboral.
- 9. Verificar los resultados de las evaluaciones de las Actividades realizadas del Programa.
- 10. Las demás que las normas reglamentarias o autoridades competentes le asignen.

Secretario

- 1. Elaborar las actas correspondientes a las sesiones del Comité, preservando la debida confidencialidad.
- 2. Coordinar la logística necesaria para el adecuado funcionamiento del COMOCA.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL**

Noviembre 2013

- ☐ Verificar que las sesiones del Comité se realicen con estricto apego al orden del día.
- ☐ Apoyar al Coordinador en la elaboración del Informe anual de avances y resultados del Programa de Motivación y Capacitación Laboral.
- ☐ Responsable por el archivo de documentos y actas del Comité.
- ☐ Realizar la evaluación de Actividades del Programa de Motivación y Capacitación Laboral.
- ☐ Realizar solicitudes, actas, notas y demás documentación para solicitar insumos.

Tesorero

- ☐ Elaborar, controlar y verificar los presupuestos y gastos realizados en cada actividad del Programa de Motivación y Capacitación Laboral.
- ☐ Recibir y custodiar bajo su responsabilidad las cantidades que se le entreguen, acusando recibo y anotando en el libro de caja.
- ☐ Llevar los libros correspondientes a su cargo y archivar los justificantes de ingresos y pagos.
- ☐ Responsable por el archivo de documentos contables del Comité.

Vocal 1

- ☐ Tiene bajo su cargo cumplir con las funciones del secretario cuando este se ausente.
- ☐ Apoyar con la coordinación de los eventos deportivos, celebración de cumpleaños, celebración del día del cariño y la amistad, y del convivio navideño.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y
CAPACITACIÓN LABORAL**

Noviembre 2013

Vocal 2

- Tiene bajo su cargo cumplir con las funciones del tesorero cuando este se ausente.
- Apoyar todas las actividades que se realicen.
- Apoyar al secretario en la coordinación de la evaluación mutua de los colaboradores.

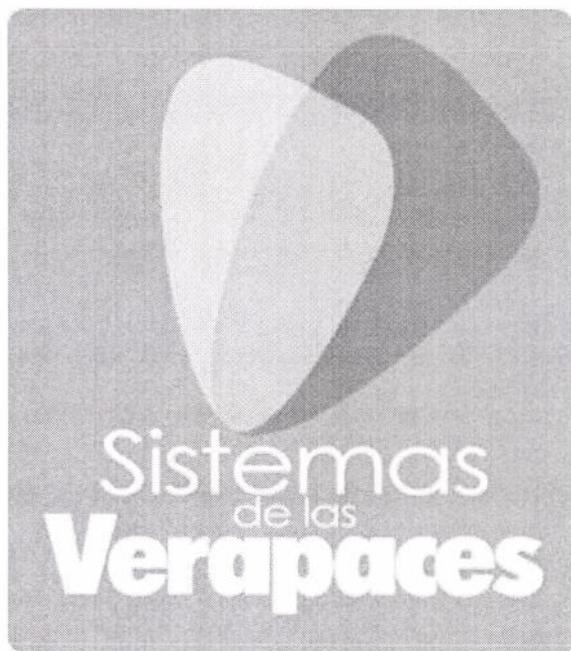
Vocal 3

- Tiene bajo su cargo cumplir con las funciones del Vocal 1 y 3 cuando uno de estos se ausente.
- Apoyar con la coordinación de las diferentes actividades.
- Coordinar las actividades referentes a materiales descritas en este documento.

Representante del Empleador

- Fungir como enlace entre los miembros del COMOCA y la gerencia de la empresa Sistemas de las Verapaces, S.A.
- Asegurar que se establezcan, implementen y cumplan con las actividades de Motivación y Capacitación Laboral para los colaboradores.
- Informar a la Junta Directiva sobre el desempeño de los procesos que realiza el COMOCA.
- Coordinar los trabajos de planeación y del seguimiento del desempeño del Comité de Motivación y Capacitación Laboral.
- Revisar los presupuestos y gastos realizados en las diferentes actividades del programa, conjuntamente con el tesorero del COMOCA.
- Elaborar el informe anual de los avances y resultados del programa.
- Presidir las reuniones del Comité, en ausencia del Coordinador.

**REGLAMENTO INTERNO DE LA
EMPRESA SISTEMAS DE LAS
VERAPACES, S.A.**





SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

Noviembre 2013

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Nombre de la empresa:(1) Sistemas de las Verapaces, Sociedad Anónima.

Fecha de inscripción: 29 de Octubre de 1997.

Nombre comercial de la Empresa:Sistemas de las Verapaces S.A.

Naturaleza de la entidad:Comercial.

Número de cedula de identificación o NIT:1197524-5.

Objeto de la empresa:(2) Asesoría, Consultoría, Administración, Fabricación, Importación, Exportación, Distribución, Adquisición, Compra, Venta, Representación de Casas Entidades Nacionales o Extranjeras, Cualquier Tipo de Actividad dentro del Giro de la Radio, Televisión y Comunicaciones, Vía Sonora, Luminica, Luminosa, Luminosa Ondas Eléctricas, Electrónicas, Magnéticas, Vía Satélite o Cualquier Índole que se Relacione en Forma Directa o Indirecta con la Comunicación, Televisiva o a través del Sistema del Radar, Antenas de Cualquier Tipo, Terrestre, Aéreos o Espaciales.

Domicilio: 6ª. Av. 5-69 zona 3.

Lugar: Cobán, Alta Verapaz.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.-El presente reglamento interior de trabajo se formula de conformidad con lo establecido por el Título II, capítulo IV, artículos 57 al 60 del código de trabajo, con el objetivo de regular las condiciones precisas y obligatorias que regirán la prestación de servicios y realizaciones concretas del trabajo de los trabajadores de la empresa (1).

Sistemas de las Verapaces, Sociedad Anónima.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

Artículo 2.- Las disposiciones del presente reglamento interior de trabajo, denominado también en lo sucesivo “reglamento” o “este reglamento”, una vez aprobado por la inspección general de trabajo, son de cumplirse obligatorio, tanto para los trabajadores llamados en adelante también “el personal” o “los empleados”, como para la empresa nombrada en lo sucesivo también como “patrono” o “el empleador”.

Artículo 3.- El presente reglamento de conformidad con la ley de la materia será fijado en dos sitios de lo más visible de lugar, centro de trabajo o lugares o centros de trabajo de que conste la empresa **Sistemas de las Verapaces, sociedad anónima** para que sea fácilmente conocido por las personas a quienes se refiere y obliga o se imprimirá en un folleto que se suministrará a todos los trabajadores de la empresa.

Artículo 4.- En el presente reglamento, se estipulan las normas a que se sujetan las prestaciones y ejecución de los servicios por los trabajadores en la empresa y sus centros de trabajo. Sus disposiciones son de cumplimiento obligatorio, y las infracciones que se causen darán lugar a la aplicación de la sanción respectiva recogida en la normativa disciplinaria de este reglamento.

Artículo 5.- la organización, dirección, administración y fijación de políticas técnicas, materiales, de personal y sistemas son facultades exclusivas de la dirección de la empresa, quienes las ejercerán sin más limitaciones que las que determina el código de trabajo, leyes laborales, reglamentos y disposiciones legales aplicables e inherentes a su actividad.

Artículo 6.- Son nulas “ipso jure” y no obligan a los trabajadores, cualquier disposición contenida en el presente reglamento interior de trabajo que sea contraria a la costumbre imperante en la empresa y disminuya derechos previamente adquiridos por ellos y/o que las leyes laborales les confieren.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

**NOTAS EXPLICATIVAS Y COMPLEMENTARIAS PARA LA APLICACIÓN DE EL
REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO QUE FIGURAN EN EL PRESENTE FORMULARIO**

EXPLICACIONES GENERALES:

El presente formulario está diseñado para cualquier actividad económica y solo requieren llenar los espacios en blanco; sin embargo pueden utilizarse hojas adicionales si algún espacio fuere insuficiente.

(1).- Nombre de la empresa, persona física o jurídica, con su denominación íntegra y completa tal y como figura en el registro mercantil así como su anagrama o nombre comercial si lo tuviese.

(2).- Actividad concreta y específica de la empresa. Por ejemplo

Construcción, comercio, abarrotería, supermercado, comercio venta de carros, fábrica de confección, maquinaria industrial, carpintería etc.

(3).- se enumeraran los centros de trabajo, oficinas, almacenes, sucursales, etc. Que tenga la empresa y a las que se aplicará el reglamento interior de trabajo.

(4).- Artículo 81 del código de trabajo, salvo que por mutua conveniencia las partes pacten un periodo menor.

(5).- Se especificarán los requisitos particulares que el empleador establezca, ajustados a las disposiciones legales. A título meramente indicativo se pueden reseñar.

- a) Si es mayor de edad, presentar cedula de vecindad.
- b) Se es mayor de 14 años y menor de 18, presentar certificado de su partida de nacimiento.
- c) Si es menor de 14 años presentar autorización de la inspección general de trabajo y certificado de su partida de nacimiento.
- d) Pasar satisfactoriamente un reconocimiento médico, practicado por el facultativo que la empresa asigne, si así lo estima preciso el empleador, salvo que por la actividad específica sea obligatorio, caso de hotelería.
- e) Llenar una solicitud de empleo en los formularios que la empresa para tal efecto le proporcione. Deberán rellenar todos los renglones, contestar con veracidad a todas y cada una de las preguntas, etc.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- f) Demostrar su capacidad para el trabajo que solicitó, sometiéndose a las pruebas que la empresa determine. Las calificaciones de dichas pruebas inapelables y la selección del personal es un derecho de la empresa.

(6).- **Artículo 27** del código de trabajo. El contrato individual de trabajo puede ser verbal cuando se refiera a

- a) A las labores agrícolas o ganaderas;
- b) Al servicio doméstico;
- c) A los trabajos accidentales o temporales que no excedan a 60 días; y
- d) A la prestación de un trabajo para obra determinada, siempre que el valor de ésta no exceda de Q.100.00, y si se hubiere señalado plazo para la entrega, siempre que éste no sea mayor de 60 días.

Artículo 7.- En este reglamento se estipula el mínimo de prestaciones otorgadas por el empleador a los trabajadores, sin perjuicio de una superación posterior de las mismas, bien por voluntad de éste o por disposición legal.

Artículo 8.- El principio de rendimiento es exigible, en consecuencia todo trabajador debe dar en la actividad que ha aceptado desempeñar, el rendimiento propio y adecuado de su categoría o especialización profesional con eficiencia, cuidado y esmero apropiado.

CAPITULO II

CONDICIONES DE INGRESO

Artículo 9.- La relación laboral entre trabajadores y empleados, se formalizará a través de la celebración de un contrato individual de trabajo, de conformidad con las leyes laborales respectivas, y una vez el trabajador haya llenado los requisitos establecidos en este reglamento. Los dos primeros meses de trabajo, para los contratos por tiempo indefinido, se reputan de prueba conforme a la ley (4), por lo que durante dicho período la terminación de la relación laboral se produce sin responsabilidad de las partes. Se prohíbe



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

la simulación del período de prueba con el propósito de evadir el reconocimiento de los derechos irrenunciables de los trabajadores y los derivados del contrato de trabajo por tiempo indefinido.

Artículo 10.- Toda persona para ingresar como trabajador en la empresa, deberá cumplir con los requisitos siguientes: (5)

- a) Si es mayor de edad, presentar cedula de vecindad.
- b) Si es mayor de 14 años y menor de 18, presentar certificado de su partida de nacimiento.
- c) Si es menor de 14 años presentar autorización de la inspección general de trabajo y certificado de su partida de nacimiento.
- d) Pasar satisfactoriamente un reconocimiento médico, practicado por el facultativo que la empresa asigne, si así lo estima preciso el empleador, salvo que por la actividad específica sea obligatorio, caso de hotelería.
- e) Llenar una solicitud de empleo en los formularios que la empresa para tal efecto le proporcione. Deberán rellenar todos los renglones, contestar con veracidad a todas y cada una de las preguntas, etc.
- f) Demostrar su capacidad para el trabajo que solicitó, sometiéndose a las pruebas que la empresa determine. Las calificaciones de dichas pruebas inapelables y la selección del personal es un derecho de la empresa.

Artículo 11.- Los trabajadores contratados a plazo fijo o para obra determinada terminarán su relación laboral con la empresa al vencimiento del plazo estipulado o conclusión 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 previamente obtendrá la correspondiente autorización del Ministerio de trabajo y Previsión Social, requisito imprescindible e indispensable para el inicio de la relación de trabajo.

Artículo 13.- Cumplidos los requisitos anteriores y convenidas las condiciones en que deberá prestarse el servicio o trabajo, se formulará el correspondiente contrato escrito de trabajo (6), en original y dos copias



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

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. Testado: Cédula de vecindad. Omitase.

En todos estos casos el patrono queda obligado a suministrar al trabajador, en el momento en que se celebre el contrato, una tarjeta o constancia que únicamente debe contener la fecha de iniciación de la relación de trabajo y el salario estipulado, y al vencimiento de cada período de pago, en número de días o jornadas trabajadas, o el de tareas u obras realizadas.

(7)- Se especificarán las categorías profesionales, tipo de salario y forma de pago que la empresa estime pertinente y necesaria para la buena marcha de la misma. Ejemplo.

<u>Categoría profesional</u>	<u>Tipo de salario</u>	<u>Forma de pago</u>
Gerente	Mensual	Mensual
Jefe de producción	Mensual	Mensual
Secretarías	Mensual	Mensual
Pilotos	Quincenal	Quincenal
Vendedores	Mensual (base y comisión)	Mensual
Lavandera	Semanal	Semanal
Mecánico	Semanal	Semanal

(8)- Se indicará el horario de trabajo que la empresa determine en función de sus necesidades (jornada continua, partida, nocturna, diurna o mixta), con las limitaciones y condiciones establecidas en las disposiciones legales.

(9)- **Artículo 119** del código de trabajo, si se establece jornada continuada el descanso para tomar alimentos dentro de la jornada es de media hora como mínimo.

(10)- Se determinará la persona responsable autorizada por el empleador: Administrador, jefe de personal, jefe de servicio, maestro de obras, jefe de taller, etc.

(11)- Se determinará la persona autorizada para exceptuar los casos muy calificativos.

(12)- Determinar el lugar de pago: Oficinas de la Empresa, Centro de trabajo, taller, Lugar, etc.

(13)- se especificará si existiesen licencias establecidas por convenio o pacto colectivo de condiciones en trabajo.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

(14)- Se indicará Licencias que el empleador autorice expresamente con carácter general y colectivos para los trabajadores de la empresa y que haya indicado que éstas serán retribuidas.

(15)- **Artículo 130** del código de trabajo, reforma por el artículo 6°. Del decreto No. 64-92 del congreso de la república. Los Trabajadores tendrán derecho a quince días hábiles de vacaciones anuales. Esta prestación tiene carácter de mínima, pudiendo ser mejorada por acuerdo de la empresa.

(16)- El **Artículo 63** del código de trabajo establece que son obligaciones de los trabajadores las establecidas en el mismo además de las que puedan contener otros artículos del código, reglamentos y leyes de previsión social y así se recoge:

a) Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad queda sujetos en todo lo concerniente al trabajo;

Artículo 14.- Las categorías de trabajo del personal que prestan sus servicios en la empresa así como el tipo de salarios y formas de pago que a cada uno de ellos correspondan, se determinan a continuación: (7)

<u>Categoría profesional</u>	<u>Tipo de salario</u>	<u>Forma de pago</u>
Gerente	Mensual	Mensual
Jefe de producción	Mensual	Mensual
Secretarias	Mensual	Mensual
Pilotos	Quincenal	Quincenal
Vendedores	Mensual (base y comisión)	Mensual
Lavandera	Semanal	Semanal
Mecánico	Semanal	Semanal

Las categorías antes enumeradas no constituyen “numerus clausus” es decir, son meramente enunciativas y no limitativas y así mismo no supone necesariamente la inclusión de todas las categorías de trabajo existentes, ni la obligación de la empresa de tener limitadas y provistas todas las categorías enumeradas. En consecuencia, dicha clasificación no impedirá a la empresa crear o suprimir alguna o algunas categorías de trabajo, si las necesidades de la misma así lo requieren.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

CAPITULO III

JORNADA DE TRABAJO

Artículo 15.- El horario a que estarán sujetos los trabajadores de la empresa, es de la siguiente manera: (8)

De lunes a viernes: Jornada matutina, Jornada Vespertina;

De 8:00 a m. a 12:30p.m. De 14:30 p.m. a 18 p.m.

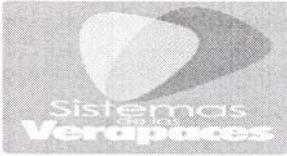
Sábado:

De 8:30 a m. a 12:30 p.m.

Los trabajadores comprendidos en lo que establece el artículo 124 del código de trabajo y acuerdo gubernamental 346, pueden laborar hasta hacer un máximo de 12 horas diarias y 72 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 efectivos exclusivos de su pago a 48 horas semanales. Cuando los trabajadores no sean de naturaleza insalubre o peligrosa pueden aumentarse hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda del límite semanal.

- a) La jornada ordinaria mixta de trabajo no será mayor de 42 horas, ni de 7 horas diarias.
- b) Ejecutar el trabajo con la eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- c) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les facilite para el trabajo. Es entendido que no son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción;
- d) Observar buenas costumbres durante el trabajo;
- e) Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo durante éste, a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable; o a petición del I.G.S.S.
- f) Guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurran directa o indirectamente así como los asuntos administrativos reservados;



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- g) Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores o de los lugares donde trabajan;
- h) Desocupar dentro de un término de 30 días, contados desde la fecha en que se determine el contrato de trabajo, la vivienda que les haya facilitado los patronos, sin necesidad de los trámites del juicio de desahucio.

Con independencia de las obligaciones legalmente establecidas la empresa podrá determinar aquellas obligaciones de los trabajadores que estime pertinentes en función de sus peculiaridades, siempre que éstas se ajusten a las normas legales.

(17) Se determinará aquellas obligaciones de la empresa que éste establezca en función de sus propias características siempre que se ajusten a las normas legales.

Con independencia de lo anterior el artículo 61 del código de trabajo establece entre otras obligaciones de los patronos así como los artículos 4y 5 del reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo así como existe la obligación de cumplir los reglamentos y leyes de previsión social.

(18)- Se indicarán las obligaciones y atribuciones de los trabajadores especiales que determine la empresa en función de sus facultades organizativas y productivas ejemplo:

Gerente:

- a) Representar a la empresa en todos los casos necesarios en que se jueguen los intereses de la misma, ya sean de indole civil, administrativo, mercantil, penal y laboral;
- b) Ejercen el control y dirigir las finanzas generales de la empresa;
- c) Adoptará las medidas necesarias a efecto de incrementar las relaciones comerciales de la empresa;
- d) Podrá contratar, sancionar, suspender y cancelar personal, así como autorizar licencias y autorizar el pago de salarios, aumentos y descuentos legales;
- e) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores, disponiendo y ordenando lo que considere conveniente para mejorar los servicios, control de calidad de los productos etc.

(19)- Se indicarán las prohibiciones específicas que determinen la empresa en atención a las características de su actividad en orden a la buena marcha y productividad de la empresa.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

La jornada ordinaria nocturna semanal no será mayor de 36 horas ni de 6 horas diarias.

Los trabajadores que laboren jornada continua gozarán de (9) media hora de descanso para tomar sus alimentos, el cual será remunerado como trabajo efectivo.

Artículo 16.- Todo trabajo que ejecute fuera de los límites de la jornada ordinaria prevista en este reglamento, previo convenio entre trabajador y empleado, construyen jornada extraordinaria.

El trabajo en tiempo extra será remunerado por lo menos con 50% de incremento sobre el salario ordinario. Si dicho trabajo extra se realizase en días de asueto o séptimos días será remunerado con incremento del 100% de su salario ordinario.

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.- Una vez terminada la jornada de trabajo, todos los trabajadores deben abandonar los locales en que laboran, salvo que hayan sido autorizados por el jefe inmediato superior, para permanecer en ellos laborando tiempos extraordinarios y urgentes.

Artículo 19.- El trabajador que se encuentre imposibilitado para asistir a sus labores, deberá justificar su inasistencia al patrono o (10)* gerente Quienes si así lo estima necesario establecerá por medios legales a su alcance la veracidad de los motivos expresados. El simple aviso no implica que la falta sea justificada.

*Al jefe del departamento al que pertenece.

	SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.	Noviembre 2013
	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	

Artículo 20.- Si el trabajador no cumpliera con dar 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.

El artículo 64 del código de trabajo recoge las siguientes prohibiciones a los trabajadores:

- a) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono o de sus jefes inmediatos;
- b) Hacer durante el trabajo o dentro del establecimiento, propaganda política o contraria a las instituciones democráticas creadas por la constitución o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad de conciencia que la misma establece;
- c) Trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal análoga;
- d) Usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel a que estén normalmente destinados;
- e) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro del establecimiento, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se trate de instrumentos cortantes o punzocortantes, que forme parte de las herramientas o útiles propios del trabajo; y
- f) La ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra la producción normal de la empresa.

(20)- Se especificarán las prohibiciones que determine la empresa en atención a las características de la misma.

El Artículo 62 del código de trabajo establece con carácter general las prohibiciones a los patronos y así se prohíbe:

- a) Inducir o exigir a sus trabajadores que compren sus artículos de consumo a determinados establecimientos o personas;



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- b) Exigir o aceptar dinero u otra compensación de los trabajadores como gratificación para que se les admita en el trabajo o por cualquier otra concesión o como privilegio que se relacione con las condiciones de trabajo en general;
- c) Obligar o intentar obligar a los trabajadores cualquiera que sea el medio que se adopte, a retirarse de los sindicatos o grupos legales a que pertenezcan o a ingresar a unos u otros;
- d) Influir en sus decisiones políticas o convicciones religiosas;
- e) Retener por su sola voluntad las herramientas u objetos del trabajador sea como garantía o a título de indemnización o de cualquier otro no traslativo de propiedad;
- f) Hacer o autorizar colectas o suscripciones obligatorias entre sus trabajadores, salvo que se trate de las impuestas por la ley;
- g) Dirigir o permitir que se dirijan los trabajadores en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas, estupefacientes o en cualquier otra condición anormal análoga y;
- h) Ejecutar cualquier otro acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme la ley.

(21)- Se especificarán las normas en materia de higiene y seguridad en el trabajo que determine la empresa en atención a las peculiaridades y riesgos específicos de la actividad de la misma.

Artículo 21.- 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 casos muy calificados a criterios del (11). Gerente general.

CAPITULO IV

PAGO SALARIAL

Artículo 22.- Los salarios ordinarios y extraordinarios devengados por los trabajadores, les serán pagados personalmente o bien a la persona de su familia que indique por escrito en acta levantada por autoridad de trabajo.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

El pago se realizará en moneda de curso legal, cheque bancario nominativo o depósito en cuenta personal del trabajador en una entidad bancaria, en las oficinas de la empresa (12)*referencias, dentro de la jornada de trabajo y en la forma siguiente: (*Ver anexo 1).

Artículo 23.- Todos los trabajadores están obligados a dejar constancia escrita de las sumas recibidas en cada periodo de pago, en concepto de salarios, prestaciones recibidas, salarios extraordinarios así como los descuentos que legalmente estén establecidos o puedan establecerse.

Los reclamos por falta de dinero en el pago se efectuarán inmediatamente en el momento de acreditarlo o recibirlo. Cuando la diferencia sea en el cómputo de trabajo realizado. Podrán hacerlo en el transcurso de la semana siguiente.

CAPITULO V

LICENCIAS, DESCANSOS SEMANALES, ASUETOS, VACACIONES, AGUINALDO Y BONIFICACIONES

Artículo 24.- Los trabajadores que por asuntos de interés particular necesiten licencias o permisos para no concurrir a sus labores, lo solicitarán al empleador o (10) *referencias. Personalmente o por escrito y con la suficiente anticipación, debiendo el trabajador expresar el motivo que justifique este permiso para los efectos de su calificación * VER ANEXO 1.-

Testado: Gerente general, oficinas de la empresa, jefe departamento de cómputo y Planta. Omítase.

Los artículos 197 a 205 del código de trabajo y los artículos 4 al 13 del reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo, determina las obligaciones de los patronos y de los trabajadores así como el establecimiento de las organizaciones de seguridad en los centros de trabajo y aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de las normas sobre esta materia.

(22).- Se establecerán las sanciones a aplicar por incumplimiento o infracción a las obligaciones de los trabajadores que determine la empresa así como de las normas legales establecidas, determinando las categorías de sanciones disciplinarias o grados de sanciones y plazo de aplicación de las de ellas. A título de ejemplo podría establecerse:



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- a) Amonestación verbal, que corresponderá cuando el trabajador haya incurrido en falta leve y se aplicará en privado.
- b) Amonestación escrita, se efectuará en caso de reincidencia en falta leve del trabajador o cuando a criterio de la empresa la magnitud de la falta amerite tal sanción.
- c) Suspensión en el trabajo. Se aplicará hasta un término no mayor de 8 días. Corresponderá esta medida cuando se reincida en las faltas que dieron lugar a la amonestación escrita o bien cuando la magnitud de la falta así lo requiera. En todo caso la graduación de los días de suspensión atenderá:
 1. Al tiempo que el trabajador haya servido;
 2. A su comportamiento habitual;
 3. A la temeridad de la falta;
 4. A la gravedad de la misma;
 5. A la magnitud del daño;
 6. Inmoralidad;
 7. Premeditación; y
 8. Reincidencia.

Además, antes de aplicar esta medida disciplinaria se oirá previamente al trabajador que resulte afectado y a los compañeros de trabajo que él indique, como prueba de descargo. Si la falta cometida fuere de tal magnitud que no amerite el despido se podrá suspender al trabajador, aunque no se le haya llamado la atención por falta leve o por escrito.

- d) Despido. Se hará efectivo cuando se incurra en las faltas graves y se den las causales establecidas en los artículos 64 y 77 del código de trabajo o en el presente reglamento.

Para la aplicación de la medida de despido requiere que el trabajador haya sido apercibido con anterioridad, salvo lo dispuesto en el último párrafo del inciso h) del artículo 77 del código de trabajo.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

ANEXO 1.

Artículo 22. Pago de Salarios:

- a) Los que devenguen salarios mensuales se les pagará el último día del mes laborado.
- b) Los que devenguen salario quincenal se les pagara el quince y día ultimo de cada mes laborado.
- c) Los que devenguen un salario semanal se les pagará el último día de la semana laborada.
- d) Los que devenguen salario por hora trabajada se les pagará al final de la jornada del día laborado, a menos que el trabajador prefiera recibirlo semanalmente.

Cuando el día de pago fuera inhábil, el mismo se verificara el día hábil inmediato anterior.

Artículo 24. Licencias, Descansos Semanales, Asuetos, Vacaciones, Aguinaldo y Bonificaciones:

Examinada la solicitud y según considere que el motivo lo amerita o no, el responsable con facultad para la autorización, caso de considerarla, deberá ser expresa y además deberá indicar si se concede con o sin goce de salario, según sea la política establecida por la empresa. Sin esta constancia escrita el trabajador no podrá dejar de asistir al trabajo, y caso de que no asistiera la empresa podrá tomar las medidas disciplinarias pertinentes, perdiendo además el derecho al pago del día de trabajo.

Artículo 25.- El empleador concederá las siguientes licencias con goce de sueldo, según establezca el artículo 61 inciso N) del código de trabajo por decreto No.64-92 del congreso de la república.

- a) Cuando ocurriere el fallecimiento del conyugue 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, 5 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 limite a los miembros del comité ejecutivo y no exceda de seis días en el mismo mes calendario, para cada uno de



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

ellos. No obstante lo anterior el patrono deberá conceder licencia sin goce de salario a los miembros del referido comité ejecutivo que así lo soliciten por el tiempo necesario para atender las atribuciones de su cargo.

f) (13)-----

g) (14)-----

Artículo 26.- 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.

A quienes trabajen por unidad de obra o por comisión se les adicionará 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 respectivos 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 coincidan uno o más días de asueto, y así mismo cuando coincida un día de asueto pagado y un día de descanso semanal.

NOTAS FINALES

UNO - Es de tener en cuenta lo establecido en el artículo 60 último párrafo del código de trabajo que establece que los reglamentos interiores de trabajo no pueden contener prohibiciones por las cuales se descuenta suma alguna del salario de los trabajadores en concepto de multa.

Así mismo el reglamento debe contener las normas especiales pertinentes a las diversas clases de labores de acuerdo con la edad y sexo de los trabajadores y las normas de conducta, presentación y compostura personal que éstos deben guardar según lo requiera la índole del trabajo, a este respecto y en relación con ello se examinarán los artículos 5 y 6 del reglamento general de higiene y seguridad en el trabajo.

DOS - Es de reseñar así mismo y deberá tenerse en cuenta los convenios de la organización internacional de trabajo (O.I.T.) ratificando por el congreso de la república de Guatemala y que de acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la constitución de la república de Guatemala tiene preeminencia sobre el derecho interno y a este respecto se relacionan a continuación aquellos que pueden afectar de una manera más directa la confección del reglamento interior de trabajo así:

En materia de seguridad e higiene en el trabajo:



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

Convenio no. 161 ratificado el 7 de febrero de 1,989 sobre servicios de salud en el trabajo.

Convenio No. 13 ratificado el 5 de enero de 1,990 sobre utilización de la cerusa (pintura).

Convenio No. 162 ratificado el 7 de febrero de 1,989 sobre utilización del asbesto en condiciones de seguridad.

Convenio No. 119 ratificado el 14 de febrero de 1,964 sobre protección de la maquinaria.

Convenio no. 127 ratificado el 11 de mayo de 1,983 sobre peso máximo de la carga a transportar por un trabajador.

Industria de la Edificación:

Convenio No. 62 ratificado el 1º. De noviembre de 1,964 sobre prescripciones generales de seguridad en las industrias de edificación.

Convenio No. 167 ratificado el 7 de octubre de 1,961 sobre seguridad y salud en la construcción.

Trabajo de Menores:

Convenio No. 138 ratificado el 27 de abril de 1,990 sobre edad mínima en el trabajo.

LA INSPECCION GENERAL DE TRABAJO sugiere la conveniencia de llevar a la práctica eventos de formación y capacitación para sus trabajadores, así como la posibilidad de establecer estímulos por eficiencia y productividad.

Artículo 27.- A todos los trabajadores se les concederá con goce de sueldo, los asuetos estipulados en la ley de los que en futuro puedan decretarse o que voluntariamente el empleador disponga otorgar, y especialmente:

1º de enero

26 de abril, día de la secretaria (día de asueto para las secretarías o en su defecto se remunerará como tiempo extraordinario) jueves, viernes y sábado santo.

1º de mayo.

10 de mayo, día de la madre trabajadora (para las mujeres trabajadoras).



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

30 de junio.
15 de septiembre.
20 de octubre 1° de noviembre
24 de diciembre (medio día a partir de las 12:30 horas).
25 de diciembre
31 de diciembre (medio día a partir de las 12:30 horas).
El día de la festividad local.

Artículo 28.- Cuando por la 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 concederá el tiempo trabajado computándose como trabajo extraordinario sin perjuicio de los salarios ordinario a que tenga derecho.

Artículo 29.- Toda trabajadora embarazada deberá gozar de un descanso remunerado durante los 30 días anteriores y 54 días posteriores al parto, los días que no puedan disfrutar antes del parto se le acumularan para disfrutarlos en el Post-parto. Este descanso se rige por las reglas establecidas en artículo 152 del código de trabajo.

Artículo 30.- Todo trabajador de la empresa tiene derecho a un período de vacaciones anual de (15) 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 labor en ella y en los casos en que el contrato no le exija el trabajar después de las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana, deberá el trabajador tener un mínimo de ciento cincuenta jornadas laborales en el mismo período.

Artículo 31.-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 sesenta días siguientes a aquel en que se cumplió el año de servicio continuo.

Artículo 32.- 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 compensarle en dinero la parte proporcional de sus vacaciones de acuerdo con su tiempo de servicio.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

Artículo 33.- El trabajador está obligado a otorgar constancia escrita de la concesión de vacaciones.

Artículo 34.- 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 este durante los últimos tres meses si el beneficiario presta sus servicios en una empresa agrícola o ganadera o durante el último año en el resto de actividades. Testado: 15 días hábiles. Omitase.

Artículo 35.- 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 salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicio continuo, o la parte proporcional al tiempo laborado. Se pagará en 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 cobran el 100% de aguinaldo en el mes de diciembre, no están obligados 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 del aguinaldo devengado por el trabajador de que se 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 36.- 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 hubiere laborado al servicio del empleador durante un año ininterrumpido o proporcionalmente al tiempo laborado, debiéndose pagar en la primera quincena del mes de julio, de lo cual se dejara constancia escrita.

Artículo 37.- De conformidad con lo estipulado en el decreto 37-2001 del congreso de la república, se le concederá a todo trabajador privado, una **Bonificación incentivo** de Doscientos cincuenta quetzales (Q.250.000) mensuales.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

CAPITULO VI

PETICIONES Y RECLAMOS

Artículo 38.- Todo trabajador podrá formular reclamos y peticiones relacionados con las condiciones de trabajo. Estos reclamos podrán hacerse verbalmente o por escrito ante (10)*referencia . Si los asuntos son de carácter colectivo o de interés general, podrán gestionarlo por medio de tres representantes debidamente facultados para aceptar cualquier decisión que se adopte. (*VER ANEXO 1 A.-)

En los casos de que no puedan ser resueltos inmediatamente los reclamos o peticiones se deberá notificar a los trabajadores lo resuelto en un tiempo no mayor de quince días.

CAPITULO VII

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 39.- Son obligaciones de los trabajadores, además de las determinadas por el código de trabajo y disposiciones legales en vigor, las siguientes: (17) Testado: el gerente general. Omitase.

CAPITULO VIII

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Artículo 40.- Además de las obligaciones que se establece el código de Trabajo y disposiciones legales en vigor, se determinan las siguientes obligaciones: (18)

NINGUNA



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

CAPITULO IX

OBLIGACIONES Y ATRIBUCIONES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 41.- 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 desempeña y a lo convenido previamente en contrato individual del trabajo, son las siguientes. (VER ANEXO 2)

CAPITULO X

PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 42.- Además de las prohibiciones contenidas en el código de trabajo y demás disposiciones legales vigentes en materia laboral, se prohíbe a los trabajadores de la empresa:(20) (VER ANEXO 3)

ANEXO 2

Art. 41 Principales atribuciones y obligaciones del personal de la empresa.

1. Gerente General

- a) Representar a la empresa ante los usuarios, terceros y ante toda clase de autoridad del orden administrativo y jurisdiccional.
- b) Celebrar contratos y efectuar operaciones del giro normal de actividades de la empresa.
- c) Establecer los sistemas de coordinación interna de las diferentes divisiones y de la correcta utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros con que cuenta la empresa.
- d) Presentar a la Junta Directiva los resultados de la operación de la empresa.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- e) Mantener contacto oportuno, adecuado y de negociación con casas productoras de canales de TV, para garantizar las mejores opciones y en base a los precios competitivos del mercado.
- f) Apoyar y dirigir las estrategias que permitan el liderazgo de la empresa en la captación de nuevas oportunidades de mercado y/o compra de productos y servicios, con la participación en eventos Nacionales e internaciones (Ferias), etc.,
- g) Supervisar el estatus de la cartera de clientes y con especial atención a las cuentas que presentan problemas de pago.
- h) Analizar las propuestas para la contratación de los servicios profesionales complementarios necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa.
- i) Autorizar documentación para pagos, pedidos y uso de materiales, compras y adquisiciones relacionadas con la empresa.
- j) Actuar en representación de Sistemas de las Verapaces, S.A. ante clientes y proveedores de bienes y servicios, realizando actividades que tiendan al logro de los fines y objetivos.
- k) Hacer eficientes y efectivos los procesos administrativos y operativos de las diferentes divisiones que integran la empresa en la búsqueda de optimizar el uso de los recursos para el logro de mayores ganancias.

2. Contador General

- a) Generar los estados financieros cumpliendo con los requisitos de la contabilidad internacionalmente aceptada, con el objeto de proporcionar la herramienta necesaria para la toma de decisiones de la Junta Directiva.
- b) Realizar cortes de caja diariamente
- c) Elaborar informes financieros semanalmente
- d) Pagar a los proveedores semanalmente
- e) Realizar transferencias al interior mensualmente
- f) Realizar pago de señales
- g) Realizar constancias de retenciones mensualmente



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- h) Revisar libro de ventas mensualmente
- i) Realizar pagos de impuestos mensualmente
- j) Realizar libros de compras mensualmente
- k) Actualizar documentos, como boletos de depósitos de caja chica diariamente
- l) Llenar y actualizar contabilidad Diario mayor y Balance mensualmente
- m) Elaborar planilla de sueldos y salarios mensualmente
- n) Realizar arqueos de caja chica semanalmente.

3. Administración de Cobros

- a) Realizar la administración completa de Cobros para la empresa de Sistemas de las Verapaces
- b) Actualizar la base de datos diariamente
- c) Realizar los depósitos bancarios diariamente
- d) Actualizar reportes al sistema diariamente
- e) Ingresar nuevos servicios al sistema diariamente
- f) Enviar actualizaciones al BAM diariamente
- g) Realizar el listado de facturas para el BAM
- h) Realizar cada quince días el listado de clientes atrasados y distribuirlos a los cobradores.
- i) Realizar órdenes de corte quincenalmente
- j) Revisar los reportes de cortes mensualmente
- k) Evaluar el trabajo de los cobradores a domicilio
- l) Reportar a gerencia general el rendimiento de los cobradores a domicilio



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

4. Recepcionista

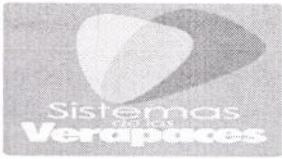
- a) Atender a los clientes con educación, respeto, responsabilidad y paciencia.
- b) Recepción y revisión diaria de reportes de señal
- c) Atender personalmente a los clientes
- d) Manejar la caja chica
- e) Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
- f) Recepción y distribución de documentación.
- g) Manejo de la radio para comunicarse con los técnicos, cableros para suplir emergencias o reportes de mala señal.
- h) Tener pleno conocimiento de la empresa y el que hacer de los técnicos

5. Receptor de Pagos

- a) Realizar los cobros y dar información completa a los clientes.
- b) Facturar los cobros
- c) Ingresar cada cobro al sistema
- d) Atender llamadas telefónicas que le son remitidas por la recepcionista
- e) Entregar reporte diario al contador

6. Cobrador a domicilio

- a) Realizar Diariamente la cobranza a los clientes en su residencia o lugar indicado.
- b) Efectuar depósitos de los cobros realizados, diariamente.
- c) Enviar mensajes de cobranza quincenalmente
- d) Evitar la morosidad de la cartera de clientes asignados.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

7. Auxiliar de Contabilidad

- a) Ingresar facturas al sistema diariamente
- b) Realizar corte de caja diariamente
- c) Realizar corte de caja a los cobradores domiciliarios, diariamente
- d) Realizar la suma de las facturas diariamente
- e) Archivar boletas diariamente
- f) Realizar el libro de ventas mensualmente
- g) Sacar las fotocopias necesarias diariamente
- h) Archivar facturas semanalmente
- i) Ingresar pautas semanalmente
- j) Encuadernar facturas mensualmente
- k) Realizar las actividades que les sean requeridas por el contador general
- l) Manejo de la bodega de materiales

8. Jefe del Departamento Técnico

- a) Mantenimiento y cuidado del Head End.
- b) Mantenimiento del tendido de red de señal de la empresa
- c) Responsable ante la gerencia general de rendir informes, rendimiento y desempeño del personal técnico de la empresa.
- d) Coordinar las tareas diarias del personal técnico.
- e) Monitorear el cumplimiento de tareas asignadas al personal técnico.
- f) Implementar estrategias para determinar mínimos y máximos de distancia con el objeto de optimizar el uso de materiales.
- g) Dotar al personal técnico del equipo y herramientas necesarias para su función.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- h) Instruir al personal a su cargo en el uso adecuado de la vestimenta, zapatos y equipo para evitar accidentes.
- i) Sugerir áreas de crecimiento para la empresa con el objeto de ampliar la cobertura de servicios.
- j) Manejo de la bodega de materiales.
- k) Requerir al gerente los materiales necesarios para el mantenimiento de la señal de cable.
- l) Velar por el cuidado y mantenimiento del vehículo de la empresa.

9. Técnico de Mantenimiento de Cable

- a) Responsables del mantenimiento de la red de cable y fibra óptica de la empresa
- b) Realizar los estudios de factibilidad previos a la instalación de servicios de cable.
- c) Realizar los respectivos cortes y suspensiones de servicios que le sean requeridos por el encargado de cobros.
- d) Ejecutar las respectivas órdenes de trabajo que le son entregadas diariamente en la oficina, así como de entregarlas nuevamente junto al respectivo informe al finalizar la jornada de labores.
- e) Brindar apoyo técnico en la transmisión o grabación de eventos que la empresa disponga.
- f) Reportar de forma inmediata cualquier problema o situación que pueda afectar el interés de la empresa.
- g) Reportar las observaciones y requerimientos de los usuarios de la empresa.
- h) Demostrar respeto y honradez en todo momento.
- i) Dirigirse a los clientes usando el vocabulario adecuado.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

10. Operador de Canal

- a) Monitorear por el correcto funcionamiento de la parrilla de canales.
- b) Pautar la publicidad que le transfiere la empresa Sistemas de las Verapaces en los canales internacionales.
- c) Pautar la publicidad que le transfiere teleproducciones Zea Visión y Home Cinema canal 7 de la red de cable de Sistemas de las Verapaces.
- d) Encargado de la retransmisión de cualquier programa o evento a horarios especificados por la empresa Sistemas de las Verapaces y teleproducciones Zea Visión y Home Cinema Canal 7.
- e) Responsable de notificar a Gerencia General y a personal técnico de cualquier problema que se pueda presentar, ya sea en algún equipo de transmisión o en la señal.
- f) Responsable de recibir las llamadas que entran a la empresa en horarios inhábiles y días festivos. Así como realizar los respectivos reportes para que el personal técnico los resuelva.
- g) Velar por el cuidado y mantenimiento del equipo que tiene a su cargo y otras que le sean asignadas por el Gerente General.

11. Conserje

- a) Limpieza general de la empresa tanto del interior como del exterior de la misma
- b) Limpiar oficinas diariamente.
- c) Recoger basura de las oficinas diariamente.
- d) Chaper el área del parqueo mensualmente.
- e) Limpiar los vidrios de las oficinas semanalmente.
- f) Realizar compras de útiles de limpieza y cocina mensualmente.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- g) Limpiar baños diariamente.
- h) Sacudir toda el área de la empresa diariamente.
- i) Abrir y cerrar persianas diariamente
- j) Abrir el portón y cerrarlo diariamente.
- k) Limpiar útiles y enceres diariamente
- l) Limpiar escritorios de oficina diariamente.
- m) Barrer las partes de afuera de la empresa diariamente
- n) Engrasar persianas del portón mensualmente.
- o) Lavar los trastos de la empresa.

SISTEMAS DE LAS VERAPACES. S.A.-

ANEXO 3.

CAPITULO XI.

PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES:

Artículo 42.

Se prohíbe a los Técnicos de cable:

- a) Hacer conexiones de cable a personas que no han llenado el requisito de suscripción con las empresas, mediante el contrato correspondiente.
- b) Hacer reparaciones de la señal de cable, a usuarios que no estén al día en sus pagos con la empresa.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

CAPITULO XII

PROHIBICIONES AL PATRONO

Artículo 43.- Además de las prohibiciones contenidas en el código de trabajo, Reglamentamos y demás disposiciones legales en vigor, se prohíbe al patrono: (21)

NINGUNA

CAPITULO XIII

MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Artículo 44.- Todos los trabajadores al servicio de la empresa deberán atender y cumplir todas la instrucciones del empleador relativas a seguridad e higiene en trabajo en horas de labor, así como las que emanan 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 (17) y además deberán observar las siguientes:

NINGUNA

CAPITULO XIV

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Artículo 45.- 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:(22) (VER ANEXO 4)



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

ANEXO 4

CAPITULO XIV.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Artículo 45

- a) Amonestación verbal: cuando el trabajador haya incurrido en falta leve y se aplicara en privado.
- b) Amonestación escrita: En caso de reincidencia en falta leve del trabajador o cuando a criterio de empresa, la magnitud de la falta amerite tal sanción;
- c) Suspensión del trabajo: Se aplicara a un término no mayor de 8 días. Se aplicara cuando se reincida en faltas que dieron lugar a la amonestación escrita o bien cuando la magnitud de la falta asi lo requiera. En todo caso, la graduación de los días de suspensión atenderá a circunstancias como las siguientes: el tiempo que el trabajador tenga de servicio; a su comportamiento habitual; a la gravedad de la falta; a la magnitud del daño y a la premeditación o reincidencia.
- d) Despido: que se hará efectivo cuando se incurra en las faltas graves y se den las casuales establecidas en los artículos 64 y 77 del código de trabajo o en el presente reglamento.

CAPITULO XV

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO POR COLUNTAD DEL TRABAJADOR

Artículo 46- Cualquier terminación del contrato de trabajo que prevenga 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 servicio continuos, con una semana de anticipación al menos;
- b) Después de seis meses de servicio continuos, pero menos de un año con diez días de anticipación al menos ;



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

- c) Después de un año de servicios continuos de un año pero menos de cinco años con quince días de anticipación por lo 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 al **GERENTE GENERAL**.

CAPITULO XVI

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 47.- La empresa procura por los medios a su alcance mantener la estabilidad de sus trabajadores, así como remunerarles con salarios justos de conformidad con el trabajo realizado. Así mismo procura estimular y mejorar a los trabajadores que se distinguen en sus labores.

Artículo 48.- En las relaciones entre la empresa y sus trabajadores será norma invariable, procurar el arreglo directo de las divergencias que se pudieran suscitarse o surgir eliminando en lo posible la intervención de terceros.

Artículo 49.- En lo relativo a los demás derechos y obligaciones que corresponda al patrono y a los trabajadores, estos se regirán por lo previsto en la constitución Política de la República de Guatemala, el código de trabajo y demás leyes laborales y sus reglamentos así como por aquellas disposiciones que emita la empresa dentro del ámbito de su competencia o creadas mediante negociación colectiva.

Artículo 50.- Todos los trabajadores de la empresa tienen la obligación de conocer y cumplir las disposiciones de este reglamento, y no será motivo de excusa el desconocimiento del mismo.

Artículo 51.- El patrono procurara proporcionar a los trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo colaborando con las instituciones Oficiales encargadas de la planificación o desarrollo de los recursos humanos y la formación profesional de los trabajadores.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

Artículo 52.- La empresa contribuirá con los programas de recreación en beneficio de los trabajadores y sus familias.

Artículo 53.- Para efectuar cambio, modificación o derogatorias del presente reglamento se requerirá los mismos procedimientos que para su aprobación. No obstante cualquier disposición legal que se promulgara que implique un mejoramiento de las condiciones establecidas en el presente reglamento, quedará incorporadas al mismo

Artículo 54.- El presente reglamento interior 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.

**PARA USO EXCLUSIVO DE INSPECCION
DE TRABAJO**

INSPECCION DE TRABAJO:

Se tiene a la vista para resolver el reglamento anterior No. 0006161

Presentando por la empresa SISTEMA DE LAS VERAPACES, S.A.

Situada 6ª. Av. 5-69 zona 3, Cobán, Alta Verapaz.-

CONSIDERANDO: Que el presente reglamento se encuentra ajustado a las leyes y disposiciones legales, procede darle su aprobación por lo que con base en el Artículo 59 del Código de trabajo y lo preceptuado en el acuerdo Gubernativo No. 444-95, ---
RESUELVE: APROBAR el presente reglamento. NOTIFIQUESE y oportunamente archívese.



SISTEMAS DE LAS VERAPACES, S.A.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Noviembre 2013

Cobán, Alta Verapaz,
12 de junio del año 2007

Señores
Inspección General de Trabajo
Cobán, Alta Verapaz

Estimados Señores:

Respetuosamente y en mi calidad de Gerente General y Representante legal de la empresa de cable SISTEMAS DE LAS VERAPACES, SOCIEDAD ANONIMA, cuyo extremo lo acredita con la fotocopia adjunta, ruego a ustedes, entregarle al abogado-EDUARDO ESTRADA REVOLORIO, con cédula de vecindad No. De orden O-16 y registro 31431 extendida en esta ciudad, un formulario de reglamento, para la empresa que represento, cuya sede está en: 6ª. Av.5-69 zona 3, Cobán.

Atentamente