

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano



Estudio de caso sobre aspectos legales

centro comercial Plaza Atanasio Tzul

(Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida)

Lesly Alejandrina Flores Guevara

Álamos, septiembre de 2019

**Estudio de caso sobre aspectos legales
centro comercial Plaza Atanasio Tzul**
(Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida)

Lesly Alejandrina Flores Guevara

M.A. Beatriz Ortiz Montfort (Asesora)

M.Sc. Isabel Osorio de Chang (Revisora)

Álamos, septiembre de 2019

Autoridades Universidad Panamericana

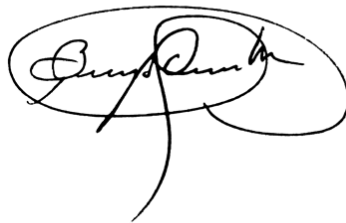
Rector	M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Vicerrectora Académica	Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrector Administrativo	M.A. César Augusto Custodio Cobar
Secretaria General	EMBA Adolfo Noguera Bosque

Autoridades Facultad de Humanidades

Decano	M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Vice Decano	M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez

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


*En virtud de que el presente Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Estudio de caso sobre aspectos legales centro comercial Plaza Atanasio Tzul”**. Presentada por el (la) estudiante: **Lesly Alejandrina Flores Guevara** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



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

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

En virtud de que el presente Informe de la Práctica Profesional Dirigida con el tema: **“Estudio de caso sobre aspectos legales centro comercial Plaza Atanasio Tzul.”** Presentada por el (la) estudiante: **Lesly Alejandrina Flores Guevara** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.


M.Sc. Isabel Osorio Estrada de Chang
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes de septiembre del 2019. -----

*En virtud de que el Informe Final de la Sistematización de la Práctica Profesional Dirigida con el tema "Estudio de caso sobre aspectos legales centro comercial Plaza Atanasio Tzul", presentado por el (la) estudiante Lesly Alejandrina Flores Guevara, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado académico de Licenciatura en Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, para que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.*



[Handwritten Signature]
M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades

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

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1 Marco de Referencia	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Descripción	2
1.3 Ubicación	3
1.4 Organización	4
1.4.1 Organigrama	4
1.4.2 Principales funciones	4
1.4.2.1 Administrador	5
1.4.2.2 Asistente de administración/cobros	5
1.4.2.3 Mensajero	6
1.4.2.4 Gerente de mercadeo	6
1.4.2.5 Secretaria de atención al cliente	7
1.4.2.6 Jefe de mantenimiento	7
1.4.2.7 Asistente de mantenimiento	8
1.4.2.8 Ayudante de mantenimiento	8
1.4.2.9 Coordinador de seguridad	8
1.4.2.10 Agentes de seguridad	9
1.4.2.11 Supervisor de conserjería	9
1.4.2.12 Conserje I	10
1.4.2.13 Conserjes	10
1.4.2.14 Jardineros	11
1.4.3 Misión	11
1.4.4 Visión	11
1.5 Justificación de la Investigación	11

Capítulo 2 Marco Teórico

2.1 Legislación laboral	13
2.2 Reglamento interior de trabajo	14
2.3 Jornada laboral	16
2.4 Tiempo extraordinario	19
2.5 Vacaciones	21

Capítulo 3 Marco Metodológico

3.1 Planteamiento del problema	25
3.2 Pregunta de investigación	26
3.3 Objetivos	26
3.3.1 Objetivo General	26
3.3.2 Objetivos Específicos	26
3.4 Alcances y límites	26
3.4.1 Alcances	27
3.4.2 Límites	27
3.5 Metodología	27

Capítulo 4 Presentación de Resultados

4.1 Sistematización de Estudios de Caso	29
4.1.1 Manual de organización	29
4.1.2 Manual de reclutamiento	30
4.1.2.1 Políticas de reclutamiento y selección de personal	30
4.1.2.2 Proceso de reclutamiento de personal	31
4.1.2.3 Proceso de selección de personal	32
4.1.3 Manual de contratación	34
4.1.3.1 Políticas de contratación de personal	34
4.1.3.2 Proceso de contratación de personal	35
4.1.4 Manual de aspectos legales	36
4.1.4.1 Reglamento interior de trabajo	36

4.1.4.2	Régimen salarial	38
4.1.4.3	Forma de pago de salarios	39
4.1.4.4	Libro de salarios	39
4.1.4.5	Planilla del IGSS	40
4.1.4.6	Proyección ISR asalariados	41
4.1.4.7	Informe del patrono al MINTRAB	41
4.1.4.8	Vacaciones	41
4.1.4.9	Licencias y suspensiones	42
4.1.5	Manual de capacitación	43
4.1.5.1	Enfoque de la capacitación	43
4.1.5.2	Habilidades del instructor	44
4.1.5.3	Aspectos para preparar una capacitación	44
4.1.6	Manual de régimen disciplinario	44
4.1.6.1	Clasificación de faltas	45
4.1.6.2	Clasificación de sanciones	45
4.1.6.3	Procedimiento disciplinario	45
4.1.6.4	Terminación de la relación laboral	46
4.1.7	Manual de seguridad industrial	47
4.1.7.1	Medidas obligatorias para el empleador	47
4.1.7.2	Tipos de fuegos	48
4.1.7.3	Uso correcto de los extintores	49
4.1.7.4	Plan de evacuación en caso de incendio	49
4.1.7.5	Plan de evacuación en caso de sismo	49
4.2	Análisis de resultados	50
	Conclusiones	53
	Recomendaciones	54
	Referencias	55
	Anexos	57

Lista de imágenes

Imagen No. 1	Croquis de ubicación del centro comercial Plaza Atanasio Tzul	3
Imagen No. 2	Organigrama del centro comercial Plaza Atanasio Tzul	4

Lista de tablas

Tabla No. 1	Pagos mensuales al IGSS	40
-------------	-------------------------	----

Resumen

El período de práctica profesional se realizó en la Administración del centro comercial Plaza Atanasio Tzul, esta empresa fue seleccionada debido a que actualmente no cuenta dentro de su estructura organizacional, con un Departamento de Recursos Humanos. En dicha oportunidad, se conocieron y evaluaron los procedimientos aplicados para la administración del personal, lo cual permitió identificar áreas de mejora. De igual forma, se elaboraron manuales de procedimientos que podrán ser utilizados al implementar el departamento de recursos humanos.

Durante el período de práctica, se detectó que actualmente no existe una normativa interna que dirija la relación laboral entre los trabajadores y patrono, debido a que carecen de un reglamento interior de trabajo y considerando la cantidad de trabajadores, es necesario implementar dicha normativa; lo cual permitirá que la relación laboral sea armoniosa al conocer los derechos y obligaciones de ambas partes.

Asimismo, se identificó que, para determinados puestos, la jornada laboral excede la cantidad de horas estipuladas en el Código de Trabajo, debido a que los trabajadores laboran más de doce horas diarias, por lo que se deben crear e implementar los mecanismos necesarios para ajustar la jornada laboral de todos los trabajadores y de esta forma el desempeño será óptimo.

De igual forma, el goce del período vacacional no es concedido de acuerdo con los parámetros legales, ya que las vacaciones deben gozarse en los sesenta días siguientes al cumplir el año laboral y en un máximo de dos partes, lo cual tiene por objeto desconectar al trabajador del entorno laboral, repercutiendo en su eficiencia.

Lo anterior, fue detectado mediante la aplicación del nivel exploratorio, aplicado a través de la observación y entrevistas a puestos claves, lo cual permitió conocer a detalle la estructura, normas y procedimientos aplicados en la administración del personal. Es importante mencionar, que para sustentar el presente documento, fue necesario recurrir a leyes que regulan los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores.

Introducción

El presente documento fue elaborado con la finalidad de compilar la información obtenida durante el período de práctica que se realizó en el centro comercial Plaza Atanasio Tzul, así como evidenciar las debilidades detectadas. Específicamente en el área legal laboral, se detectó que actualmente se carece de un reglamento interior de trabajo, jornadas laborales que exceden el tiempo ordinario y extraordinario establecido en el Código de Trabajo y el incumplimiento al otorgar el período vacacional a los trabajadores.

El propósito del presente documento es recopilar aspectos legales laborales que norman las relaciones laborales y crear conciencia del impacto físico y mental que se puede ocasionar al incumplir con los derechos de los trabajadores y las obligaciones patronales, lo cual se evidencia en el desempeño eficiente o deficiente que pueda demostrar el trabajador. Por lo que se hace necesario, que la administración y el personal del departamento de recursos humanos velen por el correcto y oportuno cumplimiento de la legislación laboral.

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente, a continuación, se analiza la importancia y características que debe contener el reglamento interior de trabajo. De igual forma, se identifican los lineamientos establecidos en el Código de Trabajo de Guatemala para establecer correctamente la jornada laboral, el pago de tiempo extraordinario y el otorgamiento de vacaciones de los trabajadores.

Capítulo 1

Marco de Referencia

1.1 Antecedentes

Es inevitable que las empresas en la actualidad sean conscientes de la importancia y necesidad de valorar el recurso humano que poseen, lo cual será alcanzable al momento que la administración vele por el bienestar y satisfacción de los trabajadores, lo cual repercutirá en que los colaboradores se identifiquen con la organización y realicen sus funciones eficientemente y el alcance de los objetivos institucionales. Es vital mantener un equilibrio, con la responsabilidad empresarial en el entorno legal laboral, de tal manera que administrativamente se cumplan con todas las obligaciones patronales.

Derivado a lo anterior, se evidenció en el centro comercial Plaza Atanasio Tzul, la necesidad de brindar atención a las debilidades en el área legal laboral detectadas durante el proceso de investigación y observación que se realizó en el periodo de práctica; siendo relevante que se tomen las medidas necesarias para que el personal tenga claridad con la normativa que rige su relación laboral, mediante la implementación de un Reglamento Interior de Trabajo, el cual debe crearse al momento que las empresas tengan más de 10 trabajadores permanentes. Actualmente, la Administración del centro comercial cuenta con 32 trabajadores contratados.

De igual forma, es indispensable que se tenga claridad en la jornada ordinaria laboral que cada trabajador debe cumplir semanalmente y el máximo de tiempo laboral, considerando tiempo ordinario y extraordinario; debido al giro del negocio y al periodo de atención a usuarios y condóminos, se identificaron puestos que exceden las horas de trabajo establecidas en el Código de Trabajo. Asimismo, se evidenció la necesidad de proporcionar a los trabajadores vacaciones, después de haber cumplido un año de relación laboral y la forma adecuada de proporcionar el goce y pago de vacaciones.

1.2 Descripción

En el año 2002 surgió la inquietud de realizar la construcción de un gran centro comercial en un sector de fácil acceso, por lo que se adquirió un terreno de 47,773 metros cuadrados ubicado en la 51 calle de la Avenida Petapa, por la extensión de la propiedad, permitiría ingresar también por la Calzada Atanasio Tzul.

La elaboración de planos y la construcción del proyecto estuvieron a cargo de la Inmobiliaria Juárez y Urruela, quienes requirieron de tres años para finalizar la edificación del inmueble en un solo nivel, habilitando 170 locales y 700 parqueos. En aquel entonces, se invirtieron siete millones de dólares para realizar la construcción.

Finalmente, en mayo de del año 2015 con el compromiso de brindar a los clientes comodidad, seguridad y economía se apertura con enorme éxito el centro comercial Plaza Atanasio Tzul, siendo el primero y único en el sector en proporcionar una amplia variedad de establecimientos que complacen las necesidades de consumo de los clientes del sector, entre los cuales se destacan un supermercado, el centro financiero más completo del país integrado por todos los bancos del sistema, área de Food Court, restaurantes y área de juegos para niños. Además de los locales y con la finalidad de seguir proporcionando a los clientes productos y servicios, se han implementado quioscos en el interior del centro comercial, contando en la actualidad con 25 quioscos.

El periodo de práctica requerido durante el cuarto y quinto año de estudios se realizó en la administración del centro comercial y se contó la anuencia de la administradora para facilitar acceso a la información y con el personal para realizar la aplicación de instrumentos de recolección de datos, que permitieron conocer a profundidad los lineamientos y procedimientos que rigen actualmente la relación laboral.

1.3 Ubicación

El centro comercial Plaza Atanasio Tzul se encuentra ubicado al sur de la Ciudad de Guatemala, en la Avenida Petapa 51-57, zona 12. Por la estratégica ubicación del centro comercial, se puede ingresar por Avenida Petapa y Calzada Atanasio Tzul. A continuación se presenta un croquis de ubicación:

Imagen No. 1
Croquis de ubicación
Centro comercial Plaza Atanasio Tzul



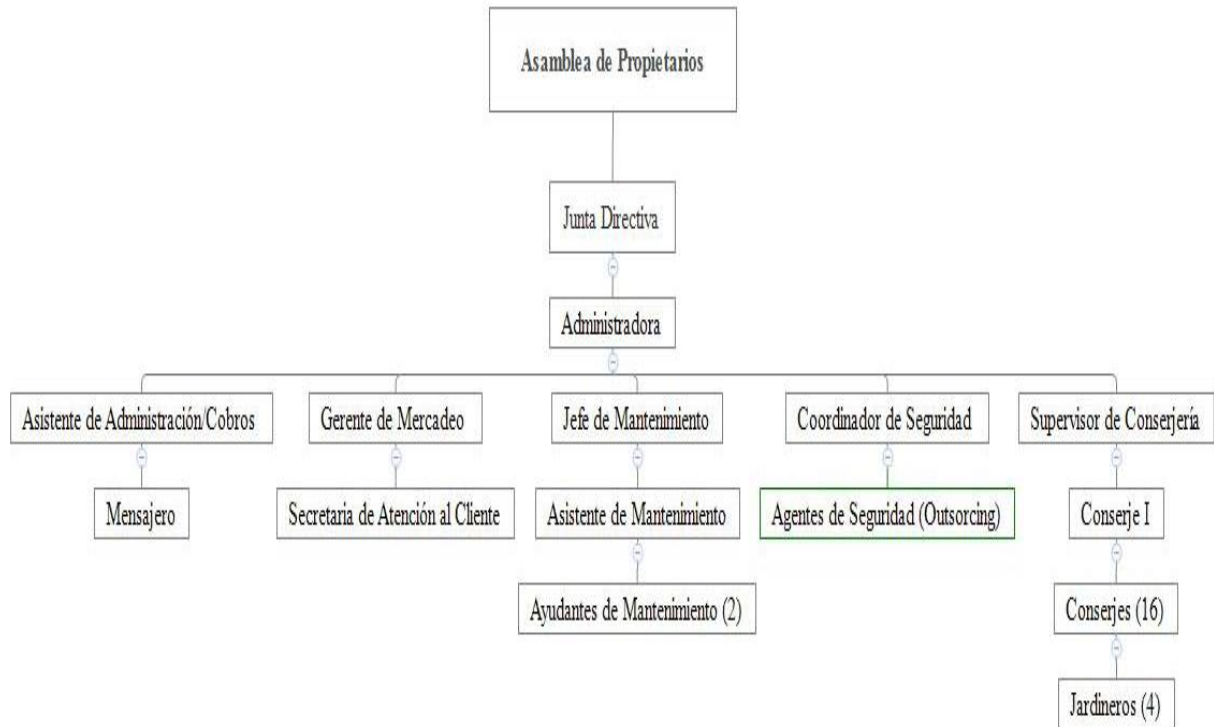
Fuente: Google Maps, (2019)

1.4 Organización

1.4.1 Organigrama

A continuación, se presenta la estructura organizacional del centro comercial Plaza Atanasio Tzul, que cuenta con 32 colaboradores.

Imagen No. 2
Organigrama
Centro comercial Plaza Atanasio Tzul



Fuente: Elaboración propia, (2019)

Nota: Los agentes que proporcionan la seguridad al centro comercial, son contratados externamente por periodo de un año, pudiéndose ampliar el plazo de acuerdo con la calidad y eficiencia del servicio.

1.4.2 Principales funciones de los trabajadores

A continuación, se describe el objetivo y funciones principales de cada uno de los puestos de trabajo del centro comercial Plaza Atanasio Tzul.

1.4.2.1 Administrador

Objetivo del puesto:

Asegurar y velar por el funcionamiento óptimo de todas las áreas del centro comercial, así como; dirigir y controlar las actividades del personal.

Funciones principales del puesto:

- Representar legalmente a todos los propietarios en todos los asuntos judiciales, administrativos o extrajudiciales relacionados con el centro comercial;
- Aplicar a todos los condóminos las normas establecidas en el Reglamento de Co-Propiedad y Administración del Régimen de Propiedad Horizontal;
- Velar porque las instalaciones se mantengan en óptimas condiciones de higiene y funcionamiento;
- Dirigir y controlar al personal administrativo y operativo (mantenimiento, seguridad y conserjería);
- Elaborar la planilla de pago del personal;
- Elaborar y ejecutar el Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos;
- Coordinar las reuniones mensuales de Junta Directiva y la Asamblea General Anual de Propietarios, elaborando las actas respectivas, y;
- Asistir y participar en las sesiones de Junta Directiva, con voz pero sin voto, a la que informará del funcionamiento del centro comercial.

1.4.2.2 Asistente de administración / cobros

Objetivo del puesto:

Prestar sus servicios secretariales a la Administración y llevar el control de cuentas por cobrar de los condóminos.

Funciones principales del puesto:

- Prestar servicios de secretariales al Administrador y en caso de ser necesario al resto del personal;
- Atender a los condóminos, proveedores y clientes;
- Llevar el control de cuentas por cobrar a los condóminos del centro comercial;
- Llevar el control de las cuentas por pagar a los proveedores;
- Administrar el fondo de caja chica equivalente a siete mil quetzales exactos (Q.7,000.00);
- Planificar, coordinar y supervisar las actividades desarrolladas por el mensajero.

1.4.2.3 Mensajero

Objetivo del puesto:

Trasladar, depositar y recibir la correspondencia, así como los valores en los Bancos del sistema.

Funciones principales del puesto:

- Entregar documentos y notificaciones;
- Depositar valores en los Bancos del sistema;
- Brindar apoyo en la oficina de Administración para la atención de condóminos, proveedores y clientes, y;
- Encargado de la bodega de insumos y materiales de oficina.

1.4.2.4 Gerente de mercadeo

Objetivo del puesto:

Organizar y coordinar actividades para la difusión y promoción del centro comercial.

Funciones principales del puesto:

- Dirigir la logística de los eventos, actividades y promociones;
- Proponer actividades que contribuyan a la publicidad del centro comercial;

- Buscar patrocinio para las diversas actividades promocionales que se desarrollen;
- Coordinar la decoración mensual del centro comercial, y;
- Coordinar la elaboración del material publicitario.

1.4.2.5 Secretaria de atención al cliente

Objetivo del puesto:

Brindar atención vía telefónica y personalmente a proveedores, condóminos y clientes.

Funciones principales del puesto:

- Manejar la planta telefónica;
- Atender y brindar información a los condóminos, proveedores y clientes, y;
- Prestar los servicios secretariales al Jefe de Mantenimiento.

1.4.2.6 Jefe de mantenimiento

Objetivo del puesto:

Velar porque el cuidado y conservación de las instalaciones se encuentre en óptimas condiciones.

Funciones principales del puesto:

- Ser el jefe inmediato superior del Asistente y Ayudantes de Mantenimiento;
- Velar que el mantenimiento general del centro comercial esté en óptimas condiciones;
- Atender las solicitudes de los condóminos ante cualquier eventualidad dentro de los locales y quioscos, y;
- Proveer los recursos necesarios previo y durante el desarrollo de eventos.

1.4.2.7 Asistente de mantenimiento

Objetivo del puesto:

Apoyar al Jefe de Mantenimiento en velar por el cuidado y conservación de las instalaciones del centro comercial se encuentre en óptimas condiciones.

Funciones principales del puesto:

- Ejecutar las atribuciones del jefe inmediato superior ante su ausencia;
- Velar que el mantenimiento general del centro comercial esté en óptimas condiciones;
- Atender las solicitudes de los condóminos ante cualquier eventualidad dentro de los locales y quioscos y;
- Coordinar mensualmente la decoración del centro comercial.

1.4.2.8 Ayudante de mantenimiento

Objetivo del puesto:

Ejecutar las actividades necesarias para el cuidado y conservación de las instalaciones del centro comercial.

Función principal del puesto:

- Apoyar en cualquier tipo de reparación necesaria para el mantenimiento general del centro comercial.

1.4.2.9 Coordinador de seguridad

Objetivo del puesto.

Supervisar y velar porque el servicio de vigilancia a las instalaciones del centro comercial sea de calidad y eficiencia.

Funciones principales del puesto:

- Supervisar el servicio de vigilancia en el interior y exterior de las instalaciones del centro comercial;
- Verificar diariamente que la empresa proveedora del servicio de seguridad cumpla con cada una de las cláusulas contenidas en el contrato respectivo;
- Velar porque el edificio cumpla con las medidas normadas de seguridad ocupacional;
- Atender las solicitudes de información de instituciones gubernamentales y de los clientes que tienen algún tipo de inconveniente; y;
- Reportar al jefe inmediato superior cualquier incidente o anomalía presentada en las instalaciones del centro comercial.

1.4.2.10 Agentes de seguridad

Objetivo del puesto:

Vigilar la entrada y salida de personas y de vehículos al centro comercial.

Funciones principales del puesto:

- Brindar el servicio de vigilancia en el interior y exterior de las instalaciones del centro comercial;
- Vigilar el área de estacionamiento de vehículos dentro del perímetro del centro comercial, y;
- Reportar al jefe inmediato superior cualquier incidente o anomalía observada en las instalaciones del centro comercial.

1.4.2.11 Supervisor de Conserjería

Objetivo del puesto:

Velar porque las instalaciones del centro comercial se encuentren en óptimas condiciones de higiene y salubridad

Funciones principales del puesto:

- Ser el jefe inmediato superior de conserje I, conserjes y jardineros;
- Coordinar la limpieza de todas las áreas del interior y exterior del centro comercial, y;
- Velar por el abastecimiento de insumos de limpieza.

1.4.2.12 Conserje I

Objetivo del puesto:

Apoyar al Supervisor de Consejería durante su ausencia y velar porque las instalaciones del centro comercial se encuentren en óptimas condiciones de higiene y salubridad.

Funciones principales del puesto:

- Ejecutar las atribuciones del jefe inmediato superior ante su ausencia;
- Velar la limpieza de todas las áreas del interior y exterior del centro comercial, y;
- Velar por el abastecimiento de insumos de limpieza.

1.4.2.13 Conserjes

Objetivo del puesto:

Efectuar limpieza en las instalaciones del centro comercial para que estén en óptimas condiciones de higiene y salubridad.

Funciones principales del puesto:

- Realizar la limpieza profunda de todas las áreas del interior y exterior del centro comercial.

1.4.2.14 Jardineros

Objetivo del puesto:

Velar por el mantenimiento de las áreas verdes, flores y árboles que se encuentra en las instalaciones del centro comercial.

Funciones principales del puesto:

- Ejecutar actividades de siembra, corte, poda, riego, trasplante, así como excavar, fertilizar, fumigar y mantener en general las áreas verdes, jardines y árboles, y;
- Mantener en buen estado las áreas verdes.

1.4.3 Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de una amplia variedad de opciones comerciales a precios accesibles, brindando comodidad y seguridad durante su visita.

1.4.4 Visión

Obtener el reconocimiento como el centro comercial líder en la región sur oriental de la ciudad capital.

1.5 Justificación de la investigación

Es fundamental, reconocer la importancia que el Departamento de Recursos Humanos tiene en la actualidad, ya que su función no es limitativa para apoyar en tareas administrativas en el proceso de gestión del personal, sino que es la responsable de ejecutar técnicas y metodologías para reclutar, seleccionar y contratar al personal idóneo para los puestos de trabajo. Así como, promover un clima laboral adecuado para que el personal pueda rendir al máximo; evaluar el desempeño laboral y en base a resultados promover compensaciones o en su defecto reforzar conocimientos y habilidades.

Asimismo, interviene en la motivación del personal mediante la implementación de programas de retribución; participar activamente en resolución de conflictos y prevención de riesgos laborales. En conclusión, el departamento de recursos humanos puede ejecutar una infinidad de funciones, las cuales pueden variar dependiendo la dimensión y el giro del negocio.

El proceso de sistematización se realiza con la finalidad de presentar la recopilación de la información obtenida durante el periodo de práctica, dicha experiencia permitió la aplicación y enriquecimiento de conocimientos adquiridos académicamente, así como detectar las áreas de mejora en el centro comercial Plaza Atanasio Tzul.

La elaboración del presente documento permitirá analizar la situación actual del centro comercial, específicamente en el área legal laboral y proponer lineamientos que fortalecerán los procesos administrativos, los cuales se registrarán a partir de la pregunta de investigación que se presentará posteriormente. Dicho proceso, permitirá evidenciar la apropiación de los conocimientos adquiridos, previo a obtener el título de Licenciatura en Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.

Asimismo, es indispensable hacer referencia a la importancia que el área legal laboral tiene en la actualidad para la administración del talento humano, ya que es una herramienta que permitirá resolver y evitar inconvenientes de índole legal que puedan afectar no solo al trabajador, sino al patrono, al ignorar la correcta aplicación de la normativa. Al poseer un amplio conocimiento de las leyes laborales, se evitará recurrir a un asesor legal laboral para resolver problemas que se hayan generado por desconocimiento o una aplicación incorrecta de la normativa vigente.

Capítulo 2

Marco Teórico

A continuación, se analizará la aplicación de ciertas normas jurídicas que se desarrollan en el ámbito laboral, centrándose en la fuente principal de la legislación laboral guatemalteca, el Código de Trabajo, el cual establece los derechos y obligaciones que deben prevalecer durante la relación laboral entre patrono y trabajador. Específicamente, en lo concerniente al Reglamento Interior de Trabajo, jornada laboral, tiempo extraordinario y vacaciones.

2.1 Legislación laboral

Inicialmente, es importante destacar que “el trabajo de los seres humanos ha sido desde siempre, un tema que ha permitido el desarrollo de los más amplios análisis y teorías dirigidas a explicar su trascendencia, no sólo individual para quien lo realiza, sino también social para quien se beneficia del mismo” (Reynoso Castillo, 2006, p. 11).

Tomando de referencia la definición planteada por Zorrilla Arena, Santiago y Méndez Morales, José Silvestre en el Diccionario de Economía, el trabajo es la “actividad humana mediante la cual se adaptan y transforman los elementos de la naturales (producción) con el fin de satisfacer necesidades humanas”, se entiende que las necesidades humanas son tanto para el trabajador quien es la persona que ejecuta determinada tarea, como para la empresa que contrata al individuo.

La legislación o derecho laboral, “es el conjunto de normas jurídicas que tiene por objeto conseguir el equilibrio y la justicia social en las relaciones de trabajo (Dávalos, 2005)” (Méndez Cruz, 2009, p. 5) éste equilibrio, según el Código de Trabajo de Guatemala (2017) trata de compensar la desigualdad económica y otorga una protección jurídica preferente al trabajador, además constituye garantías sociales mínimas, las cuales son irrenunciables y protegen al trabajador.

El trabajo ha existido desde el siglo XX, por lo que según Chamocho y Vásquez (2014) afirman que “La historia de las relaciones laborales muestra que, sin perjuicio de los componentes sociales y económicos, pero también políticos aunque con diferente intensidad, finalmente la relación entre empleador y empleado está regulada por un marco jurídico, que permite darle estabilidad y seguridad a dicha relación” (p. 20).

Asimismo, para la aplicación del derecho laboral, debe prevalecer una relación laboral, en la cual interviene el trabajador y patrono. De acuerdo, a lo manifestado por Hernández y Suárez (2015) el concepto jurídico laboral de trabajador “Es la persona física, nunca moral, que presta a otra física o moral, un trabajo personal subordinado mediante el pago de un salario” (p. 18), mientras que en el Código de Trabajo de Guatemala (2017) estipula que “trabajador es toda persona individual que presta sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo” (art. 3).

Por el otro lado, “Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo” (Código de Trabajo de Guatemala, 2017, art. 2). Mientras que el trabajo es una necesidad latente en la sociedad debido a que “el trabajo es la fuente de desarrollo en las sociedades, el papel que juega es fundamental para el crecimiento de la población” (Reynoso Castillo, 2006, p. 41).

2.2 Reglamento interior de trabajo

La Enciclopedia Jurídica (2014), indica que Reglamento Interno es el “Documento escrito, proveniente del jefe de empresa, que contiene prescripciones referentes a la vida interna de la empresa: organización del trabajo, disciplina, medidas de higiene y de seguridad”. Sin embargo, el Código de Trabajo de Guatemala (2017) establece que “es el conjunto de normas elaborado por el patrono de acuerdo con las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de preparar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo. No es necesario incluir en el reglamento las disposiciones contenidas en la ley” (art. 57)

Tomando en consideración lo indicado con anterioridad, se entiende que las normas contenidas en el Reglamento de Trabajo deben ser cumplidas obligatoriamente por los trabajadores y el patrono, a la vez, debe ser elaborado con fundamento en lo establecido en las leyes ordinarias del país, así como todo tipo de normativa interna que se ha utilizado previamente.

Es necesario observar, que el reglamento debe ser elaborado por el patrono cuando tenga a su servicio por lo menos a diez trabajadores y posterior a la aprobación respectiva, velará porque se cumpla y aplique efectivamente cada uno de los lineamientos establecidos, tal y como se observa en el Código de Trabajo de Guatemala (2017) “Todo patrono que ocupe en su empresa permanentemente diez o más trabajadores, queda obligado a elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interior de trabajo” (art. 58)

Debido a la importancia del Reglamento Interior de Trabajo, es indispensable describir cada uno de los aspectos que contribuyan a establecer y mantener efectivamente el orden laboral dentro de la empresa, tal y como lo establece el Código de Trabajo de Guatemala (2017):

El reglamento interior de trabajo debe comprender las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa; las relativas a higiene y seguridad en las labores, como indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones para prestar los primeros auxilios en caso de accidente y, en general, todas aquellas otras que se estimen necesarias para la conservación de la disciplina y el buen cuidado de los bienes de la empresa. Además, debe contener:

- Las horas de entrada y salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período de descanso durante la jornada.
- El lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo.
- Los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo a que correspondan.
- El lugar, día y hora de pago.

- Las disposiciones disciplinarias y procedimientos para aplicarlas. Se prohíbe descontar suma alguna del salario de los trabajadores en concepto de multa. La suspensión del trabajo, sin goce de salario, no debe decretarse por más de ocho días, ni antes de haber oído al interesado y a los compañeros de trabajo que éste indique. Tampoco podrá imponerse esta sanción, sino en los casos expresamente previstos en el respectivo reglamento.
- La designación de las personas del establecimiento ante quienes deben presentarse las peticiones de mejoramiento o reclamos en general y la manera de formular unas y otros:
- 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. (art. 60)

Finalmente, debe cumplirse con lo establecido en el Código de Trabajo de Guatemala (2017) “Todo reglamento interior de trabajo debe ser aprobado previamente por la Inspección General de Trabajo; debe ser puesto en conocimiento de los trabajadores con quince días de anticipación a la fecha en que va a comenzar a regir; debe imprimirse en caracteres fácilmente legibles y se ha de tener constantemente colocado, por lo menos, en dos de los sitio más visibles del lugar de trabajo o, en su defecto, ha de suministrarse impreso en un folleto a todos los trabajadores de la empresa de que se trate. Las disposiciones que contiene el párrafo anterior deben observarse también para toda modificación o derogatoria que haga el patrono del reglamento interior de trabajo” (art. 59)

2.3 Jornada laboral

Básicamente, la jornada de trabajo determina el tiempo que cada individuo dedica para ejecutar el trabajo por el que fue contratado, el cual es contabilizado por la cantidad de horas diarias o semanales que labora. “Y ha sido precisamente a partir de la preocupación por limitar la jornada

de trabajo que el derecho del trabajo ha ido construyendo al paso del tiempo los contornos de esta institución, estableciendo básicamente límites a la duración y compensaciones a los excesos, para así ofrecer a las partes en la relación laboral, un marco jurídico dentro del cual se tengan criterios para poder saber cuál es el tiempo que un trabajador ha de estar sujeto a las reglas propias del trabajo”. (Reynoso Castillo, 2006, p. 253)

De acuerdo a Reynoso (2006) la limitación a la jornada de trabajado, ha sido implementado con el objetivo de proteger al ser humano y ha estado presente desde que iniciaron las normas laborales, por lo que el derecho laboral ido estableciendo límites a la jornada laboral, es decir indica cual es tiempo que el trabajador debe cumplir con las reglas propias del trabajo.

Sin embargo, es de considerar que el derecho laboral en todo momento velará por beneficiar al trabajador, por lo que jornada laboral “es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrono para prestar su trabajo, por lo que no importa que el trabajador esté o no desempeñando su labor; es decir, el patrón está obligado a pagar incluso los tiempos en los que el trabajador se encuentre dentro del centro de trabajo sin actividad alguna; se supone que el simple hecho de estar ahí lo pone a disposición del patrón (Ley Federal del Trabajo, art. 58)”. (Méndez Cruz, 2009, p.54)

Según Tejedo e Iglesias (2012) “la duración de la jornada de trabajo será la pactada en los convenios colectivos o en los contratos de trabajo” (p. 85). Lo anterior, se puede entender que la jornada laboral es pactada por mutuo acuerdo, dejando una constancia escrita para su efecto y cumplimiento. De igual forma, “tanto el patrón como el trabajador, considerando el horario y duración, deberán fijar la jornada laboral legal que aplicará a su relación de trabajo, es decir, establecerán si la jornada será diurna, nocturna o mixta.” (Pérez y Olguín, 2014, p. 19).

Sin embargo, el Código de Trabajo de Guatemala (2017) establece:

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta

y seis horas a la semana. Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente. (Art. 116)

Es de mencionar, que el Código de Trabajo de Guatemala (2017) establece que “La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más períodos con intervalos de descanso que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador. Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo.” (Art. 119)

Tal y como se indicó con anterioridad, el derecho laboral velará en todo momento por el beneficio del trabajador, por lo que artículo 120 del Código de Trabajo (2017) se indica que los trabajadores permanentes que laboren menos de cuarenta y ocho horas a la semana tienen el derecho a recibir el pago íntegro de su salario.

Además, la Constitución Política de la República de Guatemala (1993) norma lo relacionado a la jornada laboral de la siguiente manera:

La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede exceder de siete horas diarias, ni de cuarenta y dos a la

semana. Todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada como tal.

La ley determinará las situaciones de excepción muy calificadas en las que no son aplicables las disposiciones relativas a las jornadas de trabajo. Quienes por disposición de la ley por la costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos de cuarenta y cuatro horas semanales en jornada diurna, treinta y seis en jornada nocturna, o cuarenta y dos en jornada mixta, tendrán derecho a percibir íntegro el salario semanal. Se entiende por trabajo efectivo todo el tiempo que el trabajador permanezca a las órdenes o a disposición del empleador. (Art. 102).

2.4 Tiempo Extraordinario

De acuerdo con Tejedo e Iglesias (2012) “Las horas extraordinarias son aquellas que se realizan por encima de la jornada ordinaria de trabajo” (p.89). Asimismo, Méndez Cruz (2014) indica “Existe también la posibilidad de que, por circunstancias económicas o de producción, las jornadas legalmente limitadas puedan extenderse. A estas horas se les denomina comúnmente horas extra o tiempo extraordinario” (p. 63)

Adicionalmente, Hernández y Suárez (2015) argumentan que la jornada extraordinaria “Es la que se origina por circunstancias especiales o extraordinarias, que pueden sustentarse en el interés económico del patrón o la necesidad de cumplir con compromisos comerciales o técnicos que exigen la continuación de la jornada ordinaria de trabajo” (p. 63)

Sin embargo, se estipula en el Código de Trabajo de Guatemala (2017) “El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo que determinan los artículos anteriores para la jornada

ordinaria, o que exceda del límite inferior que contractualmente se pacte, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada por lo menos con un cincuenta por ciento más de los salarios mínimos o de los salarios superiores a éstos que hayan estipulado las partes. No se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esto último le sea imputable.” (art. 121)

Como lo señala en el 2014 Pérez y Olguín (2014) “la jornada de trabajo puede prolongarse después de los horarios normales de trabajo, pero dicha prolongación también tiene límites y reglas para su retribución” (p. 20). De igual manera, Código de Trabajo de Guatemala (2017) protege al trabajador:

Las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento o que, por siniestro ocurrido o riesgo inminente, peligren las personas, establecimientos, máquinas, instalaciones, plantíos, productos o cosechas y que, sin evidente perjuicio, no sea posible subsistir a los trabajadores o suspender las labores de los que estén trabajando. Se prohíbe a los patronos ordenar o permitir a sus trabajadores que trabajen extraordinariamente en labores que por su propia naturaleza sean insalubres o peligrosas. (Art. 122)

Adicionalmente, debe cuidarse que no exista abuso en el tiempo laborado, para que la jornada de trabajo no sea considerada como inhumana, tal y como lo menciona Pérez y Olguín (2014), ya que esto implica un abuso exagerado de la energía y disposición de los trabajadores y puede repercutir en la salud de los mismos.

En relación con el pago del tiempo laborado, según lo estipulado en el Código de Trabajo de Guatemala (2017) “Los patronos deben consignar en sus libros de salarios o planillas, separado de lo que se refiera a trabajo ordinario, lo que paguen a cada uno de los trabajadores por concepto de trabajo extraordinario.” (Art. 123)

2.5 Vacaciones

En el año 2014, Pérez y Olguín mencionan que el patrono, está obligado a otorgar un período anual de vacaciones, ya que es un derecho que poseen los trabajadores. A la vez, Méndez Cruz (2009) considera “que los descansos semanales no son suficientes para que el trabajador se recupere del desgaste físico y mental; por lo tanto, se ha pensado en la necesidad de otorgarle períodos más prolongados.” (p.65)

De igual manera, Tejedo e Iglesias (2012) afirman, que “Las vacaciones se conciben como un descanso conveniente para la salud del trabajador, por eso se entiende que han de ser tomadas dentro del año natural a que correspondan y no se permite su sustitución por compensación económica, salvo que finalice la relación laboral sin que el trabajador haya podido disfrutar de las mismas.” (p. 97)

Es evidente el objetivo de las vacaciones “constituyen una causa típica de interrupción de la prestación de los servicios por parte del trabajador. Su finalidad es clara: el permitir al trabajador, mediante un descanso más o menos prolongado, recuperar las energías” (Reynoso Castillo, 2006, p. 258). Según la legislación laboral, en el Código de Trabajo (2017) indica que “todo trabajador sin excepción tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles.” (Art. 130)

Es claro que el derecho laboral vela en todo momento por beneficiar a los trabajadores, lo cual es contemplado Artículo 131 del Código de Trabajo de Guatemala (2017), donde se norma que se computarán como laborados, los días que el trabajador se ausente a sus labores por gozar alguna licencia o suspensión. Además, se estipula que deberá tener un mínimo de ciento cincuenta días de servicio para gozar de vacaciones proporcionales.

Sin embargo, proporciona al patrono la potestad de programar las vacaciones de tal forma de no alterar el funcionamiento institucional “El patrono debe señalar al trabajador la época en que dentro

de los sesenta días siguientes a aquel en que se cumplió el año de servicio continuo, debe gozar efectivamente de sus vacaciones. A ese efecto, debe tratar de que no se altere la buena marcha de la empresa ni la efectividad del descanso, así como evitar que se recargue el trabajo de los compañeros de labores del que está disfrutando de sus vacaciones.” (Código de Trabajo, 2017, art. 132)

Es recomendable, que anualmente sea elaborada una planificación de vacaciones, tal y como lo refiere Tejedo e Iglesias (2012) “El calendario de vacaciones se fijará en cada empresa y el trabajador deberá conocer las fechas que le correspondan como mínimo 2 meses antes del comienzo del disfrute” (p. 97)

“Otro foco de conflicto es el relativo a la posibilidad de compensar las vacaciones con un pago, situación que de darse sería contraria a la ley; sin embargo en muchas empresas existe la práctica de, precisamente, no otorgar los días a que se tengan derecho de vacaciones a cambio de cubrir el pago de las mismas; en este caso, cabe señalar que tal proceder no liberaría al empleador de conceder tales vacaciones” Reynoso Castillo, 2006, p. 260).

De igual forma, Sabogal (2012) menciona:

En primer lugar, valga hacer claridad que las vacaciones no son una prestación social, sino que es un descanso remunerado y que es considerado salario, por lo que el dinero recibido por concepto de vacaciones se tratará como cualquier salario; por tanto se deberán hacer aportes a seguridad social, las vacaciones se deben conceder una vez se haya obtenido el derecho a ellas, esto es, una vez se haya cumplido un año de trabajo. De presentarse alguna razón justificada, la empresa puede llamar al trabajador a laborar y obligarle a interrumpir las vacaciones; en este caso el trabajador conserva el derecho a reanudarlas una vez la situación de emergencia que ocasionó su interrupción sea superada. (p.193)

El Código de Trabajo de Guatemala (2017) describe lo relacionado al cálculo y pago de vacaciones:

Las vacaciones no son compensables en dinero, salvo cuando el trabajador que haya adquirido el derecho a gozarlas no las haya disfrutado por cesar en su trabajo cualquiera que sea la causa. Se prohíbe al trabajador prestar sus servicios a cualquier persona durante el período de vacaciones. Cuando el trabajador cese en su trabajo cualquiera que sea la causa, antes de cumplir un año de servicios continuos, o antes de adquirir el derecho a un nuevo período, el patrono debe compensarle en dinero la parte proporcional de sus vacaciones de acuerdo con su tiempo de servicio.

Para calcular el salario que el trabajador debe recibir con motivo de sus vacaciones, debe tomarse el promedio de las remuneraciones ordinarias y extraordinarias devengadas por él durante los últimos tres meses, si el beneficiario presta sus servicios en una empresa agrícola o ganadera; o durante el último año en los demás casos. Los respectivos términos se cuentan en ambos casos a partir del momento en que el trabajador adquiera su derecho a las vacaciones. El importe de este salario debe cubrirse por anticipado. (arts. 133 y 134)

Además, según el Código de Trabajo de Guatemala (2017) refiere que “Las faltas injustificadas de asistencia al trabajo no deben descontarse del período de vacaciones, salvo que se hayan pagado al trabajador. Si el salario del trabajador se ha estipulado por quincena o por mes, no debe el patrono descontar las faltas injustificadas que haya pagado aquél, en lo que exceda de un número de días equivalentes a la tercera parte del correspondiente período de vacaciones.” (art. 135)

El Código de Trabajo de Guatemala (2017) estipula:

Los trabajadores deben gozar sin interrupciones de su período de vacaciones y sólo están obligados a dividirlos en dos partes como máximo, cuando se trate de labores de índole especial que no permitan una ausencia muy prolongada. Los trabajadores deben de gozar sin interrupciones de su período de vacaciones. Las vacaciones no son acumulables de año en año con el objeto de disfrutar posteriormente de un período de descanso mayor, pero el trabajador a la terminación del contrato puede reclamar la compensación en efectivo de las que se le hayan omitido correspondiente a los cinco (5) últimos años. (art. 136)

Finalmente, con el afán de minimizar riesgos laborales, debe quedar constancia escrita de los días de vacaciones otorgados y el pago realizado, “De la concesión de vacaciones se debe dejar testimonio escrito a petición del patrono o del trabajador. Tratándose de empresas particulares se presume, salvo prueba en contrario, que las vacaciones no han sido otorgadas si el patrono a requerimiento de las autoridades de trabajo, no muestra la respectiva constancia firmada por el interesado o con su impresión digital, si no sabe hacerlo.” (Código de Trabajo, 2017, art. 137)

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Planteamiento del problema

Durante el período de práctica en el centro comercial Plaza Atanasio Tzul, se detectaron deficiencias en el cumplimiento de ciertos aspectos en el área legal laboral, específicamente la falta de una normativa interna que permita a los trabajadores conocer los derechos y obligaciones que regirán su relación laboral; el Reglamento Interior de Trabajo debe ser elaborado cuando el patrono tiene a más de diez trabajadores. De igual forma, por el giro del negocio, algunos trabajadores laboran más tiempo que la jornada establecida en el contrato laboral suscrito, excediendo el tiempo máximo estipulado en el Código de Trabajo, donde es necesario observar que la jornada ordinaria y extraordinaria no puede exceder de doce horas diarias.

Finalmente, se detectó que algunos trabajadores actualmente tienen períodos vacacionales pendientes de gozar, lo cual repercute en el rendimiento laboral, por el cansancio físico y mental que se acumula al no tener suficiente tiempo para desconectarse de los asuntos laborales y renovar energías para un desempeño eficiente.

Ante los referidos hallazgos, es indispensable implementar cambios para evitar inconvenientes con los trabajadores y que puedan tomar acciones legales ante un juzgado laboral, por la jornada de trabajo tan extensa y también por vedarles el derecho al goce de vacaciones luego de haber cumplido un año laboral. Asimismo, evitaría que ante la visita de un inspector del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, sea otorgada una sanción económica por violar los derechos de los trabajadores.

3.2 Pregunta de investigación

Ante lo planteado con anterioridad, se propone la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los aspectos legales y la forma correcta para establecer la jornada laboral, pago de tiempo extraordinario y el goce de vacaciones de los trabajadores?

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo general

Determinar la importancia de los aspectos legales para los trabajadores del centro comercial plaza Atanasio Tzul.

3.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la importancia de contar con un reglamento interno de trabajo.
- Identificar los lineamientos que norman la jornada laboral y el pago de tiempo extraordinario.
- Identificar los lineamientos para otorgar vacaciones a los trabajadores.

3.4 Alcances y límites

En la ejecución de la práctica, se tuvo la oportunidad acceder a toda la información necesaria para diseñar el Departamento de Recursos Humanos, lo cual fue posible al tener contacto directo con la Administración del centro comercial. Al presentar la solicitud de práctica, se obtuvo el interés en obtener resultados satisfactorios del proceso de práctica, debido a que se reconoce la necesidad de implementar un área que se especialice en la administración directa del personal, ya que es una función que está recargada directamente en la Administradora y se presentan limitantes para llevar controles y realizar actividades que beneficien directamente al personal.

La investigación se realizó durante catorce días hábiles, durante el tiempo que se estuvo físicamente las oficinas, se tuvo la oportunidad de obtener toda la información necesaria para posteriormente elaborar toda la documentación que permitiera soportar el diseño del departamento.

3.4.1 Alcances

A continuación, se detallan los alcances que se tuvieron durante el período de práctica:

- Apertura por parte de la Administración para proporcionar toda la información necesaria para documentar los procesos del Área de Recursos Humanos que se realizan.
- Apoyo de la Administración para coordinar entrevistas y observación a trabajadores claves para realizar el proceso de recopilación de la información.
- Información de la estructura organizacional del centro comercial.
- Acceso a documentación laboral de los trabajadores (expedientes, planillas de pago de salario, planilla de pago del IGSS)

3.4.2 Límites

En el período de práctica, se obtuvo todo el apoyo y la disposición de la Administración y de los trabajadores del centro comercial, permitiendo que la ejecución de todo el cronograma de trabajo propuesto, se realizara sin ningún inconveniente. Por lo que no se encontraron límites o dificultades durante el proceso de investigación.

3.5 Metodología

Ante la falta de un departamento de recursos humanos en el centro comercial Plaza Atanasio Tzul, se solicitó a la administración autorización para desarrollar el período de práctica, lo cual permitiría aportar las herramientas necesarias para facilitar la ejecución de procedimientos, al implementar un área que administre al personal que presta sus servicios en la referida dependencia.

Al ser aprobado el período de práctica, fue necesario investigar por medio de la aplicación del nivel exploratorio, a través de la observación y la aplicación entrevistas a puestos claves, lo que permitió obtener información específica de funciones, procedimientos y atribuciones que se ejecutan. Se detectaron fortalezas y debilidades de las áreas que se cubren actualmente, así como las áreas que se podrían implementar y mejorar. Posteriormente, se procedió a la aplicación de los niveles descriptivo y cualitativo, los cuales permitieron elaborar durante el período de práctica, los manuales que se detallan a continuación:

- Manual de organización
- Manual de reclutamiento y selección de personal
- Manual de contratación de personal
- Manual de aspectos legales
- Manual de capacitación
- Manual de régimen disciplinario
- Manual de seguridad industrial

Capítulo 4

Presentación de Resultados

4.1 Sistematización del estudio de caso

A continuación, se describen los procedimientos y documentación fundamental que debería utilizar el personal que en su momento sea contratado para desempeñarse en el departamento de recursos Humanos del centro comercial Plaza Atanasio Tzul, los cuales fueron elaborados con el propósito de proveer una herramienta que facilite la adecuada organización y administración del personal, repercutiendo en que se desarrolle eficientemente cada una de las funciones asignadas. Desarrollando para el efecto, los siguientes puntos:

4.1.1 Manual de organización

Contiene la recopilación de los antecedentes históricos del centro comercial, a la vez se especifica la estructura organizacional y los descriptores de cada uno de los puestos de trabajo que conforman la organización, esto con la finalidad de evitar la duplicidad de funciones. A continuación, se detallan los elementos que conforman dicho manual:

- Breve reseña histórica del centro comercial Plaza Atanasio Tzul, en el cual se detallan aspectos importantes como ubicación, conformación territorial, profesional que dirigió la construcción, detalle del tiempo que tardó la construcción y especificaciones de locales y kioscos que integran el centro comercial. Se indica la misión, visión, valores y órganos de gobierno institucionales. Así como los resultados buscados y estrategias básicas para el logro de los objetivos institucionales.
- Organigrama en donde se representan todos los puestos de trabajo y los descriptores de puestos. (Ver Anexo 1)
- Escala salarial, donde se clasifican por familia de puestos y se describe el rango de salario mínimo y máximo que podrían aplicarse a los trabajadores. (Ver Anexo 2)

4.1.2 Manual de reclutamiento y selección de personal

El manual fue elaborado con la finalidad de proveer una herramienta administrativa de fácil comprensión para la aplicación eficiente de los procesos de reclutamiento y selección de personal, lo cual permitirá fortalecer los lineamientos actuales y elevar el índice de captación del personal idóneo para ocupar las plazas vacantes, reduciendo de esta forma la rotación de los trabajadores. El contenido del manual se detalla a continuación:

4.1.2.1 Políticas de reclutamiento y selección de personal

- Las personas que se involucrarán activamente en el proceso de reclutamiento y selección de personal serán: administradora, jefe inmediato de la plaza vacante y asistente administrativa.
- El período de reclutamiento de personal será de 20 días hábiles, siendo inferior el tiempo cuando se tenga premura en cubrir el puesto y se buscará a la persona idónea para ocupar el puesto, en base a las características establecidas en el descriptor de puestos y presentar la totalidad de la documentación que se requiera.
- El reclutamiento de personal podrá realizarse con fuentes internas o externas. Sin embargo, el personal del centro comercial que se someta al proceso de reclutamiento deberá tener por lo menos un año de relación laboral y no tener en su expediente llamadas de atención.
- La Administración deberá crear una base de datos actualizada, con información general de los trabajadores, con el fin de contar con una fuente de reclutamiento interna y un banco de datos con la información de las personas que aplicaron a los puestos, por medio de fuentes externas.
- Durante cada etapa del proceso de reclutamiento y selección, se elegirá a los candidatos con mejores resultados, descartando a quienes no cumplan con lo requerido.
- Verificar sin excepción, las referencias laborales y personales de todos los candidatos preseleccionados.
- Serán válidas las recomendaciones de posibles postulantes por parte de los trabajadores del centro comercial y todos los candidatos a ocupar una plaza vacante deberán someterse obligatoriamente al proceso de reclutamiento y selección.

4.1.2.2 Proceso de reclutamiento de personal

Al existir una plaza vacante, ya sea por aumento en el volumen de trabajo o por desvinculación de personal, será necesario que el jefe inmediato obtenga los requisitos del cargo a través del descriptor de puesto y elabore la requisición de personal (Ver Anexo 3). Por lo que se verificará la posibilidad de promover al personal que actualmente tiene relación laboral con el centro comercial, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

- Mínimo un año de relación laboral
- No habersele aplicado ninguna medida disciplinaria
- Carta de recomendación y aprobación de su jefe inmediato superior actual para someterse a proceso de reclutamiento.
- Que actualmente se encuentre devengando un salario igual o menor al ofrecido.
- Actualizar Currículum Vitae y presentar papelería que respalde los requisitos solicitados
- Carta dirigida a la Administradora, manifestando interés en someterse a proceso de oposición.

Si un candidato es idóneo para el puesto, la Administradora propondrá al jefe inmediato y al trabajador la promoción laboral, debiendo cumplir con todas las etapas que se establezcan en el proceso de reclutamiento. En caso de que existan varios candidatos para el puesto, se realizará una convocatoria interna por medio de un afiche que será colocado en lugares visibles para los trabajadores. (Ver Anexo 4)

La Administración será la encargada de verificar si los colaboradores que postulan al cargo cumplen con el perfil establecido. De no ser accesible la promoción del trabajador, se recurrirá al banco de datos del centro comercial para evaluar si hay personas que cumplan con el perfil requerido. Al verificar que no se encuentran candidatos idóneos internamente y en el banco de datos, se recurrirá a utilizar fuentes de reclutamiento externo; utilizando afiches en las instalaciones del centro comercial, anuncios en páginas web y periódicos (Ver Anexo 5). Por lo que se procederá a elaborar el anuncio de plaza vacante tomando como referencia los siguientes elementos:

- Identificación de la empresa

- Requisitos del puesto
- Ofrecimientos
- Indicaciones de como enviar su currículum vitae.

Posterior a la elaboración del anuncio de la plaza vacante, se publicará en:

- Puntos estratégicos del centro comercial en lugares visibles.
- Páginas Web de empleos gratuitas, tales como Computrabajo y Tecoloco. De igual forma, podría publicarse en Transdoc, lo cual representaría un costo.
- Sección de clasificados de Prensa Libre, la cual se publica los días lunes y jueves. El costo varía según la medida de la publicación.

Al recibir el currículum vitae de los candidatos, verificar que se adjunten:

- Fotocopia del Documento Personal de Identificación.
- Fotocopia de carencia de antecedentes penales y policiaos.
- Fotocopia del título académico, diploma o certificación de estudios.
- Fotocopia de constancias laborales
- Fotocopia de tres cartas de recomendación de empleos anteriores.

4.2.1.3 Proceso de selección de personal

La Administradora y el jefe inmediato de la plaza vacante, procederán a la revisión y depuración de currículums vitae que ingresaron durante el proceso anterior y serán los responsables de verificar que los aspirantes al puesto cumplan con todos los requisitos establecidos para ocupar la plaza vacante, tales como conocimientos, experiencias, aptitudes, capacidades y destrezas.

- La Asistente procederá a citar y programar entrevista a las personas que cumplen con los requisitos del puesto.
- Los aspirantes convocados a la entrevista deberán llenar la solicitud de empleo (Ver Anexo 6) y se realizará entrevista a los aspirantes al puesto, utilizando una guía previamente establecida. (Ver Anexo 7)

- El jefe inmediato procederá a verificar las referencias de los candidatos, descartando a todos aquellos que no reciban recomendaciones favorables. (Ver Anexo 8)

Si el puesto lo amerita, a los aspirantes que obtienen una calificación satisfactoria, se realiza una evaluación específica de conocimientos y habilidades; la cual deberá ser elaborada y aplicada por el jefe inmediato superior, considerando los criterios de evaluación y calificación de las pruebas. A la vez, se somete a los candidatos a test psicológicos, para evaluar actitudes, personalidad, valores, entre otros elementos. Comparando los resultados con el perfil del puesto que se busca cubrir. Las pruebas que podrán utilizar son:

- Pruebas de personalidad

DISC: Mide el comportamiento y las emociones de las personas en relación a cuatro dimensiones de la personalidad. Factor D (Decisión), Factor I (Influencia), Factor S (Serenidad) y Factor C (Cumplimiento). Aplicación a cualquier puesto.

Gordon: Mide factores como la responsabilidad, autoestima, vigor, sociabilidad y originalidad. Aplicación a cualquier puesto.

Test de colores de Lüscher: Permite detectar sus necesidades y ansiedades, dominancia, fuerza de voluntad, satisfacción laboral, eficiencia, entre otros. Aplicación a cualquier puesto.

- Las pruebas de adaptación social que podrán utilizar son:

Test de Moss: Evaluar las diferentes formas en que se comporta una persona en la supervisión y control de personal subordinado. Mide la habilidad para manejar relaciones interpersonales y de adaptación social. Aplicable a Jefaturas y Supervisores.

Test de Allport: Determina los valores ideales, mide la importancia relativa de los siguientes intereses básicos en la personalidad, tales como teórico, estético, religioso, político, social y económico.

El jefe inmediato califica las pruebas de conocimiento y psicológicas, presentando los resultados de los aspirantes a la Administradora (Ver Anexo 9). Con base a los resultados obtenidos en el proceso, la Administradora seleccionará al candidato idóneo a ocupar el puesto, tomando como referencia la calificación obtenida en cada una de las etapas y finalmente el jefe inmediato superior, se comunicará con el candidato seleccionado para notificarle cuando inicia a laborar. El nuevo

trabajador se presenta a las instalaciones del centro comercial para iniciar su relación laboral y será sometido a un período de prueba de dos meses.

4.1.3 Manual de contratación de personal

El documento se elaboró con el objetivo de proveer una herramienta donde se establecen las políticas y procedimientos que se aplicarán para la contratación del personal que iniciará relación laboral con el centro comercial Plaza Atanasio Tzul. En el manual se indican los documentos que deben conformar el expediente laboral y la documentación legal que debe elaborarse para contratar los servicios de todos los trabajadores.

4.1.3.1 Políticas de contratación de personal

Todo expediente de los trabajadores de primer ingreso del centro comercial deberá contener lo siguiente:

- Solicitud de empleo.
- Curriculum vitae.
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación.
- Fotocopia del Carné de Afiliación del IGSS.
- Antecedentes penales y policíacos en original.
- Fotocopia del título académico, diploma o certificación de estudios.
- Constancias laborales de trabajos anteriores.
- Tres cartas de recomendación.

Al iniciar la relación laboral el trabajador será sometido a un período de prueba de dos meses. Durante el dicho período, se realizarán evaluaciones de observación periódicas por parte del jefe inmediato, quien deberá informar a la Administradora el desempeño laboral del trabajador. De igual forma, se suscribirá el Contrato Individual de Trabajo por tiempo indefinido o plazo fijo según sea el caso y se entregará al trabajador: listado de atribuciones, horarios de trabajo, código de

marcaje y normativa interna. Únicamente, se procederá a la recontractación del personal que haya demostrado un buen desempeño con anterioridad y no se realizarán contrataciones de personas que sean familiares del personal que ya tiene una relación laboral con el centro comercial, hasta el cuarto grado de consanguinidad.

4.1.3.2 Proceso de contratación de personal

El nuevo trabajador se presenta a las instalaciones del centro comercial para iniciar su relación laboral. La asistente de la Administración procederá a verificar según el listado de cotejo (Ver Anexo 10), que el trabajador haya cumplido con la presentación de los siguientes requisitos para apertura del expediente:

- Solicitud de empleo.
- Curriculum vitae.
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación.
- Fotocopia del Carné de Afiliación del IGSS.
- Antecedentes penales y policíacos en original.
- Fotocopia del título académico, diploma o certificación de estudios.
- Constancias laborales de trabajos anteriores.
- Tres cartas de recomendación

En caso se detecte algún documento faltante, se solicitará al trabajador que presente los documentos faltantes para completar el expediente laboral y se aperturará el expediente del trabajador, resguardando todos los documentos en el archivo de empleados y se procederá a la toma de fotografía del trabajador para la elaboración del gafete de identificación. De igual manera, se entregará al trabajador de primer ingreso por medio de conocimiento lo siguiente:

- Descriptor de puestos.
- Código de marcaje, para registrar el cumplimiento del horario laboral.
- Normativa interna.

- En el caso del personal administrativo se entregará código de llamadas telefónicas, usuario y contraseña para acceder a la computadora.

Se procederá a la elaboración del contrato individual de trabajo, tomando como base lo establecido en los artículos del 18 al 37 del Código de Trabajo y el Representante Legal y el trabajador procederán a la firma del contrato laboral. Posteriormente, el asesor legal del centro comercial, procederá a la legalización de firmas y el mensajero del centro comercial, dentro de los quince días posteriores a su celebración, modificación o renovación se apersonara en el Ministerio de trabajo a entregar la copia del contrato, debiendo sellar de recibido el contrato original. Finalmente, con el sello de recibido en el contrato original, se reproducirá y se entregará fotocopia simple al trabajador y la asistente procederá a archivar el contrato individual de trabajo en el expediente respectivo.

4.1.4 Manual de aspectos legales

El documento contiene una recopilación de las obligaciones legales laborales que debe acatar y cumplir el patrono para la adecuada administración del personal. Cada uno de los temas que se abordan a continuación, se encuentran fundamentados en el Código de Trabajo de la República de Guatemala:

4.1.4.1 Reglamento Interior de Trabajo

El Código de Trabajo establece en su artículo 60, el contenido mínimo que debe incluir el reglamento interno de trabajo, el cual deberá incluir todas las reglas necesarias para el adecuado funcionamiento de la empresa, normas de higiene y seguridad, normas disciplinarias, entre otras. Citando el referido artículo, el reglamento interno de trabajo deberá contener lo siguiente:

- Las horas de entrada y salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período de descanso durante la jornada;
- El lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo;
- Los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo a que correspondan;

- El lugar, día y hora de pago;
- Las disposiciones disciplinarias y procedimientos para aplicarlas.
- La designación de las personas del establecimiento ante quienes deben presentarse las peticiones de mejoramiento o reclamos en general y la manera de formular unas y otras;
- 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.

Posterior a la elaboración del reglamento interno de trabajo y anterior a su implementación, existen algunos aspectos que generalmente se desconocen y que se deben tener presentes y cumplir antes de la implementación del reglamento. Cabe mencionar que el Reglamento debe ser aprobado por la Inspección General de Trabajo y para ello, debe presentarse a la Inspección una copia del mismo, junto con una copia de la patente de comercio y una carta de solicitud de autorización.

Luego de ser aprobado por la Inspección General de Trabajo, el reglamento debe ser divulgado y puesto al conocimiento de todos los trabajadores quince días antes de ser implementado. Asimismo, debe ser legible y estar colocado por lo menos en dos partes visibles de la empresa o bien entregar una copia impresa a todos los trabajadores.

Tomando en consideración que la administración del centro comercial no cuenta con un Reglamento Interior de Trabajo, se sugiere su implementación, ya que al contar con un reglamento interno de trabajo, puede ayudar a los empleados a conocer sus obligaciones y las reglas que deben seguir dentro de la empresa, así como las consecuencias de incumplirlas. De esta forma ellos podrán conducirse de forma adecuada dentro de la empresa. De igual forma, contar un con reglamento contribuye a mantener la armonía entre el empleador y el empleado y mantener la disciplina dentro del lugar de trabajo.

4.1.4.2 Régimen salarial

- Por unidad de tiempo: Puede ser pagado por hora, día, semana, quincena o mes, teniendo cada uno características diferentes en cuanto al pago se refiere. Un ejemplo son los trabajadores que laboran por mes, no se les paga adicionalmente el séptimo día (día de descanso semanal), en tanto que a los trabajadores que laboran por día o semana sí se les paga en forma adicional.
- Por Unidad de Obra: Puede ser por pieza, tarea, precio alzado o a destajo. Esta remuneración se basa en el rendimiento o producción del trabajador en un período de tiempo.
- Comisiones y bonificaciones: El pago de salario por participación en las ventas o en los cobros es una forma común en algunas entidades, especialmente para los vendedores y cobradores, conocida como comisión. De acuerdo con nuestra legislación laboral, las comisiones son parte integrante del salario ordinario mensual del trabajador, y afecta el pago de todas las prestaciones laborales, tales como aguinaldo, vacaciones, indemnización, horas extraordinarias, IGSS, etc.
- Forma de pago mixta: Es común que se pacte con un trabajador una base de salario mensual por unidad de tiempo que el patrono asegura al trabajador cada mes. Adicionalmente se puede pactar el pago de comisiones sobre ventas, logros o colocaciones, de acuerdo a las liquidaciones mensuales que de las mismas se hagan, pagando cada mes al trabajador la suma del salario y las comisiones correspondientes.
- Bonificación-incentivo, Decreto Número 78-89 del Congreso de la República: El pago debe realizarse sobre una base fija mínima de doscientos cincuenta quetzales exactos (Q.250.00) mensual, independientemente de los días u horas laboradas.
- Aguinaldo: La prestación del aguinaldo está contenida en "Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado" (Decreto del Congreso Número 76-78), teniendo su base constitucional en el artículo 102, literal j) de la Constitución Política de 1985. Se adquiere el derecho al pago desde el momento de ingresar a laborar y se computa del primero de diciembre de un año al treinta de noviembre del año siguiente, o en forma proporcional al tiempo laborado.
- Bonificación Anual (Bono 14): Es una prestación regulada por la Ley de Bonificación Anual para trabajadores del sector privado y público, Decreto número 42-92 del Congreso de la República. Se

adquiere el derecho a su pago desde el momento de ingresar a laborar y se computa del primero de julio de un año al treinta de junio del año siguiente, o en forma proporcional al tiempo laborado.

- Salario extraordinario: El pago del tiempo laborado fuera de la jornada ordinaria de trabajo, debe calcularse y pagarse con el 50% más al salario ordinario. La jornada extraordinaria y ordinaria, en total no puede exceder de doce horas diarias, de acuerdo a lo estipulado en artículo 122 del Código de Trabajo.

4.1.4.3 Forma de pago de salarios

De acuerdo con la ley, para efectos del cálculo de los salarios, el mismo se puede pactar por hora, día, semana, quincena o mes, y adicionalmente las comisiones se pueden pagar con liquidaciones parciales que se podrán hacer mensualmente, debiéndose efectuar una liquidación definitiva por lo menos cada año. El salario puede pagarse en forma semanal o quincenal y como mínimo una vez por mes, pudiendo dar el patrono anticipos semanales o quincenales a cuenta de la liquidación que haga a fin de mes.

El pago puede hacerse en efectivo, mediante cheque o mediante depósito en cuenta del trabajador, en moneda de curso legal o en moneda extranjera. Del pago debe dejarse constancia por escrito. En el caso de los trabajadores a quienes se les deposite su salario en cuenta bancaria deben dar su consentimiento por escrito y firmar un documento o nómina en la cual se haga constar que fue recibido el salario correspondiente al período respectivo.

4.1.4.4 Libro de salarios

Según lo establecido en el artículo 102 del código de Trabajo, todo patrono que tiene 10 o más empleados debe de presentar libro de salarios autorizado y sellado por el departamento administrativo del ministerio de trabajo y prevención social. Los libros de salarios pueden ser llevados en libros propiamente, o mediante el sistema de libro de salarios por hojas movibles. Para esto previamente se requiere presentar para su aprobación el encabezado que llevarán las hojas elaborado por el centro

comercial, y luego de obtenerla, se deben llevar todas las hojas movibles para que sean selladas individualmente por la Dirección.

Los libros de salarios deben contener todos los renglones requeridos y de preferencia ser firmados por el trabajador en cada período de pago, salvo que firmen recibos por pago de salarios. Asimismo, debe estar totalmente al día para evitar problemas posteriores. Debe especificarse en los mismos concretamente cada pago efectuado y su concepto, debiendo servir de base para el reporte al IGSS.

4.1.4.5 Planilla del IGSS

Todo patrono que ocupe tres o más trabajadores, está obligado a inscribirse en el régimen de Seguridad Social. Al emplearse los servicios de los trabajadores el patrono está obligado a gestionar inmediatamente su inscripción en el Régimen de Seguridad Social. El patrono tiene la obligación de reportar al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social el alta del trabajador desde el primer día, debiendo hacer el descuento de la cuota laboral e ingresar a las cajas del IGSS en la fecha establecida, la totalidad de las cuotas laborales y patronales, así como IRTRA e INTECAP, cuando aplique.

El trabajador, al empezar a contribuir con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, adquiere el derecho a gozar de los beneficios que éste proporciona, tales como consultas médicas, atención de emergencias, acceso a medicinas, suspensiones laborales y pago de prestaciones; de acuerdo con los respectivos reglamentos. A continuación, se detalla el desglose de los pagos mensuales que el patrono debe realizar al IGSS:

Tabla No. 1
Pagos mensuales al IGSS

Descripción	Porcentaje (%)
IGSS	10.67
IRTRA	1.00
INTECAP	1.00
TOTAL	12.76

Fuente: Elaboración propia con base a datos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, (2019)

El patrono está obligado a descontar mensualmente del salario ordinario que perciben los trabajadores, el 4.83% correspondiente al pago del Seguro Social (IGSS), dejando constancia del descuento aplicado en la planilla y voucher de pago. Los pagos de Planilla de Seguridad Social deberán realizarse en las fechas programadas, para evitar contratiempos a sus trabajadores al solicitar atención en las unidades médicas del Instituto o al momento de solicitar jubilación. El Certificado de Trabajo debe emitirse por el patrono, cuando el trabajador requiera asistencia médica en IGSS.

4.1.4.6 Proyección ISR asalariados

El patrono debe determinar anualmente o en el inicio de la relación laboral, la Renta Imponible de sus trabajadores haciendo una proyección de sus ingresos en el año y basándose en esa proyección, determinar el Impuesto Sobre la Renta a retener mensualmente a cada empleado hasta completar el total del valor anual. Las regulaciones para su aplicación se encuentran establecidas en el Capítulo IV del nuevo Reglamento del Impuesto Sobre la Renta.

4.1.4.7 Informe del patrono al MINTRAB

El Artículo 61 del Código de Trabajo, establece la obligación de los patronos, de enviar dentro del improrrogable plazo de los dos primeros meses de cada año, a la dependencia administrativa correspondiente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, directamente o por medio de las autoridades de trabajo del lugar donde se encuentra la respectiva empresa, un informe que contenga toda la información necesaria para la generación de estadísticas sobre el mercado laboral.

4.1.4.8 Vacaciones

El derecho de vacaciones se adquiere después de un año continuo al servicio de un mismo patrono, o bien, si su contrato no le exige laborar todos los días, debe tener un mínimo de 150 días trabajados en el año, de acuerdo con los artículos 130 y 131 del Código de Trabajo. Dentro de los 60 días siguientes

al aniversario de labores. Sin embargo, patrono y trabajador pueden ponerse de acuerdo a su mutua conveniencia, sobre el momento adecuado para disfrutar las vacaciones aun cuando sea fuera del mencionado plazo de 60 días. En caso de que un trabajador necesite salir de vacaciones antes de cumplir con el año de labores, se puede dar proporcional al tiempo transcurrido, o es improcedente la solicitud.

De acuerdo con el Código de Trabajo, se debe otorgar a sus trabajadores 15 días hábiles de vacaciones cada año. El pago, se calcula tomando en cuenta el promedio de salarios ordinarios y extraordinarios devengados por el trabajador en el último año. El importe del salario correspondiente al período de vacaciones debe pagarse por anticipado. Debe dejarse constancia por escrito de que las mismas se gozaron y se pagaron.

4.1.4.9 Licencias y suspensiones

El artículo 61 del Código de Trabajo en su literal ñ), obliga al patrono a conceder a sus trabajadores licencia con goce de salario en los siguientes casos:

- Por fallecimiento del cónyuge o conviviente, de los padres o hijos del trabajador, tres días.
- Por contraer matrimonio, dos días.
- Para responder a citaciones judiciales, por el tiempo que dure la comparecencia. Medio día dentro de la misma jurisdicción departamental y un día, fuera de ella.

El patrono está obligado a otorgar estas licencias. En estos casos el trabajador debe comprobar fehacientemente la causal que se invoca para gozar de la licencia. Esta comprobación puede ser posterior. Asimismo, es obligación del patrono conceder a la trabajadora embarazada 30 días de período pre-natal y 54 días de período post-natal. Para el cálculo del salario correspondiente a tales períodos debe computarse el promedio de salarios ordinarios y extraordinarios correspondientes a los últimos seis meses contados a partir del momento en que la trabajadora dejó sus labores. En relación a la suspensión por enfermedad o accidente, la duración de estas suspensiones estará determinada por la suspensión que haga el I.G.S.S. o en su caso, el médico particular.

4.1.5 Manual de capacitación

La capacitación, es un proceso educacional aplicado estratégicamente en las debilidades detectadas en los trabajadores, proporcionando de forma organizada y sistemática los conocimientos y habilidades necesarias, para que el trabajador pueda reforzar o adquirir conocimientos que modificarán su desempeño y actitudes que coadyuvarán al logro de los objetivos empresariales. A continuación, se presenta la recopilación de los aspectos importantes a contemplar en el proceso de capacitación.

4.1.5.1 Enfoque de la capacitación

- Transmisión de información: La información es general relacionada específicamente con la empresa, sus productos, servicios, organización, políticas, reglamentos, procedimientos, etc.
- Desarrollo de habilidades: Es la capacitación orientada a las habilidades, destrezas y conocimientos que están directamente ligados con el desempeño del puesto actual o de posibles funciones futuras.
- Desarrollo o modificación de actitudes: Su objetivo es modificar las actitudes negativas de los trabajadores, aumentar la motivación o desarrollar el compañerismo dentro de la organización a todos los niveles jerárquicos.
- Desarrollo de conceptos: La capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas.

4.1.5.2 Habilidades del instructor

- Confiar en las otras personas y su capacidad.
- Tener una actitud democrática y participativa.
- Tener paciencia y habilidad para escuchar.
- Estar abierto para desarrollar nuevas habilidades.
- Respetar las opiniones de los demás, no imponiendo sus propias ideas.

- Crear una atmósfera de confianza entre las y los participantes.
- Conocer los procesos de la dinámica de grupo.
- Tener sentido del humor.
- Escribir claramente y dibujar o visualizar conceptos.
- Tener la facilidad para expresarse claramente, resumir y sintetizar.
- Tener destrezas en la presentación de nuevos contenidos.
- Saber trabajar en equipo.
- Conocer una variedad de técnicas aptas para la capacitación.
- Saber manejar dinámicas en las diversas fases del evento.
- Ser creativo e innovador.
- Ser tolerante ante las críticas y tener capacidad de autoevaluación.

4.1.5.3 Aspectos para preparar una capacitación

- El diseño: Se elabora el tema a tratar, incluyendo los objetivos, contenido y metodología.
- El programa: Detallar los pasos del evento, destacando los horarios, técnicas y actividades, materiales, responsabilidades y recursos necesarios.
- Elaboración de los materiales: Es el momento en el que se consiguen y construyen todos los materiales didácticos de apoyo que serán necesarios para facilitar el proceso de aprendizaje.

4.1.6 Manual de régimen disciplinario

En el referido manual se regula el procedimiento administrativo disciplinario aplicable a los trabajadores que no cumplan con la normativa interna, el cual deberá aplicarse en los plazos establecidos en el Código de Trabajo. A continuación, se detalla el contenido del manual:

4.1.6.1 Clasificación de faltas laborales

- Faltas Leves: Son aquellas que no afectan el patrimonio, bienes e imagen del centro comercial, así como el incumplimiento de lo establecido en los artículos 63 y 64 del Código de Trabajo.
- Faltas Graves: Son todas aquellas que dañan el patrimonio, la imagen y reputación del centro comercial, así como el incumplimiento a lo establecido en los artículos 63 y 64 del Código de Trabajo, de igual forma, el incumplimiento de las causas justas de despido establecidas en el artículo 77 del mismo Código.

4.1.6.2 Clasificación de sanciones

- Amonestación verbal: que corresponderá cuando el trabajador haya incurrido en falta leve y se aplicará en privado, por el Gerente, debiendo escuchar al trabajador afectado y dejando constancia escrita adjunta a su expediente.
- Amonestación escrita: se efectuará en caso de reincidencia en falta leve del trabajador o cuando a criterio de la Gerencia, la magnitud de la falta amerite tal sanción, de la que se dejará constancia escrita en el expediente del trabajador, previamente se escuchará al trabajador para que se pronuncie en su defensa, en un plazo de 48 horas.
- Suspensión en el trabajo sin goce de salario: Se aplicará hasta un plazo no mayor de 8 días sin goce de salario. Corresponderá esta medida cuando se reincida en las faltas que dieron lugar a la amonestación escrita, o bien cuando la magnitud de la falta así lo requiera.
- Despido: Se hará efectivo cuando se incurra en las faltas graves y se den las causales establecidas en el artículo 64 del Código de Trabajo o en el presente Reglamento, con previo apercibimiento, y artículo 77 del Código de Trabajo.

4.1.6.3 Procedimiento disciplinario

- Evaluación de las faltas: Se debe evaluar desde el momento que fueron conocidos los hechos, a excepción que la falta sea identificada en ejecución, debiéndose aplicar la sanción en caso

corresponda, respetando el principio de inmediatez; la evaluación deberá hacerse objetivamente y analizando los elementos probatorios y a la vista del record administrativo del posible sancionado. Asimismo, el jefe inmediato deberá exponer e indicar la falta cometida por el colaborador y solicitar a la Administración, el análisis de ésta y la aplicación de la sanción que corresponda acorde al impacto causado.

- Prescripción de las sanciones disciplinarias: Los derechos de los patronos para despedir justificadamente a los trabajadores o para disciplinar sus faltas, prescriben en veinte días hábiles, que comienzan a correr desde que se dio causa para la terminación del contrato, o en su caso, desde que fueron conocidos los hechos que dieron lugar a la corrección disciplinaria.
- Carta de amonestación: Al momento de que los trabajadores realicen o cometan actos indisciplinarios que sean motivo de amonestación, la Administración del centro comercial tiene derecho a imponer castigos por incumplimiento de las normativas establecidas. Para ello, se debe utilizar una carta de amonestación laboral, donde se indiquen los hechos por lo que se la amonesta, la fecha en que se produjeron y cuál será la sanción que se le va a imponer. Asimismo, es indispensable trasladar a la Inspección del Ministerio de Trabajo una copia de la acción ejecutada en contra del trabajador, debiendo sellar y firmar una copia de recibido.

4.1.6.4 Terminación de la relación laboral

- Por mutuo consentimiento: Cuando las dos partes acuerdan voluntariamente dar por terminado el contrato de trabajo. No existe responsabilidad para ninguna de las partes, y el patrono no está obligado al pago de indemnización.
- Por renuncia: El trabajador desea dar por concluido su contrato por tiempo indeterminado sin justa causa o atendiendo únicamente a su propia voluntad.
- Por despido: Se da cuando el patrono unilateralmente da por terminada la relación laboral, ya sea de forma justificada o injustificada.

4.1.7 Manual de seguridad industrial

En el manual se presenta el compendio de aspectos importantes que el patrono debe considerar para proporcionar a los trabajadores las medidas de seguridad e higiene laboral. Es importante conocer y analizar cada uno de los aspectos contenidos en el Código de Trabajo, Acuerdo 229-2014 y la Ley Orgánica del IGSS, con la finalidad de velar por su fiel cumplimiento y de esa manera, evitar algún tipo siniestro y la aplicación de sanción por parte del Ministerio de Trabajo u otra dependencia al momento que realice alguna inspección en el centro comercial.

4.1.7.1 Medidas obligatorias para el empleador

- Tomar las medidas profilácticas o preventivas que a su juicio sean necesarias con el fin de proteger la salud de los trabajadores.
- Cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Observar las disposiciones del Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo y demás leyes relativas a higiene y seguridad.
- Prestar la atención de emergencia requerida cuando se encuentre en peligro la salud y seguridad de los trabajadores.
- Mantener en el centro de trabajo el número necesario de extintores, adiestrar al personal acerca de su uso y estarán ubicados en las paredes contiguas al ingreso a cada nivel del edificio de la asociación.
- Mantener al alcance de los trabajadores agua purificada (potable).
- Mantener un lugar adecuado y equipado para comedor de trabajadores en condiciones de higiene y salubridad.
- Proveer en el centro de trabajo un ambiente de iluminación y ventilación adecuadas.
- Mantener el número adecuado de servicios sanitarios, en condiciones higiénicas y en cantidad suficiente para hombres y mujeres.

- Mantener un lugar adecuado y equipado en condiciones de higiene para comedor de los trabajadores y proveerles de agua para beber.
- Tener convenientemente instalado en el lugar de trabajo un botiquín de primeros auxilios conteniendo: algodón absorbente 4 onzas, gasa en rollos de 2 x 3" de ancho 1 rollo, esparadrapo carrete de 1" 1 carrete, alcohol 88° G.L. 1/8 litro, tintura de merthiolate 2 onzas (60c.c.), curitas 25 unidades, venda triangular 1 venda, tablillas de 30 cms. de largo 2 tablillas, aplicadores de madera (palillos con algodón en un extremo) 4 docenas, baja lenguas 1 docena, aspirina 0.50 gr. e ibuprofeno 50 comprimidos, bicarbonato de sodio 8 onzas, vaselina estéril 1 tubo (4 onzas), agua oxigenada 2 onzas (60 c.c.), antidiarreico 4 onzas (120 c.c.), suero fisiológico ½ litro, antídoto universal oral 250 c.c., torniquetes 2, vendas elásticas 2 a 3" 2 de cada una, 1 tijera recta de 14 cms., equipo para administrar respiración de boca a boca 1, termómetro oral y rectal 2 de cada uno, bolsa para hielo y para agua caliente 1 de cada una, linterna eléctrica de bolsillo 1, guantes, y toallas.

4.1.7.2 Tipos de fuegos

- Fuego de clase A: Son los fuegos desarrollados sobre combustibles sólidos. Ejemplos: madera, tela, goma, papel, etc. Dependiendo de su magnitud, pueden ser controlados con el uso del agua.
- Fuego de clase B: Son fuegos asociados a los líquidos inflamables, como la grasa, pinturas, ceras, asfalto, aceites, etc. En estos casos, se utilizará un método extintor que lance espuma o anhídrido carbónico. El agua sólo será eficaz lanzada con una presión adecuada.
- Fuego de clase C: Son fuegos sobre materiales, instalaciones o equipos, sometidos a la acción de la corriente eléctrica. Ejemplos: motores, transformadores, cables, tableros, interruptores, etc. El agua nunca se utilizará en este caso como agente extintor, al ser conductora de la electricidad.
- Fuego de clase D: Fuegos sobre metales combustibles, como el magnesio, titanio, potasio, sodio, circonio, uranio, etc. La acción de los agentes extintores comunes puede tener un efecto contraproducente, eventualmente, la utilización de arena o tierra es efectiva.

4.1.7.3 Uso correcto de extintores

- Hale el pasador
- Apunte la boquilla del extinguidor hacia la base de las llamas y apriete el gatillo.
- Mueva la boquilla de lado a lado, cubriendo el área del fuego con el agente extinguidor.

4.1.7.4 Plan de evacuación en caso de incendio

- Él último en salir de la habitación no debe cerrar la puerta, solo ajustarla. El cerrar la puerta dificulta los esfuerzos de rescate y búsqueda de los departamentos de bomberos.
- Proceda hacia la salida tal como está indicado en el plan de acción de emergencia.
- Manténgase cerca del piso para evitar el humo y los gases tóxicos. El mejor aire se encuentra cerca del piso, así que gatee de ser necesario.
- Si es posible, cubra su boca y nariz con un trapo para ayudar a su respiración.
- Una vez afuera del edificio, repórtese al punto de reunión para facilitar el conteo del personal.

4.1.7.5 Plan de evacuación en caso de sismo

- Previo a un sismo es importante establecer una brigada de emergencia, en cada área para que sean los responsables del proceso de evacuación y de guiar a las personas hasta el punto de encuentro o sitio seguro, después del evento.
- Las personas que están en pisos altos o bajos deben ubicar un sitio que pueda servir de protección mientras dura el movimiento de tierra como columnas o escritorios. Agáchese y protéjase bajo estas estructuras. No salga durante el movimiento y manténgase alejado de las ventanas.
- Una vez que pase el sismo, identifique rápidamente las rutas de evacuación y salga por las salidas de emergencia, siguiendo las indicaciones de la persona que haya sido designada anteriormente para hacerse cargo de la evacuación en cada área.
- Es importante que las gradas tengan cinta antideslizante.

- Materiales como baldosa pueden ser resbalosos y causar accidentes durante la evacuación.
- En caso de que existan gradas, baje por el lado derecho de las gradas, sin correr.
- No utilice los ascensores para la evacuación.
- Una vez que esté fuera de la estructura ubique el punto de encuentro seguro. No hay un tiempo exacto para permanecer en los exteriores. Se recomienda de 30 a 45 minutos. Deben estar conscientes de que pueden existir réplicas.
- Antes de que las personas ingresen a las instalaciones es importante que se haga una evaluación de la estructura para descartar daños, como el estado de columnas, lozas y ventanas.
- Es importante trabajar en medidas de preparación como colocar estanterías fijas para evitar que se caigan y causen un daño. Se puede colocar cinta adhesiva en las ventanas para evitar que se rompan.

4.2 Análisis de resultados de los estudios de caso

Durante el período de práctica se identificó la necesidad de promover en la Administración del centro comercial la inquietud de implementar un Reglamento Interno de Trabajo, ya que éste contiene las normas que deben ser cumplidas obligatoriamente por los trabajadores y el patrono, a la vez, debe ser elaborado con fundamento en lo establecido en las leyes ordinarias del país, así como todo tipo de normativa interna que se ha utilizado previamente. Es necesario observar, que el Reglamento debe ser elaborado por el patrono cuando tenga a su servicio por lo menos a diez trabajadores y posterior a la aprobación respectiva, velará porque se cumpla y aplique efectivamente cada uno de los lineamientos establecidos.

Al finalizar el período de práctica, se entregó a la administración el modelo para la elaboración del Reglamento Interno de Trabajo, con la finalidad de proporcionar una base que permita su elaboración, contemplando todas las normas estipuladas en el Código de Trabajo, debe agotarse el procedimiento homologación, según el Diccionario de la Lengua Española, debe verificarse que se cumpla con las especificaciones o características estipuladas, por lo que se valida y aprueba por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, quien a través de la unidad de Reglamentos Internos de

Trabajo verifica que el reglamento cumpla los requerimientos mínimos para su aplicación y que su contenido cubra las garantías sociales y protectoras para el trabajador.

Derivado a la obligatoriedad delegada al patrono o empleador, el ente encargado, evalúa que en el proceso de elaboración no se incurra en violaciones a los derechos del trabajador, de tal manera que no existan abusos y que la normativa sea clara para evitar malas interpretaciones. En conclusión, al detectar alguna ilegalidad en el documento, inmediatamente proceden a notificar al empleador para que realice las modificaciones necesarias y presente nuevamente el Reglamento para la segunda lectura y corroborar que las correcciones indicadas se hayan realizado de forma satisfactoria.

Al momento, de ser aprobado el Reglamento Interior de Trabajo por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se realiza el proceso formal de entrega en las oficinas de la referida dependencia, con la presencia del representante legal de la empresa y por lo menos dos trabajadores, explicando brevemente a las partes, el procedimiento para socializar el documento a todos los trabajadores, a la vez hace conciencia de la importancia que todos los trabajadores conozcan la normativa.

Con respecto a la socialización del reglamento, debe hacerse del conocimiento de los trabajadores con quince días de anticipación a la fecha en que va a tomar vigencia; a la vez, debe tenerse visible en dos lugares de las oficinas, para que sea de fácil acceso al trabajador o bien puede entregarse individualmente un ejemplar impreso. Es recomendable que al ser factible la entrega del Reglamento a cada trabajador, se suscriba un documento donde conste la recepción del mismo.

El reglamento interior de trabajo es muy importante, ya que por medio de éste se pueden imponer a los trabajadores sanciones disciplinarias, tales como amonestaciones verbales, escritas y suspensiones sin goce de salario, por lo que debe ser congruente con la realidad de la empresa y deberá modificarse cuando las condiciones reales cambien. Para cualquier modificación al Reglamento Interior de Trabajo, debe seguirse el proceso para su aprobación.

Con relación a la jornada de trabajo, ésta determina el tiempo que cada individuo dedica para ejecutar el trabajo por el que fue contratado y ha sido el derecho laboral el responsable de velar plenamente porque las garantías de los trabajadores sean respetadas y que no exista ningún tipo de aprovechamiento por parte del empleador, un elemento que se observa con mucha precisión, es el tiempo que labora un trabajador, por lo que se han establecido límites de tiempo diario y semanal.

Sin embargo, se observó que por el giro de negocio del centro comercial ha sido necesario que los trabajadores que ocupan puestos claves, estén a disposición del patrono por jornadas de trabajo muy extensas, sobrepasando las cuarenta y ocho horas semanales ordinarias, por lo que se realiza el pago de tiempo extraordinario de acuerdo a los lineamientos establecidos legalmente. Sin embargo, se detectó que, en algunas oportunidades, el trabajador excede el total de horas ordinarias y extraordinarias que labora en un día.

Al conversar del tema con la administración, evidenció ser consciente de la violación a esta norma que se establece en el Código de Trabajo, por lo que ha considerado evaluar la contratación de más personal, para alternarlos en turnos de trabajo y de esta manera las áreas estarán cubiertas en todo momento.

Es evidente que el trabajador necesita desconectarse mental y físicamente de su lugar de trabajo, para que su rendimiento sea efectivo en todo momento, es por ello que se exige a los patronos que otorguen a todos sus trabajadores, sin excepción, un período vacacional de por lo menos quince días hábiles al haber cumplido un año de relación laboral. Sin embargo, durante el período de práctica se detectó que las vacaciones no se conceden a los trabajadores, según la normativa establecida en el Código de Trabajo.

Derivado a lo anterior, se procedió a recopilar en el presente documento todos los lineamientos que se deben observar y cumplir en relación al goce de vacaciones del personal, lo cual permitirá evitar inconvenientes laborales que podrían enfrentarse en determinado momento frente a un juzgado de trabajo.

Conclusiones

La legislación laboral, tiene por objeto normar las relaciones de trabajo y vela por la protección de los derechos de los trabajadores. De igual forma, regulariza las obligaciones del trabajador y del patrono. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, es el encargado de velar e implementar los mecanismos necesarios para que se cumpla efectivamente la normativa laboral.

El Reglamento Interior de Trabajo, es una herramienta administrativa de suma importancia, ya que contiene las normas internas que tanto el patrono como el trabajador deben cumplir y brinda claridad a las partes de los derechos y obligaciones. Por lo que es de suma importancia, que las empresas que tienen contratados más de 10 trabajadores posean un Reglamento Interior de Trabajo, con el afán de mantener una relación laboral disciplinada y en armonía.

La jornada de trabajo es la que permite determinar el tiempo que cada persona se dedica a ejecutar el trabajo por el que fue contratado, el cual es contabilizado por la cantidad de horas diarias o semanales que labora. Cuando la jornada se extiende del horario normal, se le denomina tiempo extraordinario, la suma del tiempo ordinario y tiempo extraordinario laborado, no debe sobrepasar las doce horas diarias.

Las vacaciones laborales, es un derecho que tienen los trabajadores al cumplir un año de servicio, debiendo otorgar un mínimo de quince días hábiles con goce de salario. A la vez, deben otorgarse en los sesenta días siguientes al haber cumplido el año laboral. Es importante mencionar que las vacaciones deben otorgarse en un plazo máximo de dos partes.

Recomendaciones

Es importante que la administración del centro comercial conozca y practique todo lo estipulado en la legislación legal laboral, para desarrollar una actividad productiva y evitar los conflictos y posibles abusos por parte de los trabajadores o del patrono. En caso de ser necesario, podría contratar los servicios profesionales de un asesor legal o asesorarse directamente en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Debido a que, el centro comercial tiene contratados más de 10 trabajadores, se recomienda la elaboración de un Reglamento Interior de Trabajo, el cual debe contener: horarios, forma de pago de salario, atribuciones de los puestos de trabajo, aspectos de seguridad e higiene laboral, así como el régimen disciplinario aplicable a todos los trabajadores.

Se recomienda a la administración, analizar las consecuencias legales que podrían adquirir, al exceder la jornada laboral establecida en el Código de Trabajo, que estipula un máximo de doce horas diarias. A la vez, se sugiere implementar las estrategias necesarias para que el personal no exceda de la jornada laboral establecida en el Código de Trabajo.

Para que el goce de vacaciones sea efectivo, se recomienda a la administración realizar una planificación anual, considerando la fecha de ingreso de cada uno de los trabajadores y conceder las vacaciones a la brevedad posible, debiéndose observar todo lo normado en el Código de Trabajo.

Referencias

- Congreso de la República de Guatemala (1993). Acuerdo legislativo No. 18-93. *Constitución Política de la República de Guatemala*. Palacio del Organismo legislativo, el 17 de noviembre de 1993. Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala (2017). Decreto 1441. *Código de Trabajo*. Publicado en Diario de Centroamérica, No. 90, del 06 de abril de 2017. Guatemala.
- Chamocho M. y Vázquez I. (2014). *Introducción jurídica a la historia de las relaciones de trabajo*. Madrid: Dykinson, S.L. Disponible en <https://ebookcentral.proquest.com>
- Hernández J. y Suárez C. (2015). *Derecho laboral y la administración de recursos humanos* (2a. ed.). México: Grupo Editorial Patria.
Disponible en <https://ebookcentral.proquest.com>
- Méndez R. (2014). *Derecho laboral: un enfoque práctico* (2a. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Pérez J. y Raymundo F. (2014). *Jornada de trabajo y tiempo extraordinario: análisis integral en materias fiscal, laboral y de seguridad social* (3a. ed.). México: Tax Editores Unidos, S.A. de C.V. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Pérez J. y Raymundo F. (2018). *Taller de prácticas laborales y de seguridad social* (10a. ed.). México: Tax Editores Unidos, S.A. de C.V. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Reynoso C. (2006). *Derecho del trabajo, panorama y tendencias*, México: Editorial Miguel Ángel Porrúa. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com>

Sabogal E. (2012). *Guía laboral 2012*. Bogota: Ecoe Ediciones. Disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com>

Tejedo J. e Iglesias M. (20120). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid:
Macmillan Iberia, S.A.. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com>

Zorrilla S. y Méndez J. (1987). *Diccionario de economía*. México: Océano. Disponible en:
<http://biblio.upmx.mx>

Anexos

Anexo 1

Perfil del puesto

Administrador

Identificación del puesto	
Unidad organizacional:	Administración
Nombre del puesto:	Administrador
Puesto al que reporta:	Junta Directiva
Puestos que supervisa:	Asistente/Cobros, Gerente de Mercadeo, Secretaria de Atención al Cliente, Jefe de Mantenimiento, Coordinador de Seguridad y Supervisor de Conserjería

Objetivo del puesto
Asegurar y velar por el funcionamiento óptimo de todas las áreas del centro comercial, así como; dirigir y controlar las actividades del personal.

Funciones generales del puesto
<ul style="list-style-type: none"> a) Representar legalmente a todos los propietarios en todos los asuntos judiciales, administrativos o extrajudiciales relacionados con el centro comercial; b) Aplicar a todos los condóminos las normas establecidas en el Reglamento de Co-Propiedad y Administración del Régimen de Propiedad Horizontal; c) Velar porque las instalaciones se mantengan en óptimas condiciones de higiene y funcionamiento; d) Dirigir y controlar al personal administrativo y operativo (mantenimiento, seguridad y conserjería); e) Elaborar la planilla de pago del personal; f) Elaborar y ejecutar el Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos; g) Coordinar las reuniones mensuales de Junta Directiva y la Asamblea General Anual de Propietarios, elaborando las actas respectivas, y; h) Asistir y participar en las sesiones de Junta Directiva, con voz pero sin voto, a la que informará del funcionamiento del centro comercial.

Funciones específicas del puesto
<ul style="list-style-type: none"> a) Llevar el control de los condóminos; b) Controlar mensualmente el cumplimiento en el pago de mantenimiento de los condóminos; c) Atender e informar a los condóminos y clientes cuando lo requieran; d) Coordinar con seguridad, que al finalizar el contrato de los condóminos podrán retirarse una vez presenten la orden administrativa respectiva, la cual se emitirá al presentar la solvencia de pagos (luz, teléfono, renta mantenimiento y cuotas extraordinarias); e) Controlar el pago oportuno de impuestos, primas de seguro, proveedores y servicios básicos para el buen funcionamiento del centro comercial;

- f) Controlar el mantenimiento periódico a todos los equipos del centro comercial para su óptimo funcionamiento;
- g) Cotizar servicios de mejoras a las instalaciones, presentando tres cotizaciones;
- h) Supervisar que los trabajos y reparaciones a las instalaciones cumplan con los estándares de calidad;
- i) Tomar las medidas emergentes para evitar algún siniestro en el centro comercial, cuando se presente alguna manifestación;
- j) Coordinar asistencia inmediata con la aseguradora, en caso de presentarse algún siniestro;
- k) Solicitar apoyo a los agentes de seguridad al presentarse algún incidente o siniestro en locales y kioscos. Así mismo, debe localizar e informar inmediatamente a los propietarios;
- l) Velar porque los recibos de luz y teléfono se entreguen oportunamente en los locales;
- m) Velar porque el personal administrativo y operativo ejecute todas sus atribuciones, según lo establecido en el manual de trabajo.
- n) Coordinar y dirigir al personal de consejería;
- o) Realizar reuniones periódicas con el personal administrativo y operativo;
- p) Controlar y supervisar las actividades mensuales coordinadas por Mercadeo;
- q) Elaborar quincenalmente cheques para pago de planilla y proveedores;
- r) Aplicar las sanciones a los trabajadores conforme el régimen disciplinario establecido;
- s) Realizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal;
- t) Programar y autorizar mensualmente el goce de vacaciones del personal;
- u) Realizar los cálculos para el pago de vacaciones y prestaciones laborales del personal, solicitando el aval del Contador;
- v) Velar porque la empresa contratada para brindar el servicio de seguridad, cumpla con los estándares requeridos;
- w) Velar porque los agentes de seguridad cumplan con cada una de las consignas proporcionadas para la seguridad de los locales;
- x) Velar por la realización mensual de los estados financieros;
- y) Presentar a Junta Directiva la terna para la contratación de la auditoria externa;
- z) Realizar el pago mensual vía electrónica de la planilla de I.G.S.S. e impuestos;
- aa) Elaborar certificados de trabajo del I.G.S.S.
- bb) Supervisar que mensualmente se realice un inventario selectivo de herramientas del centro comercial;
- cc) Elaborar informe escrito periódico de las actividades realizadas;
- dd) Informar a la junta directiva de las actividades y eventos del centro comercial;
- ee) Organizar el convivio anual para Junta Directiva y personal administrativo;
- ff) Velar porque la decoración del centro comercial este acorde a la ocasión desde el primer día del mes.
- gg) Realizar todas aquellas funciones atinentes a su calidad de ejecutor de la administración de la asociación y las que le encomiende la Junta Directiva de la asociación o la Asamblea General, relacionadas con su cargo.

Relaciones	
Internas	
*	Junta Directiva, propietarios, condóminos, personal administrativo y operativo.

Externas	
*	Instituciones Bancarias, proveedores y clientes.

Conocimiento de programas de computación			
Programa	Nivel de dominio		
	Básico	Intermedio	Avanzado
Word			XXX
Excel			XXX
PowerPoint			XXX
Internet			XXX
Outlook			XXX

Requisitos generales del puesto												
Género				Estado Civil				Edad				Nivel académico y experiencia
F		M		S		C		Min	30	Máx	60	Licenciatura Administración de Empresas
Indistinto		X	Indistinto		X	Para contratación				Mínimo cinco años de experiencia en puestos gerenciales		
Observaciones:												

Competencias
Orientación al logro
Preocupación por orden calidad y seguridad
Iniciativa
Búsqueda de Información
Comprensión interpersonal
Orientación de servicio al cliente
Impacto e influencia
Conciencia organizacional
Dirección
Trabajo en equipo y cooperación
Liderazgo de equipo
Autocontrol
Autoconfianza
Compromiso Organizacional

Salario asignado		Descuentos aplicables
Salario Base	14,750.00	Cuota Laboral IGSS 4.87%
Bonificación Incentivo	250.00	ISR Según Leyes Vigentes
Total	15,000.00	

Anexo 2
Escala salarial

Grupo Profesional	Puesto	Salario actual	Salario Mínimo	Salario Máximo
Ejecutivo	Administradora	Q15,000.00	Q12,000.00	Q20,000.00
Jefatura	Gerente de Mercadeo	Q5,000.00	Q10,000.00	Q15,000.00
	Jefe de Mantenimiento	Q7,000.00	Q6,000.00	Q9,000.00
	Coordinador de Seguridad	Q3,500.00	Q4,500.00	Q7,000.00
	Supervisor de Conserjería	Q3,500.00	Q4,500.00	Q7,000.00
Administrativo	Asistente/Cobros	Q4,250.00	Q5,000.00	Q7,000.00
	Mensajero	Q3,000.00	Q3,000.00	Q4,000.00
	Atención al Cliente	Q2,750.00	Q3,000.00	Q4,500.00
Asistente	Asistente de Mantenimiento	Q3,200.00	Q4,000.00	Q5,500.00
	Ayudantes de Mantenimiento	Q3,000.00	Q3,000.00	Q4,500.00
	Conserje I	Q3,000.00	Q4,000.00	Q5,500.00
Operativo	Conserje	Q2,750.00	Q3,000.00	Q4,000.00
	Jardinero	Q2,750.00	Q3,000.00	Q4,000.00

Anexo 3
Requisición de personal

Fecha: _____

Unidad Administrativa: _____

Nombre del puesto: _____

Salario actual: _____

Causa de la vacante: _____

Objetivo del puesto:

Funciones principales del puesto:

Requisito del puesto:

Escolaridad mínima	
Experiencia laboral	
Habilidades y conocimientos deseables	
Otros	

Solicitado y autorizado por:

Nombre y cargo que ocupa	
Firma y sello	

Anexo 4

Anuncio de reclutamiento interno



Te ofrece crecimiento personal, estamos en busca de:
Mensajero

Requisitos:

- Poseer título a nivel medio de Perito Contador
- Edad comprendida de 20-30 años
- Mínimo un año de laborar para el centro comercial Atanasio Tzul
- No habersele aplicado ninguna medida disciplinaria
- Carta de recomendación y aprobación de su jefe inmediato superior actual para someterse a proceso de oposición.
- Buen manejo de canales de comunicación internos y externos.
- Analítico, responsable, colaborador, ordenado, buenas relaciones humanas y con iniciativa
- Dispuesto a trabajar en equipo, por objetivos y ocasionalmente fuera del horario de labores.
- Que actualmente se encuentre devengando un salario igual o menor al ofrecido.
- Actualizar Currículum Vitae y presentar papelería que respalde estudios realizados.
- Carta dirigida a la Administradora, manifestando interés en someterse a proceso de oposición.

Ofrecemos:

- Modificación a Contrato Laboral por tiempo indefinido.
- Semana laboral de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. y sábados de 8:00 a 12:00 hrs.
- Sueldo mensual de Q.3,174.00.

Las personas interesadas deberán presentar carta manifestando interés y carta de autorización y recomendación de su jefe actual, el día de hoy 12 de mayo de 2018.

Las pruebas para comprobar conocimientos, habilidades y destrezas se llevarán a cabo el día viernes 18 de mayo de 2018, fecha en la cual deberán presentar Currículum Vitae, papelería que respalde estudios.

Anexo 5

Anuncio de reclutamiento externo



Contrataremos

Mensajero

Requisitos:

- Poseer título a nivel medio de Perito Contador
- Edad comprendida de 20-30 años
- Poseer licencia vigente para conducir motocicleta
- Mínimo un año de experiencia
- Buen manejo de canales de comunicación internos y externos.
- Analítico, responsable, colaborador, ordenado, buenas relaciones humanas y con iniciativa
- Dispuesto a trabajar en equipo, por objetivos y ocasionalmente fuera del horario de labores.

Ofrecemos:

- Estabilidad laboral
- Prestaciones de ley
- Salario por tiempo indefinido

Interesados presentar CV en las oficinas de la Administración del centro comercial, los días 13 y 14 de mayo del presente año, en horario de 8:00 a 17:00 horas.

Anexo 6
Solicitud de empleo



Fecha: _____

Datos personales:

Nombre completo: _____

DPI: _____ Sexo: _____

Estado civil: _____ Profesión: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____

Dirección actual: _____

Teléfono de residencia: _____ Teléfono celular: _____

Correo electrónico: _____ No. de afiliación IGSS: _____

Estudios realizados

Centro Educativo	Último grado aprobado	Carrera	Año

Otros estudios:

Centro Educativo	Curso	Año

Datos laborales: (Favor anotar los últimos tres empleos que ha tenido)

Empresa:			
Puesto:			
Fecha Inicio:		Fecha Retiro:	
Ultimo salario devengado:		Motivo de Retiro:	

Empresa:			
Puesto:			
Fecha Inicio:		Fecha Retiro:	
Ultimo salario devengado:		Motivo de Retiro:	

Empresa:			
Puesto:			
Fecha Inicio:		Fecha Retiro:	
Ultimo salario devengado:		Motivo de Retiro:	

Referencias laborales:

Nombre:			
Lugar de trabajo:		Puesto:	
Números telefónicos:			

Nombre:			
Lugar de trabajo:		Puesto:	
Números telefónicos:			

Referencias personales:

Nombre:			
Lugar de trabajo:		Puesto:	
Números telefónicos:			

Nombre:			
Lugar de trabajo:		Puesto:	
Números telefónicos:			

- Doy fe que todos los datos consignados en la presente solicitud son verdaderos.
- Autorizo a efectuar cualquier averiguación respecto a esta solicitud.
- De obtener el empleo que por este acto solicito, me obligo a dar aviso inmediato a Gerencia, en caso de cambio sobre cualquier elemento de la información consignada en la presente solicitud.

Firma del solicitante

Anexo 7
Formulario de entrevista

Nombre del (la) candidato (a): _____

Fecha: _____

Pasa a siguiente fase: SI

NO

No.	Pregunta	Respuesta / observación / puntaje	
1	¿Qué le motivó a participar en este proceso de reclutamiento?		
2	¿Qué hacía en su anterior trabajo?		
3	¿Qué tareas le gustaba realizar y que no le gustaban realizar?		
4	¿Está trabajando?		
5	¿Qué experiencia tiene en el puesto al que aplica?		

6	¿Qué opinión le merece el cargo al cual está aspirando?		
7	¿Qué estudios ha cursado?		
8	¿Cuál es su estado civil? ¿Quiénes integran su núcleo familiar?		
9	¿Me podría decir dos razones por las cuales me convenga contratarla?		
10	¿Cuál es su principal virtud?		
11	¿Cuál es su mayor defecto?		
12	¿Cuáles considera que son los valores morales más importantes que una persona debe practicar en su lugar de trabajo?		

13	¿Para usted que es el trabajo en equipo?		
14	¿Cómo define sus relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y con los clientes?		
15	¿Tiene disponibilidad para iniciar inmediatamente?		

Apreciación final: Califique cada aspecto colocando una X en las apreciaciones:

Malo, Regular, Bueno y Excelente.

Aspecto	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Apariencia				
Desenvolvimiento				
Actitud				
Expresión Verbal				

Nombre y firma del entrevistador: _____

Anexo 8
Verificación de referencias

Puesto: _____

Fecha: _____

Nombre de candidato (a): _____

Nombre de la persona que brinda referencias: _____

Empresa: _____ Teléfono (s) _____

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

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

Puntualidad 1 – 10 ()

Colaboración 1 – 10 ()

Iniciativa 1 – 10 ()

Eficiencia 1 – 10 ()

Honradez 1 – 10 ()

Responsabilidad 1 – 10 ()

Discreción 1 – 10 ()

Continuar con preguntas 2 y 3

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

3. ¿Si usted tuviera oportunidad de contratar nuevamente a (nombre candidato-a-), lo haría?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

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

Anexo 9
Informe de resultados

Puesto: _____

Nombre del candidato (a): _____

Teléfonos: _____

Fecha: _____

No.	Tipo de evaluación	Punteo máximo	Punteo obtenido
1	Currículum Vitae	10	
2	Experiencia	15	
3	Entrevista	20	
3	Verificación de Referencias	15	
5	Pruebas específicas	20	
6	Pruebas psicológicas	20	
	TOTAL	100	

Observaciones sobre la aspirante:

Pruebas elaboradas y calificadas por:

Nombre y firma: _____

Anexo 10
Check list

Nombre del trabajador: _____

Nombre del puesto: _____

Unidad Administrativa: _____

Descripción	Fecha de Recepción
Solicitud de empleo	
Curriculum vitae	
Fotocopia del DPI	
Fotocopia del Carné del IGSS	
Antecedentes penales en original	
Antecedentes policíacos en original	
Fotocopia de título académico, diploma o certificación de estudios	
3 Fotocopias de constancias laborales	
3 Cartas de Recomendación en original	
Informe de Reclutamiento	
Pruebas de conocimientos y habilidades	
Pruebas psicométricas	
Formulario de entrevista	
Formulario de verificación de referencias	