

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO-
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL**

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL DE LA ASOCIACION REGIONAL CAMPESINA CHORTÍ
-ASORECH-**

INFORME

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

**SILVIA YOLANDA GREGORIO RECINOS
GABRIELA NOEMI LOPEZ MATEO
SAMUEL ANTONIO MURCIA SALAZAR**

Al conferírseles el título de

TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CHIQUMULA, GUATEMALA, NOVIEMBRE 2007

RESUMEN

La Asociación Regional Campesina Chorti (ASORECH) es una entidad privada no lucrativa, apolítica, no religiosa, de esfuerzo mutuo para mejorar las condiciones socioeconómicas de los y las habitantes de las comunidades rurales de la región chortí, representando a las organizaciones con el desarrollo de las mismas.

Los fines y objetivos de la asociación son: gestionar y ejecutar proyectos y servicios. La ejecución de los diversos proyectos y servicios ha permitido a la estructura operativa de ASORECH desarrollar su experiencia en materia de seguimiento y evaluación, manejándose registros de seguimiento y evaluación basados en proyectos.

Entre los nuevos proyectos a desarrollar por parte de la asociación en materia administrativa está la creación del reglamento interno de trabajo para regular la forma de actuar de cada empleado dentro de la asociación y así poder regirse a través de un documento donde se establezcan normas y procedimientos a seguir y el modo de actuar ante determinada situación que sucediera dentro de la empresa. Para su elaboración se hizo necesario realizar un análisis del comportamiento organizacional de la asociación.

En base a la investigación se consideró la situación actual de la asociación tanto su funcionamiento como el desarrollo de actividades de la misma, así mismo para la realización del reglamento interno de trabajo se tomó en cuenta en lo establecido en el Código de Trabajo.

La investigación se enfocó en describir acontecimientos pasados y recientes, y que éstos sean de base para el funcionamiento del personal de la empresa, es de clase descriptiva porque investiga hechos que se observan directamente, características del universo, señala formas de conducta y aptitudes, por medio de este estudio se acude a técnicas específicas, en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios.

Al realizar el análisis de los resultados sobre la falta de normas dentro de la empresa, se determinó que los empleados conocen de sus derechos y obligaciones porque se los han hecho saber directamente pero ven con necesidad la realización de un reglamento interno de trabajo en el cual esté todo lo relacionado a derechos, obligaciones, horario de entrada y salida, sistema remunerativo, premios y estímulos y cualquier otro aspecto que tenga que ver con el mejor desarrollo de la empresa en sus actividades.

ÍNDICE GENERAL

	PÁGINA
Resumen	vi
Índice de cuadros	x
Índice de gráficos	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I	
MARCO METODOLÓGICO	
1. Planteamiento del problema	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Definición del problema	3
1.1.3 Sistematización	3
1.2 Justificación	3
1.3 Alcances y límites	4
1.3.1 Ámbito institucional	4
1.3.2 Ámbito personal	4
1.4 Objetivos de la investigación	4
1.4.1 Objetivo general	4
1.4.2 Objetivos específicos	4
1.5 Tipo de investigación	4
1.6 Método	5
1.7 Delimitación de la población	5
1.8 Definición de la población	5
1.9 Fuente de datos	7
1.9.1 Técnica de recolección de datos	7
1.10 Trabajo de campo	7
1.11 Sistema computarizado	8

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1	Reseña histórica	9
2.2	Localización	9
2.3	Visión	9
2.4	Misión	10

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1	Fundamento conceptual	11
3.2	Comportamiento organizacional	11
3.3	Actitudes	17
3.4	Disciplina	17
3.5	Desenvolvimiento	18
3.6	Conducta	18
3.7	Personalidad	18
3.8	Ambiente laboral	18
3.9	Valores	18
3.10	Procedimientos	18
3.11	Rendimiento	19
3.12	Acción correctiva	19
3.13	Normas	19
3.14	Reglas	19
3.15	Comportamiento	19
3.16	Costumbres	19
3.17	Reglamento interno de trabajo	20
3.17.1	Ley en la que se regulan el reglamento interno	20
3.17.2	Función de un reglamento interno	20
3.17.3	Vigencia de los reglamentos internos	20

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Comportamiento	22
4.1.1	Actitudes	22
4.1.2	Disciplina	22
4.2	Motivos para actuar	23
4.3	Predicción	24
4.4	Control	25
	Conclusiones	26
	Recomendaciones	27
	Bibliografía	28
	Apéndice	29
	Reglamento interno	30

ÍNDICE DE CUADROS

	PÁGINA
Cuadro 2 Variables e indicadores	6

ÍNDICE DE GRÁFICAS

	PÁGINA
Gráfica 1: Forma de actuar del empleado	23
Gráfica 2: Causas de comportamiento	24
Gráfica 3: Comportamiento futuro	24
Gráfica 4: Controlar y regular comportamiento	25

INTRODUCCIÓN

Contar con un documento donde se haga constar las normas y obligaciones de los empleados contribuye a un mejor funcionamiento dentro de una empresa.

Para contribuir al desempeño laboral de los empleados, es necesaria la determinación de las condiciones de trabajos reales y legales, que rigen las leyes guatemaltecas relacionadas al trabajo. Para ello se presenta el estudio realizado a ASORECH en donde se estableció la situación actual de esa empresa, respecto a las normas y obligaciones de cada uno de los empleados.

Para presentar de forma adecuada y comprensible los resultados, el informe contiene cuatro capítulos integrados de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Lo constituye el marco metodológico en el que se describen aspectos importantes tales como: Planteamiento del problema, los antecedentes, justificación sistematización, delimitación del problema, así como el objetivo general, los objetivos específicos, tipo de investigación, definición de la población y muestra, operación de las variables, técnicas de recolección de datos, fuentes de información y estrategias de investigación.

CAPÍTULO II: Está integrado por el marco referencial, que incluye aspectos importantes de la institución objeto de estudio.

CAPÍTULO III: Lo conforma el marco teórico que esta integrado por los fundamentos conceptuales de los distintos elementos utilizados en la investigación.

CAPÍTULO IV: Éste está integrado por la presentación y análisis de los resultados.

En la parte final de la investigación se incluye conclusiones, recomendaciones, la literatura consultada para fundamentar el estudio, los anexos, apéndices y una propuesta de reglamento interno un reglamento interno.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes

La Asociación Regional Campesina Chorti (ASORECH) juega un papel importante en el desarrollo socioeconómico de las comunidades, lo cual se realiza gestionando fondos con otros países, para elaborar proyectos auto sostenibles, tales como proyectos de producción, manejo de recursos naturales renovables, a través de la formación de conciencia productiva, ambiental y humana, de desarrollo en los hogares y terrenos de un poco mas de 5,000 familias en las comunidades de Zacapa y Chiquimula.

Al realizar un análisis del comportamiento organizacional dentro de la empresa; tomando en cuenta una serie de factores dentro de la organización de ASORECH de los que se pueden mencionar, forma de actuar de cada empleado dentro de la empresa, estado de comportamiento de cada empleado en la empresa, inicio de labores de las diferentes actividades que se realizan dentro de ASORECH, procedimiento a seguir por parte de los jefes superiores ante circunstancias adversas dentro de la empresa que podría provocar desestabilidad en ASORECH en lo que se puede mencionar que decisión tomar ante reiteradas ausencias de los empleados a las labores sin justificación alguna.

Como resultado del análisis anterior se comprobó que existe tardanza en la elaboración de tareas a causa de ausentarse del trabajo provocando esto desestabilidad dentro del desarrollo de las funciones de la empresa.

Por lo tanto se identificó la falta de de normas que indique el proceder a seguir cuando se presenten diferentes situaciones que puedan crear confusión en cada empleado en su área de trabajo.

Tomando en cuenta la serie de dificultades que conlleva la falta de normas se ha optado por dar a conocer a cada empleado sus derechos y obligaciones dentro de la empresa así también la realización del reglamento interno de trabajo lo que ha provocado un mejor desenvolvimiento de cada uno en la realización de sus tareas y mejorar las operaciones de ASORECH tomando en cuenta que con dicho reglamento se conocen a cabalidad todos los derechos y obligaciones de los empleados dentro de la empresa.

1.1.2 Definición del problema:

¿Cuál es el comportamiento organizacional del personal de ASORECH?

1.1.3 Sistematización:

- a. ¿Cómo es el actuar del personal de ASORECH?
- b. ¿Cuáles son las causas del comportamiento actual del personal de ASORECH?
- c. ¿Cómo predecir el rendimiento de cada empleado dentro de sus labores?
- d. ¿Cómo regular y controlar la conducta del personal de ASORECH?

1.2 Justificación

En la empresa se realizó un análisis preliminar de comportamiento organizacional con el propósito de coordinar y aplicar a una realidad concreta la teoría y conceptos básicos para la elaboración de un reglamento interno de las relaciones laborales aplicables a ASORECH, donde se evaluó las obligaciones, jornada de trabajo, obligaciones de cada empleado de la asociación.

A través de éste se analizó el comportamiento del personal por medio de la evaluación de las variables: comportamiento, motivos de actuar, predicción y control. La información que proporcione este diagnóstico será importante en el desarrollo de las actividades que realicen los empleados.

Para contribuir al desempeño laboral de los empleados, se hizo necesaria la determinación de las condiciones de trabajos reales y legales, que rigen las leyes guatemaltecas relacionadas al trabajo.

Para la adecuada administración de la misma, se ha desarrollado el reglamento interno de trabajo para proteger a los empleados de la empresa lo que provocara indirectamente un grado mas alto de responsabilidad de cada empleado dentro de la asociación así como mayor credibilidad en la población para con ASORECH.

1.3 Alcances y límites

La investigación del análisis del comportamiento organizacional se centra en dos ámbitos:

1.3.1 Ámbito institucional

Asociación Regional Campesina Chortí, Quezaltepeque, Chiquimula.

1.3.2 Ámbito personal

Coordinador, empleados administrativos y técnicos.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar el comportamiento organizacional del personal de ASORECH.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Describir el actuar del personal de ASORECH.
- b. Conocer las causas del comportamiento actual de los empleados.
- c. Predecir el rendimiento de cada empleado en sus labores.
- d. Controlar y regular la conducta de los empleados de ASORECH.

1.5 Tipo de Investigación

La investigación que se llevó a cabo se enfocó en describir acontecimientos pasados y recientes, y que estos sean de base para el funcionamiento del personal de la empresa, esta limitada por la calidad y cantidad de información que se recopile, es de clase descriptiva por que investiga hechos que se observan directamente, delinea lo que es, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos.

1.6 Método

De acuerdo a lo observado en las entrevistas realizadas y los resultados obtenidos de las encuestas realizadas el método que se utilizo es le deductivo que parte de un principio o regla general, para estudiar un caso y encontrar solución.

1.7 Delimitación de la población

Colaboradores de los diferentes departamentos que forman ASORECH.

1.8 Definición de la población

Cuadro 1. DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

Unidad	Número de personal
Coordinación	1
Administración	3
Equipo Técnico	4
Pago Servicio Ambiental	1
Seguimiento de Evaluación	2
Coord. Proyecto de Agua	2

Fuente: ASORECH.

Cuadro 2. VARIABLES E INDICADORES

Objetivos específicos	Variables	Indicadores
Describir el actuar del personal de ASORECH.	Comportamiento	✓ Actitudes ✓ Disciplina ✓ Desenvolvimiento ✓ Conducta
Conocer las causas del comportamiento actual de los empleados.	Motivos de actuar	✓ Personalidad ✓ Valores ✓ Ambiente de trabajo
Predecir el rendimiento de cada empleado en sus labores.	Predicción	✓ Procedimientos ✓ Rendimiento ✓ Costumbres
Controlar y regular la conducta de los empleados de ASORECH.	Control	✓ Acción correctiva ✓ Normas ✓ Reglas

Fuente: Elaboración propia

1.9 Fuente de datos

La fuente directa o primaria fue la observación del desempeño de cada empleado, dependiendo de sus labores, cuando se recoja la información a través de los cuestionarios elaborados para recolectarla. La fuente secundaria son los libros de texto relacionados con la teoría del proceso administrativo.

1.9.1 Técnicas de recolección

La técnica ha empleada en la recolección de datos fue por medio de cuestionarios dirigidos a los empleados de la empresa.

1.10 Trabajo de campo

Se llevó a cabo dentro de las instalaciones de la asociación, para lo cual se divido en tres grupos según su ubicación en el edificio: 1) Coordinación, 2) Administración, 3) Equipo técnico.

Para recopilar la información se utilizaron los siguientes pasos:

- a. Se realizó una visita a ASORECH, en el municipio de Quezaltepeque, departamento de Chiquimula, con el propósito de conocerla y solicitar al coordinador la autorización para realizar un análisis, para luego localizar un problema.
- b. Se hicieron varias visitas para conocer el personal que labora en dicha asociación así como el desempeño de algunas de las funciones que realiza cada empleado.
- c. Durante las visitas a la asociación se efectuaron entrevistas y las encuestas respectivas, sobre el desarrollo de actividades, obteniendo así la información necesaria

1.11 Sistema computarizado

El procesamiento de la información se hizo por medio de computadora, en base a las respuestas obtenidas en los cuestionarios, utilizando programas como, Power Point 2003 y excel.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Reseña histórica

Asociación Regional Campesina Chorti (ASORECH) fue fundada en 1999 está conformada por 8 organizaciones socias de campesinas y campesinos ubicadas en los departamentos de Chiquimula y Zacapa, quienes trabajan porque sus asociados dispongan de nuevas alternativas para mejorar su calidad de vida.

ASORECH, como organización de la sociedad civil es autónoma y esta socialmente vinculada a las comunidades rurales de los municipios de cobertura de sus socias, no depende jerárquicamente de ninguna institución gubernamental o política y actúa como organización de la sociedad civil. En estos momentos maneja lo que se denomina Programa Ambiental, financiado por la Embajada de Holanda, que consta de dos proyectos de vital importancia para la región Chorti de Guatemala; El Proceso de Autogestión Ambiental y el Proyecto de Gobernabilidad del Agua, el primero es una iniciativa que considera la necesidad de unificar los diversos esfuerzos de apoyo al desarrollo que actualmente existen en la Región, se sustenta en un objetivo claro que pretende contribuir a la reducción de la pobreza rural y el deterioro de los ecosistemas vitales mediante el fortalecimiento los procesos autogestionarios de mejoramiento ambiental. El segundo pretende dar solución a la problemática del recurso hídrico en la Región, y establecer un manejo integrado del agua, en los departamentos de Zacapa y Chiquimula.

2.2 Localización

Se encuentra ubicada en Colonia Santa Filomena, municipio de Quezaltepeque, departamento de Chiquimula, República de Guatemala, C.A.

2.3 Visión

Al 2010 ser una organización solidaria y representativa, que impulsa procesos de desarrollo autosostenible de sus organizaciones socias en la región oriental de

Guatemala; gestionando y movilizandoo recursos que contribuyan al fortalecimiento de sus capacidades financieras, sociales e institucionales. Contribuyendo con esto al desarrollo de la región.

2.4 Misión

Ser una asociación regional campesina de desarrollo comunitario:

- a. Que facilita el desarrollo de nuevos líderes y lideresas nacidos en las organizaciones socias.
- b. Que contribuye al fortalecimiento de las capacidades individuales e instituciones para el mejoramiento del desempeño organizacional.
- c. Que favorece la gestión y movilización de recursos técnicos y financieros.
- d. Que representa a sus organizaciones socias y promueve procesos de incidencia para la aplicación de leyes y compromisos asumidos por el gobierno.
- e. Que posibilita procesos de desarrollo empresarial con calidad ambiental.
- f. Que promueve el manejo sostenible de los recursos naturales como una alternativa de desarrollo económico.
- g. Que fomentan la equidad y respeto de los valores culturales y de género en cada uno de sus acciones.
- h. Que brinda servicios de calidad, con la participación de un equipo de trabajo altamente calificado.

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO

3.1 Fundamento conceptual

A lo largo de la historia Guatemala ha tenido muchos cambios ya sea políticos, sociales o económicos que han marcado el desarrollo de la población tanto positivo como negativamente. Se puede mencionar como un cambio político que repercutió en la sociedad guatemalteca la firma de los acuerdos de paz, a partir de este suceso muchos países han aportado al desarrollo del país a través de asociaciones que se han creado como ASORECH.

El aporte que las organizaciones trae a Guatemala, ha venido a beneficiar a muchas personas, mas que todo en las comunidades organizadas, se hizo un estudio para conocer el funcionamiento de la empresa a través de técnicas de recolección de datos en donde se pudo observar las dificultades que conlleva la falta de normas o reglas dentro del personal de la empresa por lo que se recomendó la realización de un reglamento interno en donde este claramente identificadas todo lo concerniente a las obligaciones de cada uno de los empleados porque sabemos y entendemos que toda actividad que realizamos requiere de orden y disciplina no importando que tan grande o pequeña sea esta y mas aun si tiene que ver con el desarrollo de Guatemala creando lideres y lideresas que contribuyan con su comunidad al manejo sostenible de los recursos naturales como una alternativa de desarrollo económico.

3.2 Comportamiento organizacional

Es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas individual y grupal actúan en las organizaciones. Trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad. El comportamiento organizacional es una disciplina científica a cuya base de conocimientos se agrega constantemente una gran cantidad de investigaciones y desarrollos conceptuales. Pero también es una ciencia aplicada, ya que la

información sobre prácticas efectivas en una organización puede extenderse a muchas otras y dejar así el departamentalismo.

El comportamiento organizacional es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas individual y grupalmente actúan en las organizaciones. Trata de identificar maneras en que los individuos pueden actuar con mayor efectividad. El comportamiento organizacional es una disciplina científica a cuya base de conocimientos se agrega constantemente una gran cantidad de investigaciones y desarrollos conceptuales. Pero también es una ciencia aplicada, ya que la información sobre prácticas efectivas en una organización puede extenderse a muchas otras y dejar así el departamentalismo.²

El comportamiento organizacional brinda un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis. Por ejemplo, ayuda a que los administradores observen el comportamiento de los individuos en la organización. También facilita su comprensión de la complejidad de las relaciones *interpersonales*, en las que interactúan dos personas (dos compañeros de trabajo o un par formado por un superior y un subordinado). En el nivel siguiente, el comportamiento organizacional es valioso para examinar la dinámica de las relaciones en grupos pequeños, tanto en equipos formales como en grupos informales. Cuando es necesario que dos grupos o más coordinen sus esfuerzos, como por ejemplo en las áreas de ingeniería y ventas, los administradores se interesan en las relaciones intergrupales que surgen. Por último, también es posible ver y administrar a las organizaciones como sistemas enteros, que tienen relaciones entre ellos (por ejemplo, las fusiones y empresas conjuntas).³

Hay muchas ciencias que comparten cuatro objetivos: describir, entender, predecir y controlar ciertos fenómenos, incluso el entorno organizacional. Éstos son los objetivos del comportamiento organizacional. El primer objetivo es describir sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas. Lograrlo permite que los administradores se comuniquen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo.

² Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (México: 1994), pág. 84

³ [Wikipedia.org/wiki/Comportamiento Organizacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Comportamiento_Organizacional)

Un segundo objetivo es entender por qué las personas se comportan como lo hacen. Los administradores se frustrarán mucho si sólo pudieran hablar acerca del comportamiento de sus empleados sin entender las razones subyacentes. Por ende, los administradores interesados, aprenden a sondear en busca de explicaciones. Predecir el comportamiento futuro de los empleados es otro objetivo del comportamiento organizacional. En teoría, los administradores tendrían la capacidad de predecir cuáles empleados serán dedicados y productivos, y cuáles se caracterizarán por ausentismo, retardos o conducta perturbadora en determinado momento (de modo que sea posible emprender acciones preventivas). El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, al menos en parte, y desarrollar cierta actividad humana en el trabajo. Los administradores son responsables de los resultados de rendimiento, por lo que les interesa de manera vital tener efectos en el comportamiento, el desarrollo de habilidades, el trabajo de equipo y la productividad de los empleados. Necesitan mejorar los resultados mediante sus acciones y las de sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr dicho propósito.

Algunas personas temen que las herramientas del comportamiento organizacional se usen para limitar su libertad y privarlas de sus derechos. Aunque ello es posible, también resulta improbable, ya que las acciones de los administradores están sujetas hoy a revisiones profundas. Los administradores tienen que recordar que el comportamiento organizacional es una herramienta humana para beneficio de los seres humanos. Se aplica de manera amplia a la conducta de las personas en todo tipo de organizaciones, como empresas, organismos de gobierno, escuelas y organizaciones de servicios. Donde haya organizaciones, existe la necesidad de describir, entender, predecir y mejorar la administración del comportamiento humano.

Los temas que suelen estar incluidos en el estudio del comportamiento organizacional son: la estructura organizacional, la motivación, el poder, la comunicación, el trabajo en equipo, la cultura y el clima organizacional, el liderazgo y los procesos de cambio. Cada uno de estos temas está presente en los tres niveles básicos de estudio del comportamiento organizacional: el individual, el grupal y el organizacional. Este esquema de niveles es muy importante al momento de plantear conclusiones. Por ejemplo, la motivación se puede describir

en función de los principales intereses de un grupo de personas, pero como variable es individual ya que es en ese nivel donde se origina.

Otro eje está relacionado lo concreto o lo abstracto en nuestro discurso sobre los problemas que estudia el comportamiento organizacional. El nivel más concreto y objetivo es la conducta, observable y susceptible de cuantificarse con mayor facilidad. Un segundo nivel son las actitudes entendidas como las predisposiciones a actuar de las personas; y finalmente los valores, que son el nivel más abstracto y nos indican una orientación de nuestra conducta. Por poner un ejemplo, podemos pensar que somos colaboradores, pero en una discusión podemos evidenciar una actitud poco colaboradora frente a casos hipotéticos, y en la práctica podemos ser más bien celosos de dar nuestro apoyo. Esto constituye la mayor dificultad para estudiar las organizaciones: la inconsistencia y la brecha entre lo que se dice y se hace, lo cual se complica cuando le añadimos jerarquías (poder) y patrones de conducta aceptados, algunas veces, por todos (cultura organizacional).

Es importante si de alguna empresa o institución nos quisiéramos referir, que independientemente de la importancia que tendrá el establecimiento o aplicación de un modelo como en este caso lo es el proceso administrativo, debemos también referirnos, al papel que como administradores tenemos en una organización, llamada de bienes o de servicios.

El número de departamentos varía según las necesidades de la misma empresa, aunque para fines de su análisis las trataremos como el modelo ideal dado el organismo que más adelante se tratará. Esas funciones son:

- a. Producción: Considerado tradicionalmente como uno de los departamentos clave, ya que se encarga del óptimo aprovechamiento y de la adecuada introducción de infraestructura en un organismo o empresa.
- b. Mercadotecnia: De suma importancia, dada su especialidad que hoy en día representa, y que sostiene en la empresa la responsabilidad de elaborar métodos eficientes en el manejo y coordinación de los sistemas de venta que la empresa ofrece a un mercado específico.
- c. Finanzas: Esta área se encarga de la obtención de fondos y del suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando disponer

de los medios económicos necesarios para cada uno de los demás departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente.

- d. Recursos humanos: Departamento de vital importancia, ya que mediante el uso adecuado de programas de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo, se allega para la empresa del personal adecuado y afín a los objetivos de la misma.

Las variables independientes que afectan el comportamiento individual de las personas son:

- a. Variables del nivel individual.- que son todas aquellas que posee una persona y que la han acompañado desde su nacimiento, como sus valores, actitudes, personalidad y sus propias habilidades que son posiblemente modificables por la empresa y que influirían en su comportamiento dentro de la empresa.
- b. Variables a nivel de grupo. el comportamiento que tienen las personas al estar en contacto con otras es muy distinto. Por lo que esto representa un factor de estudio para las organizaciones.
- c. Variable a nivel de sistemas de organización. Los individuos y los grupos conformarán la organización, en consecuencia los procesos de trabajo, las políticas y las prácticas que realice la organización tendrán un impacto que debe analizarse.

Esta teoría se basa en lo siguiente:

- a. Incentivos o alicientes: Son los pagos hechos por las organizaciones a sus trabajadores, como son los sueldos, los bonos, premios, elogios entre otros.
- b. Utilidad de los incentivos: Cada incentivo posee un determinado valor de utilidad que varía de individuo a individuo, esta utilidad es subjetiva y tiene que ver mucho con la necesidad individual de cada trabajador.
- c. Contribuciones: Son los pagos que le da el trabajador a la organización que esta involucrado, como el trabajo, la puntualidad, la lealtad entre otro.
- d. Utilidad de las contribuciones: Es el valor del esfuerzo que tiene cada individuo para que la organización logre sus objetivos.

Fundamentos del comportamiento individual:

Para relacionar el comportamiento individual y sus elementos más interesantes con los patrones de conducta que asumen los individuos dentro de las organizaciones, debemos iniciar por ilustrar lo que significa la conducta o comportamiento y sus diferentes manifestaciones, los elementos y factores de influencia.

Definiremos la conducta como el modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad.

Como estamos relacionando la conducta individual con las organizaciones, entendiendo que éstas son elementos sociales, es interesante saber como la psicología social enfoca la conducta o el comportamiento del hombre, siendo sus principales áreas de investigación las siguientes:

- a. La socialización que se define como el proceso de adaptarse o formarse para un medio social específico. Es cómo los individuos aprenden las reglas que regulan su conducta con los demás en la sociedad, los grupos de los que son miembros y los individuos con los que entran en contacto.
- b. El cambio de actitudes las cuales suelen considerarse como predisposiciones aprendidas que ejercen una influencia y que consisten en la respuesta hacia determinados objetos, personas o grupos.
- c. La afiliación social la cual se conceptualiza como el poder e influencia de factores que determinan con quién y de qué modo se relacionan los individuos - si es que lo hacen, si intentarán ejercer una influencia sobre los demás o ser a su vez influidos por otros.
- d. La estructura y dinámica de grupos en donde se estudia cómo el individuo y el grupo se influyen mutuamente, donde se han tratado temas como el del liderazgo, sus funciones, sus estilos y su efectividad.
- e. La personalidad y la sociedad las diferencias en el grado de motivación hacia el éxito, por ejemplo, han resultado mensurables y tienen una importancia decisiva

para saber cómo se comporta una persona en diferentes situaciones sociales. Los tipos de actitudes hacia la autoridad, así como la noción de personalidad autoritaria, están relacionados con ciertos aspectos de la conducta social.

- f. La comunicación interpersonal los psicólogos sociales consideran el lenguaje y la comunicación como algo central en la organización de la vida social.
- g. La comunicación no verbal se muestra cómo una compleja comunicación inconsciente que utiliza el lenguaje del cuerpo y es básica para el funcionamiento armónico de la interacción social.
- h. La cognición social abarca el estudio de cómo las personas se explican su propia conducta y la de los demás, también estudia el efecto de todos estos procesos en el pensamiento y la motivación.

Una vez conocida la perspectiva que la psicología tiene del comportamiento individual y aclarados algunos conceptos de gran utilidad en nuestro estudio, uniremos estas ideas con lo que el comportamiento organizacional define como los elementos claves del comportamiento individual que según Robbins están representadas por las características biográficas, la habilidad, la personalidad y el aprendizaje, variables individuales que son fácilmente claras de identificar en todas las personas.

Características biográficas: Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del empleado. A demás permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual.

3.3 Actitudes

Disposición de ánimo manifestada de algún modo.

3.4 Disciplina

Es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los

objetivos deseados, soportando las molestias que esto ocasiona. La principal necesidad para adquirir este valor es la autoexigencia; es decir, la capacidad de pedirnos a nosotros mismos un esfuerzo "extra" para ir haciendo las cosas de la mejor manera.

3.5 Desenvolvimiento

Salir de una dificultad, empeño o lance.

3.6 Conducta

Es la forma cómo se comportan las personas.

3.7 Personalidad

Diferencia individual que constituye a cada persona y la diferencia de otra.

3.8 Ambiente laboral

El Ambiente laboral generalmente se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, proyección profesional, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles, programas de salud y bienestar, seguridad laboral, planes y beneficios para sus familias y dependientes.

3.9 Valores

Que una persona posee o a la que se le atribuyen cualidades positivas para desarrollar determinada actividad.

3.10 Procedimientos

Son planes por medio de los cuales establece un método para el manejo de actividades futuras consiste en secuencias cronológicas de las acciones

requeridas. Son guías de acción no de pensamiento en las que se detallan la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

3.11 Rendimiento

Es dar lo mejor de si mismo.

3.12 Acción correctiva

Indica cuando el desempeño no esta de acuerdo con un patrón establecido y cual es la medida correctiva que se debe tomar.

3.13 Normas

Regla que determina las condiciones de la realización de una operación.

3.14 Reglas

Se exponen acciones u omisiones especificas, no sujetas a las discrecionalidades de cada persona. Son por lo general un tipo de planes mas simple.

3.15 Comportamiento

Generalmente se refiere a acciones de un objeto u organismo, usualmente en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, público u oculto, voluntario o involuntario.

3.16 Costumbres

Hábito, modo habitual de obrar o proceder establecido por tradición o por la repetición de los mismos actos.

3.17 Reglamento interno de trabajo

Es la norma elaborada por la empresa de acuerdo con sus intereses y la legislación laboral vigente, en la que se establecen las condiciones de acatamiento general sobre condiciones de trabajo, relaciones humanas, medidas de orden técnico y sanciones disciplinarias.

3.17.1 Ley en la que se regulan el reglamento interno de trabajo

En el decreto 1441 y sus reformas, capítulo IV, artículos 57 a 60, del Código de Trabajo, conocido como “Reglamentos interiores de trabajo”.

3.17.2 Función de un reglamento interno de trabajo

Su funcionamiento sirve para que tanto la empresa como los (as) trabajadores (as) sepan de antemano cuáles son las reglas que se deben seguir en el centro de trabajo, y las consecuencias que tiene su incumplimiento para cada uno (a).

3.17.3 Vigencia de los reglamentos internos de trabajo

El reglamento interno de trabajo debe ser aprobado previamente por la inspección general de trabajo; empezará a regir quince días después de haber sido expuesto a la vista de los trabajadores, debe imprimirse en caracteres fácilmente legibles y se a de tener constantemente colocado, por lo menos, en dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo o, en su efecto a de suministrarse impreso en un folleto a todos los trabajadores de la empresa de que se trate.

Además debe contener:

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

- e. 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;
- f. La designación de las personas del establecimiento antes quienes deben presentarse las peticiones de mejoramiento o reclamos en general y la manera de formular unas y otros; y
- g. Las normas especiales permitientes a las diversas clases de labores de acuerdo con la edad y sexo de los trabajadores y las normas de conducta.⁴

⁴ Código de Trabajo, Decreto 1441, art. 57 a 60.

CAPÍTULO IV PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 Comportamiento

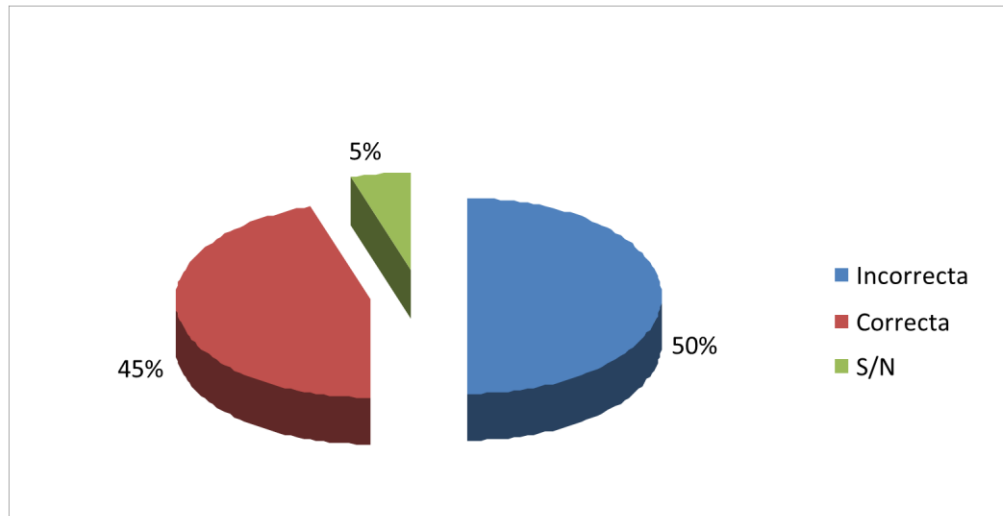
En las encuestas realizadas al personal de la asociación se observó el accionar de cada empleado, tomando en cuenta su forma de ser ante el gerente como con los demás empleados, se determinó que el actuar de cada empleado no ha sido el correcto.

4.1.1 Actitudes

El personal de la asociación mostró distintas actitudes tanto negativas como positivas a la hora de enfrentar una situación en donde debían tomar medidas de control para solucionar los problemas cuando se asignaran los vehículos para la realización de una actividad, debido a que nadie tiene la responsabilidad del equipo que utilizan.

4.1.2 Disciplina

Los empleados de ASORECH, determinan que la disciplina se ha aplicado incorrectamente debido a que han ocurrido faltas tales como el incumplimiento a la realización de tareas atraso en el ingreso a la jornada de trabajo, descontrol en el manejo de equipo por parte del personal, descontrol en la hora de recesos dentro de la empresa y hasta el momento no se han aplicado sanciones, ya que no existe un documento donde determine cuáles son las causas que se consideran en la asociación una falta grave.



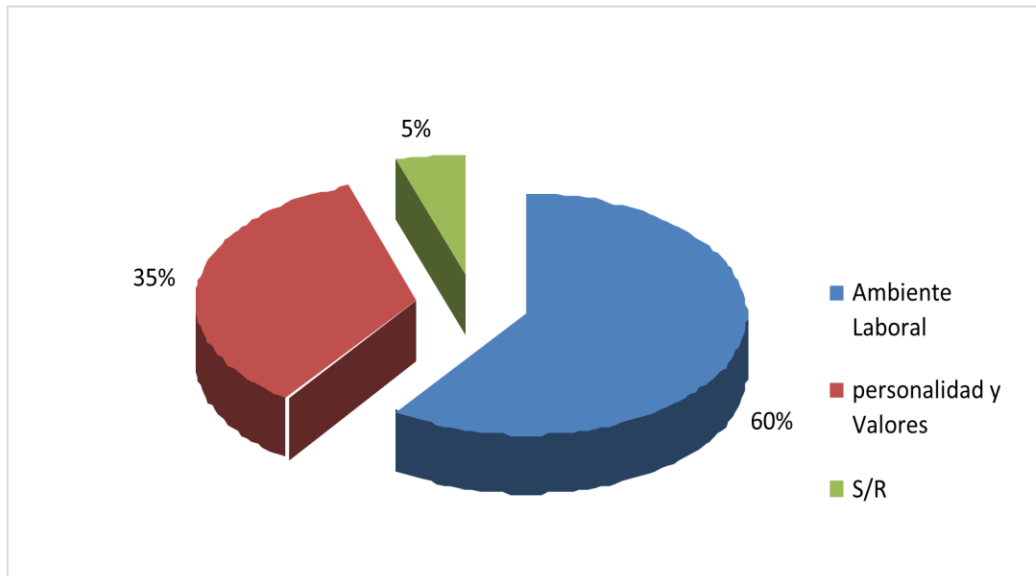
Gráfica No.1: FORMA DE ACTUAR DEL EMPLEADO

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de las encuestas la forma de actuar de cada empleado no ha sido la adecuada debido a que no ha existido una conducta positiva lo que ha provocado un mal desenvolvimiento dentro de las labores de la asociación.

4.2 Motivos de actuar

Las razones de un comportamiento deficiente provienen de un inadecuado ambiente laboral derivado de la falta de valores inculcados en el personal en otras áreas de su vida así mismo hay falta de motivación para realizar las tareas debido a que no existen incentivos para el empleado que cumpla bien con sus labores así también no hay capacitación permanente para el personal que haga que estos se interesen mas por la empresa y sus actividades



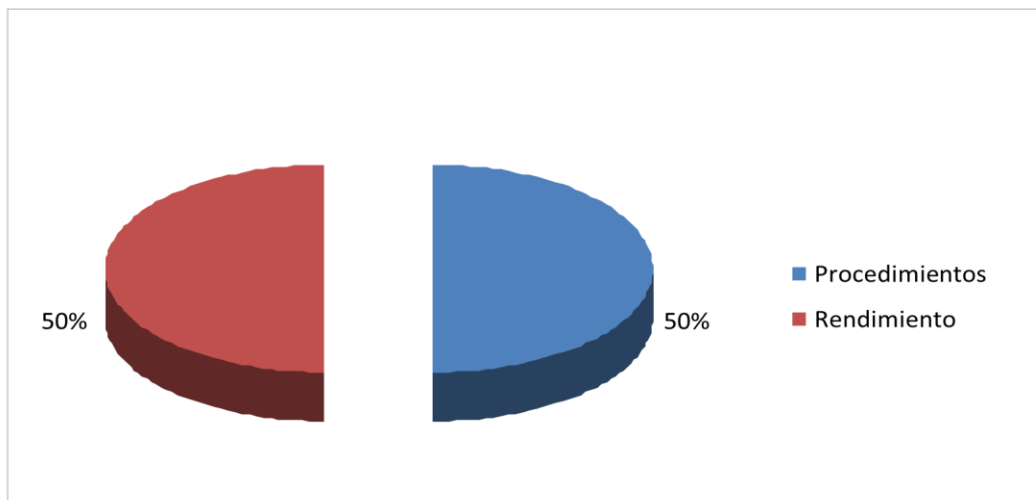
Gráfica No.2: CAUSAS DE COMPORTAMIENTO

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar una de las causas para que el comportamiento actual del personal de ASORECH no sea el más idóneo es por que no existe un ambiente laboral adecuado.

4.3 Predicción

Para predecir el comportamiento de un empleado es necesario conocer el proceder en puestos similares y tener en cuenta el rendimiento que este ha tenido en experiencias pasadas.



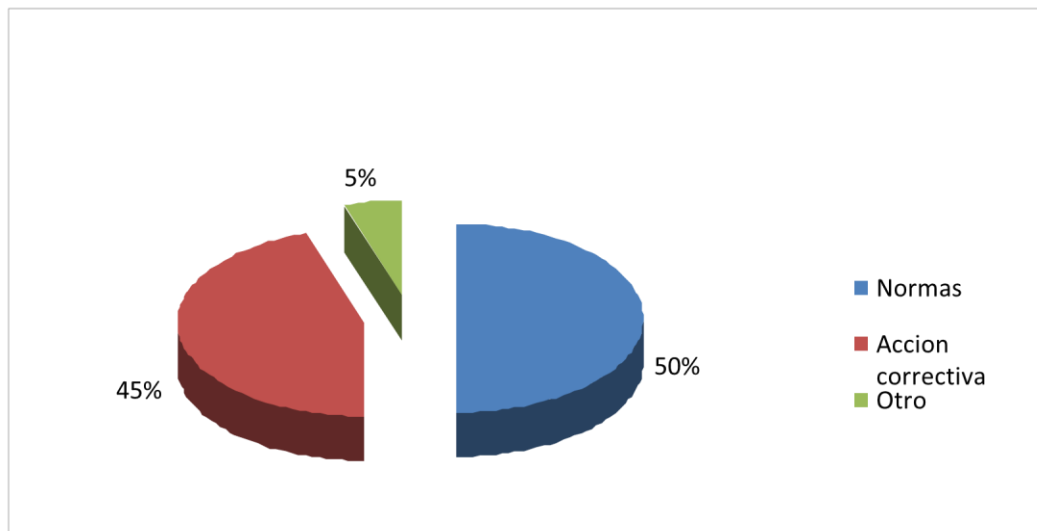
Gráfica No.3: COMPORTAMIENTO FUTURO

Fuente: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que para entender y comprender un comportamiento adecuado en un futuro es necesario tomar en cuenta las costumbres, rendimiento del empleado para crear nuevos procedimientos que ayudan a un mejor accionar del empleado en sus labores dentro de la Asociación.

4.4 Control

Para controlar de una manera correcta el desenvolvimiento de los empleados dentro de la asociación es necesario contar con normas que regulen el proceder de cada uno.



Gráfica No.4: CONTROLAR Y REGULAR COMPORTAMIENTO
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica uno de los factores a tomar en cuenta para regular el comportamiento del personal es la creación de normas y reglas para el mejor desarrollo de las labores de la asociación.

CONCLUSIONES

1. El comportamiento de cada empleado dentro de ASORECH es de acuerdo a lo que se les transmite de las personas que han ocupado esos puestos administrativos anteriormente, debido a que no cuentan con un documento que ampare los mismos, esto conlleva a que en un momento dado los empleados cometan errores que perjudiquen tanto a la empresa como a ellos mismos.
2. La forma de actuar de los empleados ha venido siendo por costumbre o por el tipo de personalidad de cómo han sido formados y valores que se les han inculcado, ya que al momento de ingresar a la asociación, se les dice de una forma verbal la manera de cómo tienen que actuar dentro de la institución.
3. El rendimiento de los empleados no ha venido siendo el adecuado debido a que no se ha tomado en cuenta el comportamiento de cada uno en puestos anteriores.
4. En algunas de las conductas de los empleados de ASORECH, como horarios de entrada, permisos, son aprobados de una forma verbal, ya que no cuentan con un documento donde se establezcan, para que los empleados puedan justificarse de una forma mas formal.

RECOMENDACIONES

1. Dar a conocer de manera escrita las normas y procedimiento a seguir que debe tomar en cuenta cada empleado, esto permitirá orientar tanto a los empleados nuevos, como a los ya existentes. Para el efecto, se hace una propuesta en el presente informe (ver apéndice I).
2. Establecer una mejor forma de dar a conocer los procedimientos a seguir dentro de la asociación en materia de comportamiento y forma de actuar, ya que los han venido haciendo de una forma tradicional.
3. Es necesario que se conozca el proceder de cada empleado así mismo evaluar la conducta de este en puestos anteriores, para que haya un mejor rendimiento en su puesto actual.
4. Es importante que los horarios de trabajo se haga llegar a los empleados de ASORECH, de una forma escrita, para que cada uno de ellos lo conozca y así pueda cumplir con los horarios establecidos por la asociación, utilizando lo propuesto en el reglamento interno de trabajo.

LITERATURA CONSULTADA

Asociación Regional Campesina Chorti, Quezaltepeque, **Informe Anual**, 2006

Chávez Zepeda, Juan José **Elaboración de proyecto de investigación**, Edición 2004
Guatemala.

Código de trabajo, Decreto 1441, art. 57 a 60.

Méndez Álvarez. Carlos Eduardo. **Metodología**, Diseño y desarrollo del proceso de
investigación. Tercera Edición 1994.

Sabino Ayala Villegas, **la administración de recursos humanos**, Wikilearning,

Wikipedia.org/wiki/ Comportamiento Organizacional.

Zúñiga Diéguez, Guillermo A. **Técnicas de estudio e investigación bibliográfica.**
Editorial Oscar de León Palacios.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS –PLAN SÁBADO-
SEMINARIO DE INTEGRACIÓN PROFESIONAL**

**PROPUESTA DE REGLAMENTO INTERNO PARA LA ASOCIACIÓN
REGIONAL CAMPESINA CHORTÍ -ASORECH-**

**SILVIA YOLANDA GREGORIO RECINOS
GABRIELA NOEMI LÓPEZ MATEO
SAMUEL ANTONIO MURCIA SALAZAR**

CHIQUMULA, GUATEMALA, NOVIEMBRE 2007

ÍNDICE

	PÁGINA
GENERALIDADES	
Objetivos	6
Finalidad	6
Alcance	6
Definiciones	6
CAPÍTULO I	
DERECHOS Y OBLIGACIONES	
Artículo 1 DERECHOS	8
Artículo 2 OBLIGACIONES	8
CAPÍTULO II	
JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO	
Artículo 3 JORNADA	9
Artículo 4 HORARIO	9
Artículo 5 UBICACIÓN	9
CAPÍTULO III	
ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA	
Artículo 6 PUNTUALIDAD	9
Artículo 7 TOLERANCIA	10
Artículo 8 INASISTENCIA	10
Artículo 9 SANCIONES	10
Artículo 10 PERMANENCIA	10
CAPÍTULO IV	
SISTEMA REMUNERATIVO	
Artículo 11 REMUNERACIONES	10

CAPÍTULO V
HORAS EXTRAS

Artículo 12 HORAS EXTRAS	10
Artículo 13 HORAS EXTRAS VOLUNTARIAS	10
Artículo 14 COMPENSACIONES	11
Artículo 15 INICIO HORAS EXTRAS	11
Artículo 16 NO SON HORAS EXTRAS	11

CAPÍTULO VI
FALTAS Y SANCIONES

Artículo 17 OMISIONES	11
Artículo 18 FALTAS	11
Artículo 19 AMONESTACIONES	12
Artículo 20 SANCIONES	12

CAPÍTULO VII
PERMISOS

Artículo 21 PERMISOS CON GOCE DE SALARIO	12
Artículo 22 PERMISOS POR ASUNTOS PARTICULARES	12
Artículo 23 LICENCIA CON GOCE DE SALARIO	12

CAPÍTULO VIII
PREMIO Y ESTIMULOS

Artículo 24 ESTIUMULOS	12
------------------------	----

CAPÍTULO IX
HIGIENE Y SEGURIDAD

Artículo 25 SEGURIDAD	12
Artículo 26 HIGIENE Y SEGURIDAD	12
Artículo 27 PROHIBICIONES	13

CAPÍTULO X
RECONSIDERACIONES Y APELACIONES

Artículo 28 RECONSIDERACIONES	13
-------------------------------	----

Artículo 29 RECLAMACIONES	13
---------------------------	----

CAPÍTULO XI

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 30 DISPOSICIONES	13
Artículo 31 CASOS NO PREVISTOS	14
Artículo 32 VIGENCIA	14

PRESENTACIÓN

Contar con un documento donde se haga constar las normas y obligaciones de los empleados contribuye a un mejor funcionamiento dentro de una empresa.

Para contribuir al desempeño laboral de los empleados, es necesaria la determinación de las condiciones de trabajos reales y legales, que rigen las leyes guatemaltecas relacionadas al trabajo.

Para ello se presenta la propuesta de un reglamento interno, que contiene lo siguiente:

CAPÍTULO I: Descripción de los derechos y obligaciones de cada empleado.

CAPÍTULO II: Descripción de la jornada y horario de trabajo.

CAPÍTULO III: De la asistencia, puntualidad y permanencia de los empleados en la empresa.

2.3 *CAPÍTULO IV: De las remuneraciones que reciben los empleados.*

2.4 *CAPÍTULO V: De las horas extras.*

CAPÍTULO VI: De las faltas y sanciones

CAPÍTULO VII: De los permisos.

CAPÍTULO VIII: De los premios y estímulos.

CAPÍTULO IX: De la higiene y seguridad

CAPÍTULO X: De las reconsideraciones y apelaciones

CAPÍTULO XI: De las disposiciones complementarias.

GENERALIDADES DEL PRESENTE REGLAMENTO

OBJETIVOS:

Contiene las disposiciones internas, que regulan las relaciones laborales entre la empresa y el personal, estableciendo sus derechos y obligaciones.

Podrá ser modificado cuando así lo exijan las disposiciones legales vigentes que le sean aplicables. Todas las modificaciones del reglamento interno de trabajo serán puestas a conocimiento de los colaboradores.

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

FINALIDAD:

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

ALCANCE:

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

DEFINICIONES:

Para la mejor interpretación y aplicación del presente reglamento, se define los siguientes términos:

- a. Centro de trabajo: es la estructura física donde se desarrolla las actividades laborales.
- b. Coordinación y enlaces: Mantener la comunicación con otras organizaciones y asociaciones que trabajen con fondos externos, con el fin de mantener las puerta abiertas, informara permanentemente a los miembros del consejo sobre

los eventos que se realizan en el ámbito nacional en donde es conveniente participar, se coordinar con la comisión de financiamiento para concertar reuniones de trabajo o visitas a los proyectos.

- c. Elaboración de proyectos: Elaborar los posibles proyectos y mantenerlos en un banco de datos. Así como llenar los formatos que los diferentes donantes utilizan para la presentación formal de la solicitud de financiamiento.
- d. Puesto de trabajo: lugar asignado a un colaborador para que desempeñe las funciones o tareas asignadas.
- e. Empresa: es la institución u organización que tiene personería jurídica.
- f. Empleador: es el representante de la empresa.
- g. Deber: es la obligación o responsabilidad de ejecutar una acción.
- h. Derecho: es la facultad de actuar de acuerdo a nuestra facultad, siempre que no vulnere los derechos de terceras personas. Es la potestad de hacer o exigir cuanto la ley o autoridad establezca a nuestro favor.
- i. Asistencia: es el acto de concurrir al centro de trabajo dentro del horario establecido.
- j. Inasistencia: acto de no concurrir a centro de trabajo, o de concurrir después de la tolerancia máxima establecida.
- k. Permisos: son las ausencias justificadas del trabajo previamente autorizadas por la persona competente.
- l. Faltas: son las deficiencias e irregularidades cometidas por el personal, ya sea en forma voluntaria e involuntariamente.
- m. Licencia: derecho del trabajador para ausentarse del centro de trabajo, otorgado por escrito, por la autoridad competente.
- n. Puntualidad: es la concurrencia oportuna del colaborador a su centro de trabajo dentro de un horario establecido.
- o. Tardanza: es la lentitud o demora que emplea el personal para no llegar a la hora de entrada establecida por el empleador.

PROPUESTA DE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE ASORECH

CAPÍTULO I DERECHOS Y OBLIGACIONES

Art. 1. DERECHOS: Al recibir una remuneración mensual acorde a las funciones que desempeñan y los plazos establecidos.

- a. Al descanso semanal remunerado
- b. Al descanso anual remunerado por vacaciones.
- c. A la capacitación actualizada y perfeccionamiento de conocimientos.
- d. A ser evaluado periódicamente sobre su rendimiento laboral y ser considerado para ocupar cargos de mayor jerarquía, de ser el caso.
- e. Ser inscrito en el seguro social. (IGSS).
- f. Gozar de estabilidad en el trabajo de acuerdo a las disposiciones legales y administrativas vigentes.
- g. a que le sean proporcionadas las condiciones de trabajo adecuadas para el desempeño de sus funciones.
- h. A la compensación por tiempo de servicios

Art. 2. OBLIGACIONES: Cumplir y hacer cumplir las disposiciones previstas en los estatutos de la asociación y los contenidos en el presente reglamento.

- a. Guardar un comportamiento acorde con las normas de cortesía y buen trato hacia sus superiores, compañeros de trabajo y públicos en general.
- b. Ejercer con eficiencia las funciones que les sean encomendadas.
- c. Cumplir puntualmente con el horario de trabajo.
- d. Guardar en todo momento absoluta reserva y discreción sobre las actividades, documentos, procesos y demás información, que por la naturaleza de sus funciones desarrolle la empresa.
- e. Reintegrar a la empresa el valor de los bienes que estando bajo su responsabilidad se perdieran o deterioraran por descuido o negligencia debidamente comprobada.

- f. Conservar en buen estado el equipo de oficina, herramientas, maquinas y demás bienes de la empresa.
- g. Proponer a través de los órganos jerárquicos superiores, iniciativas que contribuyan al mejoramiento de la eficiencia y productividad institucional.
- h. Permitir la revisión de sus objetos personales cada vez que sean exigidos, al ingresar o salir del centro de trabajo.
- i. Observar trato cortés con sus compañeros o superiores.
- j. Acudir al centro de labores correctamente vestido o uniformado de ser el caso.
- k. Dedicarse exclusivamente a cumplir sus funciones no debiendo intervenir en las que competen a otros servidores, sin autorización del jefe jerárquico.
- l. Permanecer en su centro laboral dentro del horario de trabajo, de acuerdo con las normas de asistencia, permanencia y puntualidad. A excepción de los trabajadores del área de campo.

CAPÍTULO II

DE LA JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO

Art. 3 JORNADA: La jornada de trabajo es de 8 horas y se cumplen en el horario establecido por la empresa, teniendo en cuenta las normas legales vigentes.

Art. 4 HORARIO: El horario de trabajo para todo el año es el siguiente:
Lunes a viernes 8 horas diarias.

Art.5 UBICACIÓN El horario de la jornada de trabajo, se ubicara en un lugar visible y, debiendo constar tanto la hora de ingreso como de salida del personal y el período para tomar refrigerios.

CAPÍTULO III

DE LA ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y PERMANENCIA

ART. 6 PUNTUALIDAD: Todos los trabajadores tienen la obligación de concurrir puntualmente a sus labores, de acuerdo al horario establecido.

Art. 7 TOLERANCIA: Vencida la hora oficial de ingreso, el trabajador tendrá una tolerancia de 15 minutos.

Art.8 INASISTENCIA: Constituye inasistencia:

- a. No concurrir al centro de trabajo.
- b. ingresar después del tiempo establecido en el artículo anterior del presente reglamento.

Art.9 SANCIONES: El personal que incurra en tardanza reiterada se hará merecedor a las sanciones que correspondan.

Art. 10 PERMANENCIA: El trabajador deberá permanecer en su puesto dentro del horario de trabajo. El desplazamiento fuera de su puesto de trabajo se hará con conocimiento de jefe inmediato a quien compete, bajo responsabilidad, el control de permanencia del personal a su cargo.

CAPÍTULO IV DEL SISTEMA REMUNERATIVO.

Art. 11 REMUNERACIONES: Se entiende por remuneración única a aquella que integra todos los conceptos remunerativos.

La forma de pago de la remuneración única se efectuará de conformidad con los dispositivos legales y por procedimientos usuales de la empresa.

CAPITULO V DE LAS HORAS EXTRAS

Art. 12 HORAS EXTRAS: Se denomina horas extras o sobre tiempo, al trabajo laborado fuera de la jornada y horario establecido, autorizado por el jefe inmediato.

Art. 13 HORAS EXTRAS VOLUNTARIAS: la prestación de trabajo en horas extras es de carácter voluntario, nadie puede ser obligado a trabajar horas extras. El trabajo

extraordinario se puede realizar en cualquier tiempo y circunstancia, según las necesidades del servicio.

Art. 14 COMPENSACIÓN: La empresa compensara remunerativamente al trabajador con la tasa de 50% del valor de la hora ordinaria, si se labora en días ordinarios y con la tasa del 100% del valor de la hora normal si la labor se realiza en días sábados o domingos.

Art.15 INICIO HORAS EXTRAS: Las labores de horas extras deberán iniciarse 10 minutos después del horario regular de salida diaria.

Art. 16 NO SON HORAS EXTRAS: No se considera como horas extra los trabajos siguientes:

El tiempo adicional que utiliza el personal para cumplir su trabajo habitual.

CAPÍTULO VI DE LAS FALTAS Y SANCIONES

Art. 17 OMISIONES: Las faltas en el trabajo están constituidas por aquellas acciones u omisiones del trabajador que implican violación de sus obligaciones en perjuicio de la productividad, disciplina y armonía en el centro de trabajo y que puedan dañar la imagen de la empresa.

Art. 18 FALTAS: Constituyen faltas de los trabajadores las siguientes:

- a. incumplimiento de las normas del reglamento.
- b. Ausentarse de su puesto de trabajo sin la debida autorización de su jefe inmediato superior.
- c. Solicitar o recibir obsequios de cualquier clase por la ejecución de obras, trabajos propios del cargo o por tramitación de asuntos dentro de la empresa.
- d. Faltar a centro de trabajo sin causa justificada.
- e. Negligencia en el desempeño de sus funciones.
- f. Disponer ilícitamente de bienes de sus compañeros de trabajo.
- g. Abuso de autoridad.

- h. Amenazar o agredir en cualquier forma a un superior o compañero de trabajo.
- i. Proporcionar información técnica o administrativa a personas o entidades ajenas a la empresa, sin previa autorización de la gerencia, así mismo, sustracción o utilización no autorizada de documentos de la institución.
- j. Constituyen faltas graves que dan lugar a despido justificado inmediato del trabajador las contenidas en el artículo de la ley.

Art. 19 AMONESTACIONES: los trabajadores que incurran habitualmente en las faltas previstas en las disposiciones anteriores, se harán acreedores a las sanciones siguientes:

- a. Amonestación verbal.
- b. Amonestación escrita.
- c. Suspensión parcial de 1 a 30 días sin goce de salario.
- d. Suspensión total. (despido)

Art. 20 SANCIONES: las sanciones serán impuestas teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. Naturaleza de la falta
- b. Antecedentes del trabajador.
- c. Circunstancias en que se cometió la falta
- d. Reincidencia.

CAPÍTULO VII DE LOS PERMISOS

Art. 21 PERMISOS CON GOCE DE SALARIO: Se concederá permiso a los trabajadores con goce de salario por los siguientes motivos debidamente comprobados y especificados en el documento de autorización respectivo.

- a. Por razones de salud.
- b. Por estudio y capacitación.
- c. Por matrimonio del trabajador hasta 5 días.
- d. Por fallecimiento de familiares del colaborador hasta 8 días.
- e. Por el día onomástico del trabajador.

Art.22 PERMISOS POR ASUNTOS PARTICULARES: Los permisos por asuntos particulares para salir del centro de trabajo en horas laborales serán concedidos por el jefe inmediato o por la persona autorizada.

Art.23 LICENCIAS SIN GOCE DE SALARIO: Las licencias para ausentarse sin goce de salario se acordaran entre el patrono y el trabajador, en la misma indicara su autorización, plazo de la licencia, solicitud del trabajador donde se señale las razones que motivaron la licencia.

CAPÍTULO VIII

PREMIOS Y ESTÍMULOS

Art. 24 ESTÍMULOS: La empresa podrá recompensar a su personal por su capacidad, honestidad, puntualidad, disciplina y contribución a lograr lo objetivos trazados de la empresa.

CAPÍTULO IX

DE LA HIGIENE Y SEGURIDAD

Art. 25 SEGURIDAD: La empresa establecerá las medidas necesarias para garantizar y salvaguardar la vida e integridad física de los colaboradores y terceros mediante la prevención y la eliminación de las causa de accidentes, así como la protección de instalaciones y propiedades de la institución.

Art. 26 HIGIENE Y SEGURIDAD: Los trabajadores están obligados a cumplir las siguientes normas de higiene y seguridad:

- a. Cuidar y dar uso apropiado, a los vehículos, equipos que la asociación proporcione, así como los bienes que estuviesen bajo su responsabilidad.
- b. Conservar su lugar de trabajo ordenado y limpio.
- c. Usar correctamente los servicios higiénicos, en resguardo de la salud e higiene de los trabajadores.

- d. Desconectar y/o apagara las maquinas, revisar el buen estado del vehículo, equipos y fluido eléctrico al termino de su labor diaria; así como mantener cerradas las conexiones de agua de la institución.

Art. 27 PROHIBICIONES: Esta terminantemente prohibido al personal no autorizado portar armas de cualquier tipo dentro de la asociación.

CAPÍTULO X

DE LAS RECONSIDERACIONES Y APELACIONES

Art. 28 RECONSIDERACIONES: es política de la empresa propiciar la rápida solución de las quejas y reclamaciones directamente entre el trabajador y la instancia inmediata correspondiente.

Art. 39 RECLAMACIONES: El trabajador que se sienta afectado por cualquier acto o disposición de la empresa, puede formular la reclamación por escrito al jefe inmediato superior quien deberá resolver en primera instancia dentro de los tres (3) días hábiles siguiente de presentada la reclamación. En caso de no solucionarse o de apelarse la decisión de primera instancia, el afectado podrá apelar dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores ante la gerencia general.

CAPÍTULO XI

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Art. 30 DISPOSICIONES: La empresa se reserva el derecho de dictar normas y disposiciones que complementen, amplíen y/o adecuen el presente reglamento, a fin de mejorar su aplicación.

Art. 31 CASOS NO PREVISTOS: Los casos no previstos y/o infracciones a normas laborales, morales o éticas que imperen en el centro de trabajo o que regulen el desenvolvimiento armónico de las relaciones laborales, no contemplados expresamente en el presente reglamento, serán resueltos en cada caso, atendiendo a las circunstancias, antecedentes, consecuencias u otros aspectos pertinentes, aplicándose

los principios de razón habilidad y buena fe, el sentido común y la lógica; en concordancia con las disposiciones legales vigentes.

Art. 32 VIGENCIA: El presente reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de su presentación a la autoridad de trabajo.