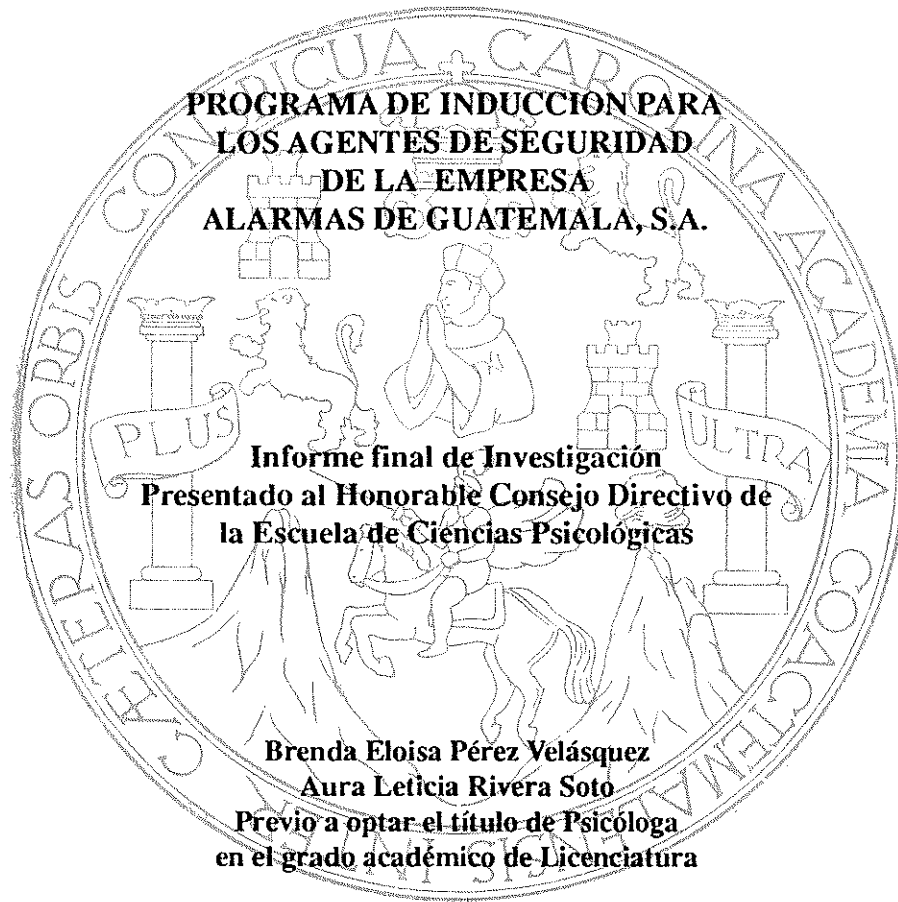


**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas**



**PROGRAMA DE INDUCCION PARA
LOS AGENTES DE SEGURIDAD
DE LA EMPRESA
ALARMAS DE GUATEMALA, S.A.**

**Informe final de Investigación
Presentado al Honorable Consejo Directivo de
la Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Brenda Eloisa Pérez Velásquez
Aura Leticia Rivera Soto
Previo a optar el título de Psicóloga
en el grado académico de Licenciatura**

Guatemala, Septiembre 1995.

**PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



13
T(816)
C-4

ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIOS "M-5, M-3"
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12
TELÉFONOS: 760790-94 Y 760985-86
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

TRIBUNAL EXAMINADOR

LICENCIADO WALTER RENÉ SOTO REYES
DIRECTOR

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
SECRETARIO

LICENCIADO FELIPE ALBERTO SOTO RODRÍGUEZ
REPRESENTANTE CLAUSTRO DE CATEDRATICOS



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIOS "M-5, M-3"
CALLE UNIVERSITARIA, ZONA 12
TELÉFONOS 760790-94 Y 760985-86
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
Archivo

REG. 479-94
(Reposición)
CODIPs. 529-94

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION
Y NOMBRAMIENTO DE ASESOR.

Septiembre 28 de 1995

Señoritas Estudiantes
AURA LETICIA RIVERA SOTO
BRENDA ELOISA PEREZ VELASQUEZ
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señoritas Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DECIMO SEPTIMO del Acta. VEINTINUEVE NOVENTA Y CUATRO (29-94) de Consejo Directivo, de fecha veintisiete de septiembre de 1994, que copiado literalmente dice:

"DECIMO SEPTIMO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "PROGRAMA DE INDUCCION PARA LOS AGENTES DE SEGURIDAD EN LA EMPRESA ALARMAS DE GUATEMALA, S. A.", de la Carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por:

AURA LETICIA RIVERA SOTO
BRENDA ELOISA PEREZ VELASQUEZ

CARNET No. 84-14302
CARNET No. 88-16985

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y nombrar como asesor al Licenciado Edgar Arnoldo Larios Ovando."- -

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"
Escuela de Ciencias Psicológicas
CONSEJO DIRECTIVO
Licenciado Abraham Cortez Mejía U.S.A.C.
SECRETARIO

/rmp.

1995 AÑO DE LA REFORMA UNIVERSITARIA. CON TU PARTICIPACION LA REFORMA AVANZA.



de
**ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLOGICAS**
EDIFICIOS "M-5, M-3"
CAMPUS UNIVERSITARIA, ZONA 12
TEL. 760790-94 Y 760985-86
GUATEMALA, CENTRO AMERICA

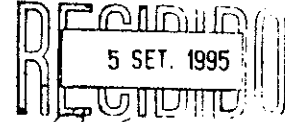
CIEPs. 253-95

REG. 479-64

Guatemala, 26 de agosto de 1995

INFORME FINAL

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLOGICAS



[Handwritten signature] HORA

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EDIFICIO

SEÑORES:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado HELVIS ORLANDO VELASQUEZ RAMOS, ha revisado y aprobado el INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado: "PROGRAMA DE INDUCCION PARA LOS AGENTES DE SEGURIDAD EN LA EMPRESA ALARMAS DE GUATEMALA, S.A.", de la Carrera de LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por las estudiantes:

NOMBRE
AURA LETICIA RIVERA SOTO
BRENDA ELOISA PEREZ VELASQUEZ

CARNET No.
84-14302
88-16985-9

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

[Handwritten signature]
LIC. FELIPE ALBERTO SOTO RODRIGUEZ
COORDINADOR CENTRO DE INVESTIGACIONES
EN PSICOLOGIA

FASR/edr
c.c. archivo





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIOS 'M-5, M-3'
CARRERA UNIVERSITARIA, ZONA 12
TELÉFONOS: 760790-94 Y 760985-86
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

Guatemala,
28 de agosto de 1995

LICENCIADO
FELIPE ALBERTO SOTO R.
COORDINADOR a.i.
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
EDIFICIO

LICENCIADO SOTO:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle
que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACION,
titulado:

"PROGRAMA DE INDUCCION PARA LOS AGENTES DE SEGURIDAD
DE LA EMPRESA ALARMAS DE GUATEMALA, S.A."

Correspondiente a la Carrera de LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, y presen-
tado por las estudiantes:

| <u>NOMBRE</u> | <u>CARNET No.</u> |
|-------------------------------|-------------------|
| AURA LETICIA RIVERA SOTO | 84-14302 |
| BRENDA ELOISA PEREZ VELASQUEZ | 88-16985-9 |

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos
establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito
DICTAMEN FAVORABLE, solicitando continuar con los trámites corres-
pondientes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LIC. HELVIN ORLANDO VELASQUEZ R.

DOCENTE REVISOR

HVR/edr
C.C. archivo



Guatemala,
17 de julio de 1995.

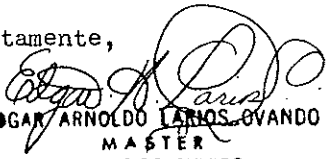
Lic.
Felipe Soto
Coordinador de Investigación
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad, Universitaria

Lic. Soto:

Informo a usted lo siguiente: la asesoría de CONTENIDO realizada en la tesis titulada: Programa de Inducción para Agentes de Seguridad de la Empresa Alarmas de Guatemala, S.A., trabajo realizado por las pasantes: BRENDA ELOISA PEREZ VELASQUEZ, carnet No.: 8816985-9 y AURA LETICIA RIVERA SOTO, carnet No.: 8414302; llegó a su culminación.

Como el trabajo fue conducido dentro de los normativos científicos EMITO DICTAMEN FAVORABLE, y solicito a usted haga los trámites requeridos para ordenar la impresión y establecer fecha para su respectiva graduación como psicólogas en el grado académico de licenciado.

Atentamente,


EDGAR ARNOLDO LARROS OVANDO
MASTER
PSICOLOGO CLINICO
COL. 1084

cc/archivo personal



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIOS "M-S, M-3"
CAMPUS UNIVERSITARIA ZONA 12
NOS. 760780-84 Y 760985-88
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
Archivo

REG. 479-94

CODIPs. 455-95

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL
DE INVESTIGACION.

Septiembre 29 de 1995

Señoritas Estudiantes
AURA LETICIA RIVERA SOTO
BRENDA ELOISA PEREZ VELASQUEZ
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señoritas Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto NOVENO del Acta TREINTA Y DOS NOVENTA Y CINCO (32-95) de fecha veintidós de septiembre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"NOVENO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe final de INVESTIGACION titulado: "PROGRAMA DE INDUCCION PARA LOS AGENTES DE SEGURIDAD EN LA EMPRESA ALARMAS DE GUATEMALA, S.A.", de la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

AURA LETICIA RIVERA SOTO
BRENDA ELOISA PEREZ VELASQUEZ

CARNET No. 84-14302
CARNET No. 88-16985

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Edgar Arnoldo Larios Ovando y revisado por el Licenciado Helvin Orlando Velásquez Ramos.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo AUTORIZA LA IMPRESION del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Abraham Cortez Mejía U.S.A.C.
SECRETARIO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CONSEJO DIRECTIVO

/rmp.

BRENDA ELOISA PEREZ VELASQUEZ

ACTO QUE DEDICO:

- A DIOS Luz Suprema, a quien agradezco su guía y sabiduría para alcanzar mi meta deseada.
- A MI MADRE: Por su amor, apoyo y abnegación incondicional, gracias por estar siempre conmigo.
- A MIS HERMANOS: Cariño fraternal.
- A MIS SOBRINOS: Con mucho cariño.
- AMIS AMIGOS: Aura, Liliana, Estuardo, Madel, Yobany, Blanca, Amanda, Lorena; con mucho cariño

AGRADECIMIENTOS:

A UNIVERSIDAD DE
SAN CARLOS DE
GUATEMALA:

Casa de estudios que me forjó
como profesional.

EMPESA ALARMAS
DE GUATEMALA:

Por darme la oportunidad de
aprender y desarrollarme como
profesional.

Lic. EDGAR LARIOS:

Por ser un excelente asesor y amigo.

PADRINOS:

Dr. JULIO ROBERTO CHICANA
Lic. EDGAR ARNOLDO LARIOS OVANDO



AURA LETICIA RIVERA SOTO

ACTO QUE DEDICO:

- A DIOS Luz y guía que iluminó mi camino para alcanzar tan anhelada meta.
- A MIS PADRES: Mi eterno agradecimiento y es este el reconocimiento a sus esfuerzos.
- A MIS HERMANOS: Amor fraternal para siempre.
- A MI ESPOSO: Por su amor, comprensión y apoyo.
- A MIS HIJOS: Especial fuente de motivación para mi superación académica.
- A GUATEMALA: Pedacito de tierra que abriga nuestras esperanzas.

AGRADECIMIENTOS:

A UNIVERSIDAD DE
SAN CARLOS DE
GUATEMALA:

Gloriosa tricentaria forjadora de
hombres y mujeres en busca de un
futuro mejor para nuestra patria.

A:

Lic. Edgar Arnoldo Larios Ovando,
por ser más que superior y asesor; un
amigo. Quien supo compartir sus
conocimientos de una manera muy
especial.

PADRINOS:

Dr. Carlos Roberto Rivera Ortiz
Lic. Edgar Arnoldo Larios Ovando



PROLOGO

La Inducción es un proceso que facilita a las personas su integración a un grupo de trabajo en una empresa determinada, conociendo ampliamente sus funciones, derechos y obligaciones.

La inexistencia de un adecuado programa de inducción en las empresas incide grandemente en la estabilidad laboral y el rendimiento de los trabajadores.

Por ello se consideró sumamente importante la realización de esta investigación, con el objetivo de evidenciar que dicho programa es determinante para una mejor y más rápida adaptación del trabajador a la empresa.

Agradeciendo a Alarmas de Guatemala, S. A., la oportunidad brindada y la confianza depositada en la realización de este trabajo. Permitiendo desarrollar una labor que redundará en beneficio de todos aquellos que se dedican a la psicología industrial y específicamente a los agentes de seguridad que a partir de ahora gozarán de esta preparación previa a iniciar sus labores.

También es justo reconocer la labor realizada por los sujetos objeto de estudio quienes voluntariamente contribuyen a la consecución del objetivo planteado.

CAPITULO I

1.1.- MARCO TEORICO

El campo de la administración de personal no apareció de improviso. Evolucionó durante la historia hasta adquirir su forma actual. Una breve consideración permitirá apreciar la importancia que la administración de personal ha tenido siempre en las sociedades humanas.

Orígenes: no es posible señalar el momento en que se dió inicio a las técnicas de administración de personal por una razón muy sencilla, la existencia de este campo es condición necesaria para la existencia de la civilización.

A principios del siglo XX adquirió gran importancia un movimiento que pretendía poner en práctica los hallazgos obtenidos en varias ciencias. Tal es la razón de que se les denomine "administración científica", sus postulados se ejemplificaban bien en la persona del investigador Frederick Taylor; de hecho, el movimiento se ha denominado también "Taylorismo". /1. La incorporación de datos científicos a la administración mostró al mundo que el estudio sistemático del trabajo podía conducir a un mejoramiento en la eficiencia.

La argumentación de los líderes del movimiento en favor de la especialización y mejor capacitación hizo más obvia la necesidad de crear departamentos especializados en personal. Las primeras décadas de ese siglo vieron el surgimiento de los primeros departamento de personal, fenómeno que se vio favorecido por los avances de la administración científica y por los movimientos sindicales. Los nuevos departamentos contribuían a la eficiencia de las organizaciones de varias maneras; mantenían los salarios en niveles adecuados, seleccionaban a los

1. Dessler Gary, "ADMINISTRACION DE PERSONAL". Trad. Malfavon Martínez 4ta. Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, México 1991, Pag. 268.



candidatos más idóneos para ciertos puestos y servían como canal de quejas y sugerencias, en muy poca medida existían programas de inducción para el personal de primer ingreso. Asimismo, absorbieron las anteriores funciones de los departamentos de bienestar al encargarse de las negociaciones con los sindicatos y de los asuntos relacionados con el bienestar de los trabajadores.

Hacia 1914, cuando estalló la primera guerra mundial, los departamentos de personal adquirían creciente influjo en las organizaciones industriales de grandes dimensiones, aunque todavía sin tener la importancia actual. /2

Cumplían fundamentalmente funciones de asesoría y acopio de datos del personal, sin carácter ejecutivo, en esa época las funciones de producción y de mercadotecnia ocupaban el centro de la atención. Los departamentos de personal crecieron lentamente en importancia a medida que se incrementaban sus responsabilidades y su contribución global. En el curso de la primera guerra mundial se perfeccionaron los exámenes de aptitud. Estos exámenes permitieron colocar a los nuevos reclutas de los ejércitos combatientes en los puestos claves. Esa práctica condujo al empleo de exámenes de aptitud en las organizaciones no militares, y la responsabilidad de impartirlos correspondió a los departamentos de personal. Desde el fin de la primera Guerra Mundial hasta la Gran Depresión los departamentos de personal desempeñaron funciones de creciente importancia. /3.

Se concedió más y más atención a las necesidades de los empleados.

Desde 1960 hasta la fecha se inició un movimiento claramente dedicado a lograr mayor satisfacción en el trabajo a satisfacer demandas crecientes de los empleados y a mejorar la calidad de la vida laboral. Tanto

/2. Werther, Jr. William B. "ADMINISTRACION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS" Mc. Graw. Hill, México 1,991, pág. 136.

/3. Reyes Ponce Agustín "ADMINISTRACION DE PERSONAL", Editorial Limusa, México 1979, pág. 92.

en los países de Iberoamérica, como en el resto del mundo, se han experimentado fenómenos como la incorporación masiva de las mujeres al mundo del trabajo; la reducción en el número de horas semanales trabajadas; la presión continua por complementar el pago de sueldos y salarios mediante servicios como suministro de seguros médicos y educación; la reducción progresiva de las distancias que separan entre sí a los diferentes estratos de la organización, y la automatización acelerada de prácticamente todos los sitios de trabajo. En la actualidad los departamentos de personal suelen tener a su cargo más funciones que nunca; a las tareas relativamente sencillas de las organizaciones del pasado se han unido muchas nuevas, que pocas personas pudieron prever. Por ejemplo: salarios, prestaciones, préstamos, sindicatos, reclutamiento y selección de personal, motivación, inducción etc.

Dentro de todo este proceso encontramos que los estudios de administración general señalan que el personal -el elemento humano-, es el común denominador de la eficiencia de todos los demás factores, /4. Ya que éstos son operados por hombres. 'Por ello, la ayuda y actitud del personal condicionan los resultados que se obtengan en todos los demás aspectos; producción de bienes o de servicios, ventas, finanzas, compras, registros, conservación y aún la misma Administración General. Los mejores capitales, las mejores máquinas, los mejores sistemas sirven de poco si son manejados con apatía o desgano, o, lo que es peor, en plan de no utilizarlos bien, o aún destruirlos, por descontento del personal.

Se considera, que por su importancia, no debe identificarse la Administración de Personal con la Administración, ya que, si bien como fenómeno administrativo tienen elementos comunes con ésta, y por su especial trascendencia, la Administración de Personal se encuentra ligada a cualquiera de los demás campos administrativos, y tiene, características, reglas y técnicas completamente específicas.

/4. Urizar Rolando (instructor) "LA INDUCCION TRANSMITE MENSAJES CULTURALES", CENGICA, Asociación de Gerentes de Guatemala, 1992, pág. 18.



El término de "Relaciones Humanas", es incompleto e impreciso a nuestro juicio: relaciones humanas son también las que hay entre padres e hijos, entre amigos, entre esposos, etc. /5. Ni siquiera sería suficientemente connotativo hablar de Relaciones Humanas en el seno de la empresa, puesto que también existen dentro de ella relaciones jurídicas, económicas y sociales, las que aunque tengan puntos de contacto con las que estudiamos, no se identifica con ellas. Por el énfasis que tiene lo humano en la primera parte de la materia, se emplearán estos términos como designación de ella, por contraposición a la segunda: "Sueldos y Salarios".

A juicio , el término más preciso es el de "Administración" y la diferencia específica de personal que corresponden a esta disciplina.

Si nos preguntamos qué busca el empresario con la Administración de Personal, al crear el departamento respectivo, al fijar políticas de personal, etc., se cree que los diversos fines inmediatos que la empresa persigue con esta disciplina pueden resumirse en lo siguiente: que el personal tenga en cada puesto y nivel la capacidad necesaria y que todo el personal preste a la empresa su más amplia colaboración. /6.

Si el personal carece de la capacidad indispensable para desarrollar las labores que se le encomienden, evidentemente, aunque quisiera, no podría desarrollar adecuadamente su trabajo, con lo que habría graves deficiencias. Si éstas se generalizan, es indiscutible que todo el trabajo habrá de ser inadecuado. Un personal incapaz aún cuando tuviera la voluntad de colaborar, constituye un elemento que "quiere, pero no puede" ayudar al debido desarrollo de la empresa.

Más no es suficiente con que el personal tenga las capacidades que en cada puesto, departamento y nivel se requieren; es necesario que esté dispuesto a prestar su colaboración amplia y eficazmente. En este supuesto se trataría de alguien que puede, pero no quiere contribuir al desarrollo

/5. Ibid, pág. 32.

/6. Werther William, Op. Cit. pág. 187.

eficaz de las labores.

Basados en la importancia de los objetivos inmediatos que la empresa persigue en la Administración de Personal, es indiscutible que:

- a) De ninguna manera los conseguiría si todos los trabajadores no recibieran por parte de la empresa aquello que en ella buscan, lo que les hace ir a trabajar a la misma.
- b) Además, si se considera a la Administración de Personal como un problema de interés sólo para el empresario, se la convertiría en una especie de técnica más refinada para explotar al máximo al trabajador, relegando a segundo término o inclusive menospreciando los intereses de éste.

Se necesita, por lo tanto, estudiar a la vez, qué es lo que el trabajador busca como finalidades principales; qué es lo que espera de una buena Administración de Personal. Teniendo toda esta información que sustenta la base de la administración de personal, se puede hablar ahora, específicamente de la inducción.

Una vez que se ha reclutado con éxito y seleccionado a los empleados, el siguiente paso es inducirlo, este es un punto donde se les proporciona la información que requieren para tener éxito en sus nuevas funciones. La inducción es un factor importante en la motivación en los empleados.

Por consiguiente, tomando en consideración la función que la inducción está llamada a prestar dentro de la empresa podemos definirla como: "Una serie de procedimientos a través de los cuales se adapta el nuevo empleado a la organización de una manera positiva. Por medio de la inducción podemos exponer varios aspectos de importancia al trabajador como: la política, filosofía, historia, reglas, regulaciones, prestaciones, salario, horario, etc. que la empresa le ofrece al nuevo empleado" /7.

/7. Dessler Gary, Op. Cit. pág. 261.

El trabajador que presta sus servicios por primera vez a una empresa, se caracteriza por lo siguiente:

1. Actúa con inseguridad, al desconocer las tareas que se le asignarán y por consiguiente, los procedimientos que debe utilizar para realizarlos.
2. No conoce al personal que labora en la empresa, lo cual lo hace sentirse ajeno a la organización.
- 3.- Desconoce la estructura administrativa de la empresa y la relación que su puesto tiene dentro del sistema.
4. No tiene certeza de las condiciones laborales bajo las cuales es contratado y por lo tanto, ignora las obligaciones que contrae y los derechos que adquiere.

Es importante que el empleado reciba una buena impresión de la organización en su primer día de trabajo, ya que esta experiencia queda grabada en su memoria.

El trabajador de nuevo ingreso debe sentirse aceptado por el grupo con el cual laborará; necesita sentir el apoyo y colaboración que se le pueda brindar en el desenvolvimiento de su trabajo, y sobre todo, necesita que se le oriente para desarrollar sus actividades en forma eficiente y eficaz.

Cuando al nuevo empleado no se le informa sobre las políticas, procedimientos y desenvolvimiento de la organización y sobre todo la forma en que su trabajo contribuye en el proceso general de producción o prestación de servicio, se crea en él un sentimiento de insatisfacción; actúa en forma mecánica y rutinaria y no se interesa por mejorar su trabajo o prestar su colaboración a otros miembros de la administración.

Un efectivo programa de inducción de personal contribuye a que el

trabajador se integre lo más pronto posible al puesto; al departamento y, a la organización en general.

La importancia del programa de inducción estriba en despertar en el trabajador el interés por contribuir en la realización de las funciones que desarrolla la empresa, /8. hacerlo sentir parte integrante y necesaria en el proceso, lo cual se logra indiscutiblemente, suministrándole la información necesaria que lo ilustre sobre los objetivos que persigue la empresa y las funciones que se han asignado a cada departamento para contribuir a alcanzarlos.

El programa de inducción persigue alcanzar los siguientes objetivos:

1. GENERALES;

- a) Proporcionar al trabajador la información necesaria que le permita conocer la organización a la cual prestará sus servicios y la actividad que dentro del proceso de trabajo le corresponde realizar.
- b) Asegurar la rápida adaptación del nuevo empleado, con el fin de que contribuya en forma efectiva a alcanzar los objetivos de la organización.

2. ESPECIFICOS:

- a) Que la gerencia, sub-gerencia, departamento al cual se está incorporando, cuente con un elemento capaz, que conozca lo que se espera de él y que esté presto a contribuir con su esfuerzo a desarrollar las funciones inherentes a la misma.
- b) Hacer agradable su estancia en el trabajo y hacerlo sentir satisfecho de prestar sus servicios a la organización.
- c) Brindar la oportunidad al trabajador de nuevo ingreso para que se identifique con el grupo de trabajo con el que deberá laborar.

/8. Reyes Ponce Agustín Op. Cit. Pag. 93.

- d) Inspirarle seguridad y estabilidad para lograr un mejor desenvolvimiento de su parte.
- e) Evitar inconformidades que redunden en poca eficiencia, mala calidad de trabajo y poco interés del trabajador para cumplir con sus tareas.
- f) Evitar que el trabajador se haga acreedor en el futuro a la aplicación de medidas disciplinarias por falta de la información adecuada.
- g) Proporcionar condiciones óptimas de trabajo.

La inducción del trabajador de nuevo ingreso debe realizarse adecuadamente, en virtud de que las sensaciones experimentadas en su primer día de labores constituyen un recuerdo grabado en su memoria, que influye positiva o negativamente en su desenvolvimiento futuro.

El proceso de inducción busca proporcionar al trabajador la información que le facilite conocer la organización, razón por la cual es recomendable que la misma se lleve a cabo en forma gradual, otorgándole el tiempo necesario, con el fin que pueda asimilar de mejor manera, la información que se le suministre /9.

El proceso de inducción cubre varias etapas, partiendo de lo general a lo particular. La primera etapa consiste básicamente en que el trabajador conozca la organización en conjunto, para que comprenda los fines que persiguen.

La segunda etapa abarca aspectos específicos, informando al trabajador con mayor detalle la función que desarrolla la unidad organizacional a la cual prestará sus servicios y fundamentalmente la actividad que él, como miembro de esa unidad tendrá bajo su responsabilidad.

/9. Urizar Rolando Op. Cit. Pag. 26.

En base a lo anterior y tomando en consideración la información que quiera administrarse al trabajador de nuevo ingreso, el proceso de inducción se divide en tres etapas siendo estas:

INDUCCION A LA ORGANIZACION, La cual proporciona al trabajador información relacionada con la organización y se presenta en las formas siguientes: exhibición de audiovisuales, los cuales prestan un apoyo muy importante en la inducción del trabajador de nuevo ingreso, en virtud de que facilita enormemente la comprensión de los conceptos que el personal responsable de esta actividad desea que el trabajador capte.

Con la utilización de medios audiovisuales, se proyectan al trabajador fotografías, diapositivas o transparencias, que le muestren en forma resumida la evolución de la organización; objetivos que persigue y estructura organizativa.

Así también, con el auxilio de un plano proyectado es posible mostrar al trabajador la localización de las instalaciones físicas de la organización, la ubicación de cada departamento, lugares de servicio, etc., la presentación audiovisual se complementa con una explicación verbal paralela a las diferentes fotografías y diapositivas que se proyecten, también es posible apoyarse con el manual de inducción conocido también como manual de bienvenida, es un instrumento técnico que constituye un auxiliar eficaz en la instrucción del trabajador de nuevo ingreso. /10. A través de este instrumento, se da a conocer al empleado, la historia de la institución, las actividades a las cuales se dedica, su estructura organizativa, políticas laborales, prestaciones y beneficios, que ofrece, y lo que la organización espera obtener de sus servicios.

La información que contiene este manual, debe presentarse en forma clara, comprensible, atractiva, y debe entregarse al trabajador en su primer día de trabajo, explicándole el fin que persigue y el beneficio que representa

/10. Reyes Ponce Agustín Op. Cit. Pag. 95.



para él enterarse de su contenido.

Los objetivos de este manual de bienvenida es proporcionar al trabajador de nuevo ingreso información necesaria que le permitirá conocer la organización a la cual prestará sus servicios; familiarizarlo con su funcionamiento y, sobre todo, enterarlo de las condiciones bajo las cuales es contratado.

Pretende incorporarlo rápidamente, dándole la orientación que lo haga sentir seguro de la acción que emprende.

Persigue que el trabajador esté satisfecho de prestar sus servicios a la organización, en virtud de sentir el apoyo, que se brinda al iniciar sus actividades, despertando su interés por proporcionar un mejor servicio.

La información que contiene el manual de introducción se divide en tres secciones principales; siendo la primera de ellas, la información de la institución que incluye una breve historia de la organización.

La segunda sección esta formada por las relaciones de trabajo en donde se hace mención de las condiciones de trabajo, que comprenden básicamente las estipulados en el pacto colectivo de trabajo, o reglamento interno de trabajo.

Y la tercera sección consiste en el programa de prestaciones, aquí se le incluye información acerca de las prestaciones que goza el trabajador.

Cuando el nuevo empleado tiene conocimiento de lo que es la organización en general, corresponde proporcionarle información acerca del departamento, dicha información constituye la segunda etapa del proceso de inducción. /11 .

/11. Reyes Ponce Agustín, Op. Cit. Pag. 97.

Esta información se enfoca en dos aspectos principales; objetivos específicos y funciones del departamento. en los objetivos específicos se le informa al trabajador que el departamento al cual pertenece, como parte integrante de un sistema, tiene fijadas metas precisas, los cuales deben desarrollarse en forma eficiente y así contribuir a que la organización alcance sus objetivos generales.

Debe insistirse en hacer comprender al empleado que cualquier tropiezo para lograr los objetivos fijados al departamento, redundará en un desfase en la obtención de los objetivos generales que persigue la empresa.

En las funciones del departamento debe enfatizarse que las funciones que se asignen al departamento dependen fundamentalmente de los objetivos que se pretenden alcanzar.

Esta etapa consiste en informar al nuevo empleado de las funciones que se desarrollan, explicándole en forma general que actividades se agrupan bajo cada función y que puestos son los que atienden estas actividades.

Esta información es de suma importancia, toda vez que es dentro de esta área donde el trabajador se desenvuelve permanentemente y por lo tanto debe conocer la relación que su puesto tiene con los otros que conforman el departamento y conocer a quién debe dirigirse cuando así lo necesite.

La inducción en el puesto comprende el grueso de información que sirve de base al trabajador para desarrollar sus actividades cotidianas y de consiguiente contribuye en mayor medida a facilitar su actuación, esta información constituye la tercera etapa de inducción, dicha información se le conoce con el nombre de descripción del puesto, este es un documento que refleja en forma específica, las responsabilidades,



obligaciones y relaciones asignadas al puesto, dentro del contexto organizacional. La descripción del puesto se divide en ocho partes:

- a) Nombre del puesto
- b) Número de empleados con el mismo puesto.
- c) A qué departamento pertenece.
- d) Horario.
- e) Conocimientos indispensables.
- f) Escolaridad.
- g) Especificaciones (Características físicas, personales que debe tener para el puesto).
- h) Responsabilidades.

1.2 FORMULACION DE HIPOTESIS

El problema objeto de investigación es un "Programa de inducción a desarrollarse en el año de 1994, con personas que pertenecen al área operativa de sexo masculino., comprendidos entre 18 y 35 años, en la empresa privada ALARMAS DE GUATEMALA, S. A." el objetivo General que se persigue es contribuir a una mejor y rápida adaptación del trabajador a la empresa Guatemalteca, y dentro de los objetivos específicos podemos mencionar:

- Determinar cuales son los efectos más incidentes que se presentan en el empleado que no recibe el proceso de inducción.
- Elaborar un programa de Inducción que satisfaga las necesidades de la empresa y del trabajador para solucionar el problema planteado.

Así mismo se plantea la hipótesis siguiente:

Un programa de inducción para los agentes de seguridad de sexo masculino, comprendidos entre los 18 y 35 años, de la empresa ALARMAS DE GUATEMALA, desarrollado durante el período de 1994, incidirá en una mejor adaptación en su área laboral.

1.2.1 VARIABLES

INDEPENDIENTE:
Programa de inducción.

DEPENDIENTE:
Adaptación laboral

1.2.2. INDICADORES

Inducción a la organización
Inducción al departamento
Inducción al puesto.

Asistencia
Puntualidad
Estabilidad
Rendimiento

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 TECNICAS DE MUESTREO

La muestra objeto de la investigación estuvo comprendida por un grupo de 30 personas pertenecientes al área operativa (agentes de seguridad) de sexo masculino comprendidos entre los 18 y 35 años de edad, quienes se encontraban prestando sus servicios en la empresa ALARMAS DE GUATEMALA, S. A.

La técnica de muestreo fue intencional o de juicio, no aleatoria, porque se tomó el primer grupo que se presentó de 30 personas que estaban comprendidas entre los 18 y 35 años de edad, sexo masculino, contratados para trabajar en ALARMAS DE GUATEMALA.

Luego se dividió en dos grupos de quince personas cada uno, al primero de ellos se le aplicó el programa de Inducción previo a iniciar sus labores en la empresa; al segundo grupo no se le aplicó dicho programa e inicio su trabajo inmediatamente, obteniendo así un grupo control y un grupo experimental.

2.2. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

Entrevista: se realizaron dos entrevistas de la siguiente forma:

a) Entrevista con la persona encargada del servicio de seguridad de cada empresa; para ellos se estableció contacto con la persona responsable a quien se le consultó sobre el desempeño que cada uno de los agentes había mostrado durante el tiempo laborado, evaluando los siguientes aspectos: asistencia, puntualidad, y rendimiento.

- b) Entrevista con cada agente de seguridad; parte del proceso requería de una entrevista directa con los sujetos objetos de estudio a quienes se solicitó brindaran información con respecto a las experiencias vividas y compartidas en el puesto de trabajo, buscando desde luego verificar cuan útil les fue haber recibido el programa de inducción antes de empezar sus labores.

2.3. INSTRUMENTOS

Evaluación de Desempeño:

Aplicada a todos los agentes objeto de la investigación.

2.4. TECNICAS DE ANALISIS ESTADISTICO DE LOS DATOS

La técnica estadística que se utilizó fue la de análisis porcentual. Los resultados han sido clasificados de acuerdo a cada aspecto evaluado y tabulados para su presentación en gráfica de barras y para permitir una mejor apreciación comparativa de los resultados de los grupos control y experimental.



CAPITULO III

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

La presentación del Programa de Inducción a los agentes de seguridad del grupo experimental se llevó a cabo en el salón de capacitación de la empresa Alarmas de Guatemala, S. A.; este grupo estaba integrado por quince personas de sexo masculino comprendidos entre los dieciocho treinta y cinco años de edad, a quienes se les estaba dando de alta el día de la aplicación.

Así mismo se contaba con otro grupo de personas de igual número con las mismas características del grupo anterior, a quienes no se les aplicó dicho programa, constituyéndose en el grupo control.

Los integrantes de ambos grupos fueron asignados por el Departamento de Operaciones a distintos puestos de trabajo, dándosele a todos el mismo tratamiento en cuanto a condiciones generales de trabajo se refiere.

Treinta días después del inicio de su relación laboral con la empresa, se procedió a realizar la Evaluación del Desempeño, la cual evalúa tres aspectos fundamentales:

- Puntualidad
- Asistencia
- Rendimiento

y refleja los datos que a continuación se presentan

ESTABILIDAD LABORAL

Al momento de realizar la evaluación y visitar cada uno de los puestos de trabajo, se encontró que el cien por ciento del grupo experimental aún se encontraba de alta en la empresa, en comparación con el grupo control que sólo presentaba un 26.66% de permanencia. Esto indica que al aplicar el programa de inducción a los agentes de seguridad previo a iniciar sus labores si se obtiene una mayor estabilidad laboral, disminuyendo consecuentemente el índice de rotación de personal, ver Gráfica No. 1



EVALUACION DEL DESEMPEÑO FACTORES

1. PUNTUALIDAD

Deberá tomarse en cuenta si existen permisos autorizados por el jefe del departamento, para las llegadas tarde de lo contrario, se computará como retraso.

Evaluación sobre 25 puntos netos:

| | |
|--------------------|--------|
| Grupo Control | 81.24% |
| Grupo experiemetal | 80.00% |

Este factor no presenta diferencia significativa, según se puede observar en la gráfica No. 2, considerándose que es debido a razones fuera del objeto de estudio, como lo son los patrones de conducta del individuo.

2. ASISTENCIA

En este factor se evaluarán las faltas y/o permisos; se considerará como una falta, más de medio día de ausencia al trabajo. Los permisos otorgados reducirán las calificaciones generales del trabajador.

Evaluación sobre 25 puntos netos:

| | |
|--------------------|--------|
| Grupo Control | 87.48% |
| Grupo Experimental | 81.68% |

Al igual que la puntualidad, la asistencia entre ambos grupos no presentó una diferencia significativa atribuyéndosele a la misma razón del factor anterior. Esto puede observarse en la gráfica No. 3.

3. RENDIMIENTO

Para evaluar este factor fue necesario tomar en cuenta varios aspectos, por lo que se dividió en cuatro ítems:

3.A. Elaboración de Informes

Elabora y entrega los informes en forma clara, ordenada y limpia, demostrando interés y dedicación en su trabajo.

| | |
|----------------------------------|---------|
| Evaluación sobre 15 puntos netos | |
| Grupo Control | 62.46 % |
| Grupo Experimental | 75.00 % |

Como puede observarse en la gráfica No. 4, el grupo experimental cumple en un porcentaje mayor que el grupo control con la elaboración de los informes, mostrando que fue positivo el brindarle el respectivo programa de inducción, el cual les brindó una mejor orientación.

3.B. Apariencia y Presentación Personal.

El trabajo conserva esmeradamente su presentación personal, apariencia e higiene, se mantiene con el cabello recortado y en orden, rasurado, usa su uniforme en forma limpia y ordenada.

| | |
|-----------------------------------|---------|
| Evaluación sobre 10 puntos netos: | |
| Grupo control | 81.20 % |
| Grupo Experimental | 86.70 % |

La Gráfica No 5 muestra que el programa de inducción no es suficiente para modificar algunos aspectos que se encuentran más arraigados en los individuos, ya que la diferencia entre ambos grupos no fue significativa.

3.C. Permanencia en su Puesto

Se deberá evaluar si el trabajador se encuentra siempre en su puesto y atento a cualquier incidente que pueda presentarse.

Evaluación sobre 15 puntos netos:

| | |
|--------------------|---------|
| Grupo Control | 75.00 % |
| Grupo Experimental | 86.67%. |

De acuerdo a la gráfica No. 6, el grupo experimental sí permaneció en su puesto en un mayor número que el grupo control, demostrando con ello que los efectos del programa de inducción son positivos.

3.D. Relaciones Interpersonales.

Deberá evaluarse la cortesía, atención y amabilidad que brinde al cliente y compañeros de trabajo.

Evaluación sobre 10 puntos netos:

| | |
|--------------------|--------|
| Grupo Control | 81.20% |
| Grupo Experimental | 90.00% |

Según puede observarse en la gráfica No. 7 el grupo experimental presentó un porcentaje mayor de efectividad en las relaciones con los clientes y compañeros de trabajo, debido a que tenían mayor orientación con respecto a sus funciones específicas.

Evaluación Global de Rendimiento sobre 50 puntos netos,
ver gráfica No. 8.

| | |
|--------------------|--------|
| Grupo Control | 73.74% |
| Grupo Experimental | 84.34% |

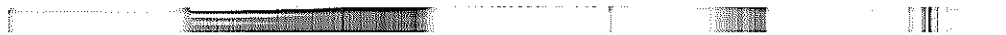
La diferencia entre ambos grupos es únicamente de 10.60%. Sin embargo, para efectos del estudio realizado esto representa que sí es posible obtener mejores resultados en el personal que se le brinda un buen programa de inducción al inicio de sus labores, comparado con los que ingresan a laborar sin inducción.

Resultado total general de la Evaluación de Desempeño, sobre 100 puntos netos:

| | |
|--------------------|---------|
| Grupo Control | 79.06% |
| Grupo Experimental | 82.58 % |

En general la evaluación del desempeño solamente presenta un 3.52% de diferencia entre ambos grupos, como puede observarse en la gráfica No. 9. Realmente no es significativa la diferencia general, pero es interesante evaluar cada factor por separado; ya que de esta manera se puede apreciar cuales son los factores más susceptibles de modificar a través del programa de inducción.

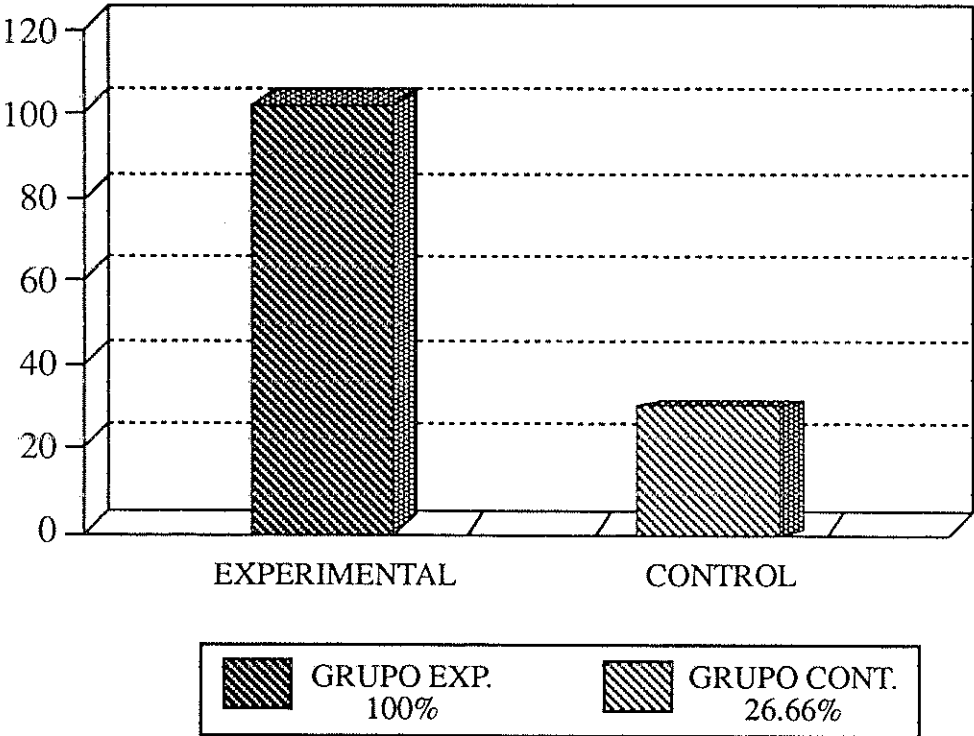
En cuanto a las entrevistas realizadas con los responsables del servicio de seguridad en cada una de las empresa, se encontró en términos generales una mejor satisfacción con el rendimiento de los agentes del grupo experimental que con el grupo de los agentes del grupo control.



GRAFICA No. 1

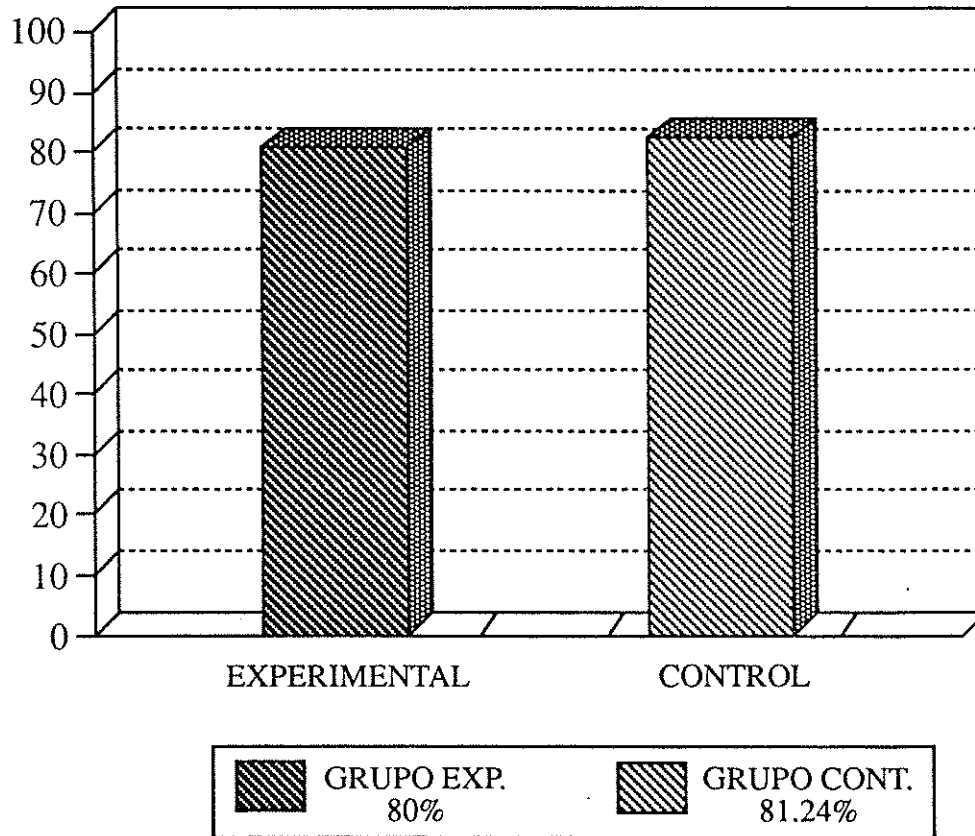
ESTABILIDAD LABORAL

NIVEL DE PERMANENCIA



GRAFICA No. 2

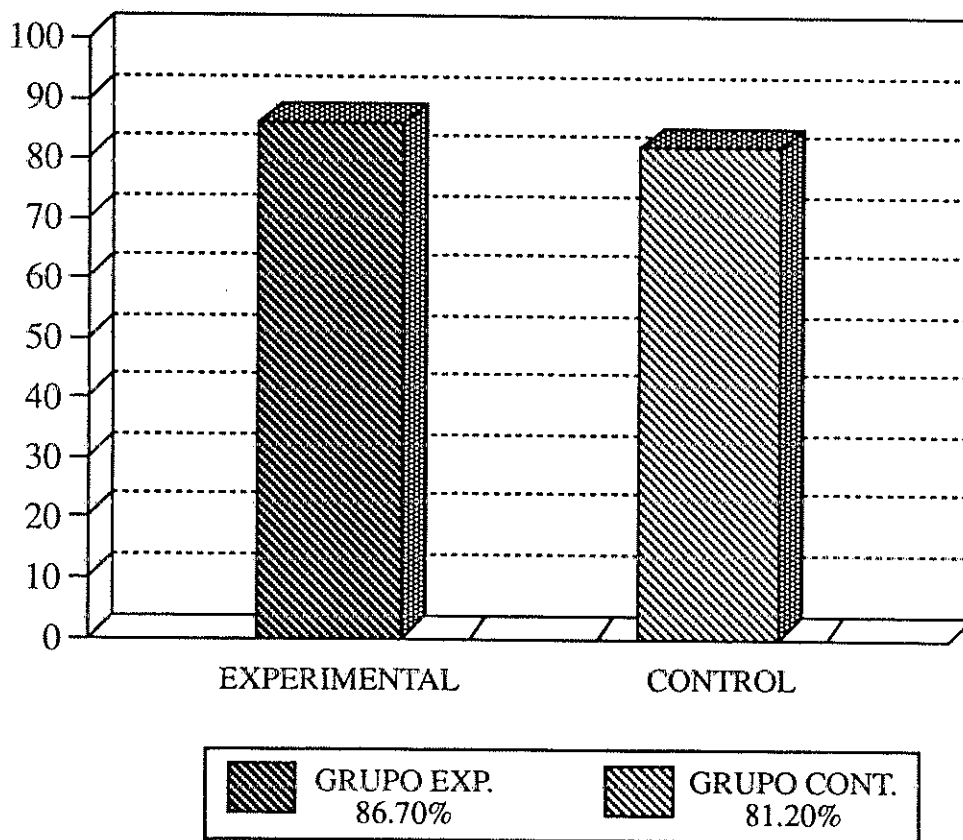
EVALUACION DEL DESEMPEÑO PUNTUALIDAD



GRAFICA No. 5

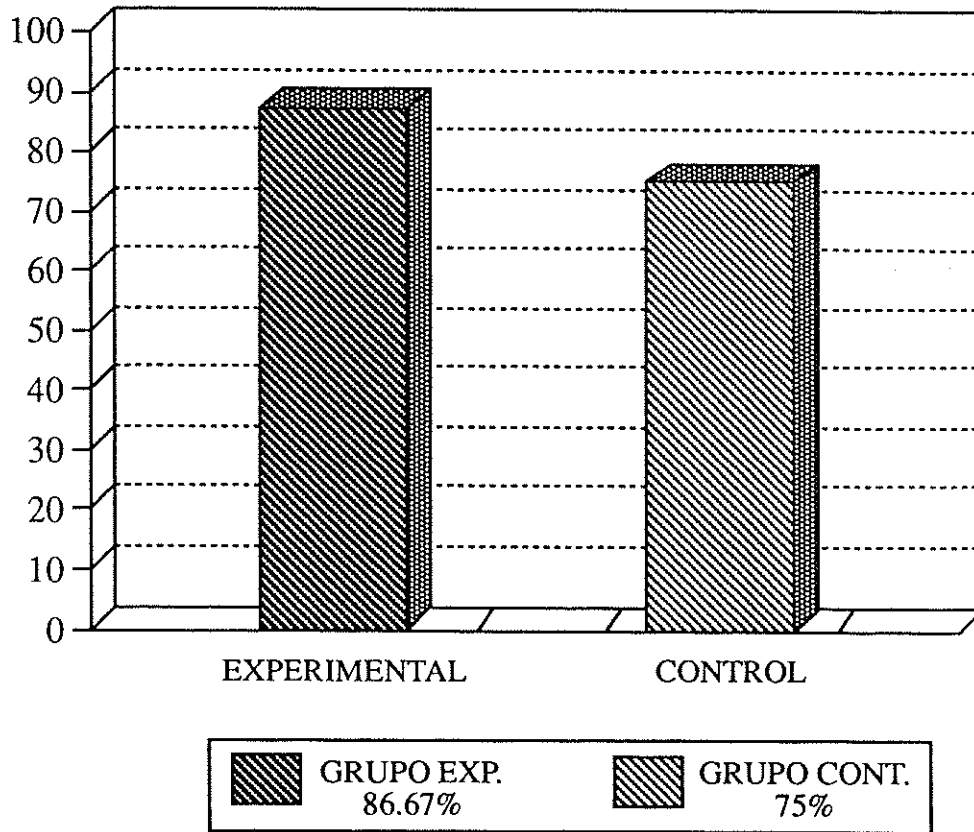
RENDIMIENTO

APARIENCIA Y PRESENTACION PERSONAL



GRAFICA No. 6

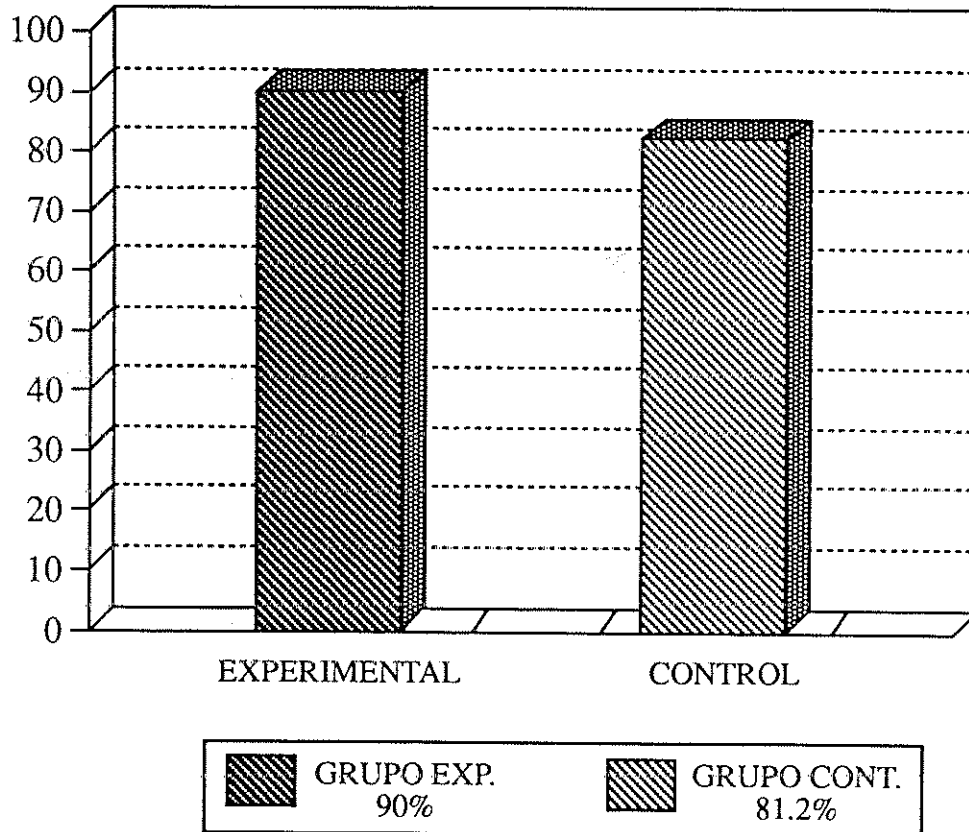
RENDIMIENTO PERMANENCIA EN SU PUESTO



GRAFICA No. 7

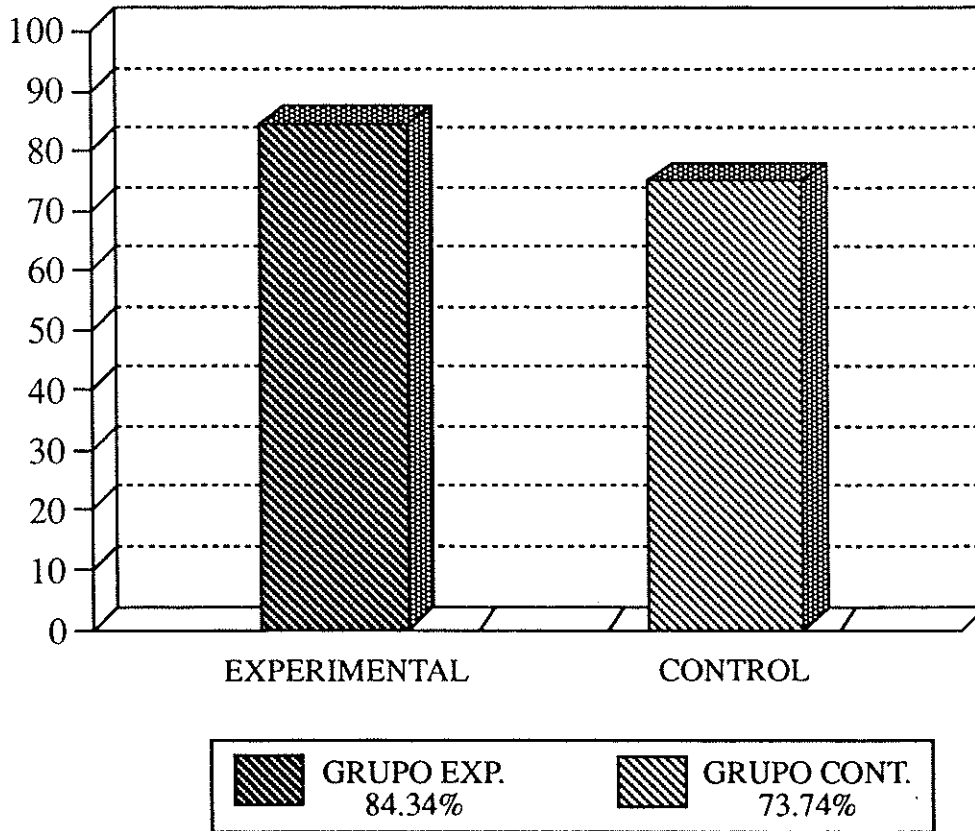
RENDIMIENTO

RELACIONES INTERPERSONALES



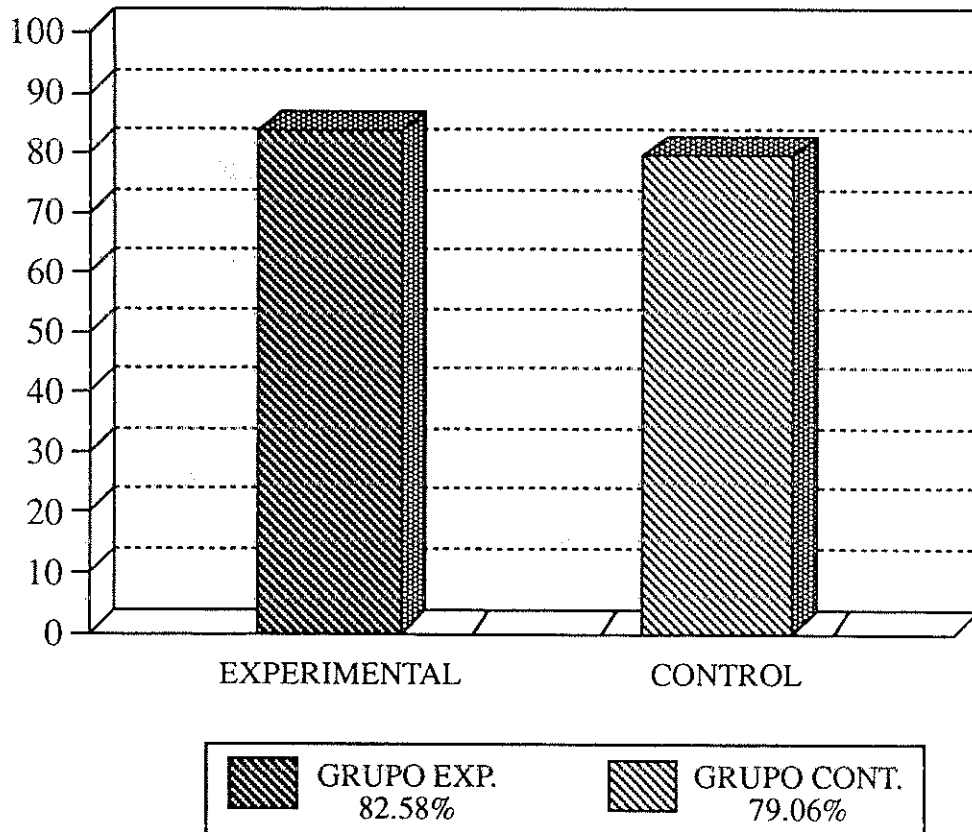
GRAFICA No. 8

EVALUACION GLOBAL RENDIMIENTO



GRAFICA No. 9

RESULTADO TOTAL GENERAL EVALUACION DEL DESEMPEÑO



CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos se comprobó la hipótesis de investigación planteada "Un Programa de Inducción para los agentes de seguridad, de sexo masculino, comprendidos entre los 18 y 35 años de la empresa ALARMAS DE GUATEMALA, incidirá en una mejor adaptación en su área laboral".

Reflejando como aspecto determinante la estabilidad laboral.

Los agentes de seguridad que no fueron sometidos al Programa de inducción al momento de iniciar su relación laboral con la empresa, abandonaron su trabajo en un lapso de treinta días; afectando con ello la economía de la empresa, debido al costo que representa el reclutamiento, selección y capacitación del personal.

El rendimiento global entre ambos grupos no muestra una diferencia realmente significativa de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación. Sin embargo cada rubro en que fue dividido este factor sí refleja datos importantes que deben tomarse en cuenta en la inducción del personal.

Los factores de asistencia y puntualidad no reflejan diferencia significativa entre ambos grupos, considerándose que es debido a que son aspectos que forman parte de la personalidad de cada individuo.

Como una experiencia fue satisfactorio escuchar de parte de los sujetos involucrados en el estudio, comentarios que reflejan satisfacción e identificación con la empresa; dados a conocer en la visita directa que se

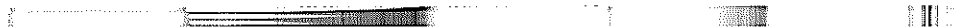


hizo a cada sujeto.

Como última conclusión podemos decidir que en la aplicación de un programa de inducción se puede contribuir con nuestra sociedad aportando ciudadanos estables laboralmente, redundando en el desarrollo de la misma.

RECOMENDACIONES

- En base a los resultados obtenidos de la investigación se recomienda que a todos los agentes de seguridad, previo a ser asignados a un puesto de trabajo, les sea aplicado el Programa de Inducción, para obtener así una mayor estabilidad laboral y reducir los índices de rotación.
- Realizar una evaluación objetiva para determinar el costo que actualmente representa para Alarmas de Guatemala, S. A., el mantener un índice de rotación tan alto, considerando el reclutamiento, selección y capacitación del personal, costo administrativo por cada ingreso y egreso; versus la implementación del programa de inducción.
- Con el objeto de modificar los aspectos de asistencia y puntualidad en el personal, se recomienda implementar actividades que destaquen la importancia de desarrollar estos hábitos, los cuales redundan en un buen desempeño laboral y en beneficio para ambas partes.
- Para que el personal cumpla con los aspectos de asistencia y puntualidad, se recomienda diseñar un plan de incentivos que combine las sanciones correspondientes para el incumplimiento, así como los reconocimientos a quienes mejor cumplan con ambos factores.
- Con el fin de determinar los efectos que causaría en el personal administrativo la aplicación de un programa de inducción, se recomienda realizar una investigación similar a este nivel.
- Para un mejor desarrollo de nuestra sociedad, se recomienda que las empresa a todo nivel, apliquen un programa de inducción para sus trabajadores, que redundará para el beneficio de ambas partes.



ANEXOS

MANUAL DE BIENVENIDA



Alarmas De Guatemala, S.A.

Introducción

Que es Alarmas de Guatemala, S. A.

Como esta Organizada Alarmas de Guatemala

Jornadas de Trabajo y Normas Relacionadas

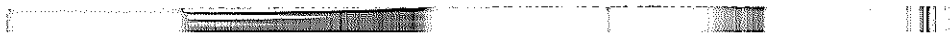
Programa de Prestaciones

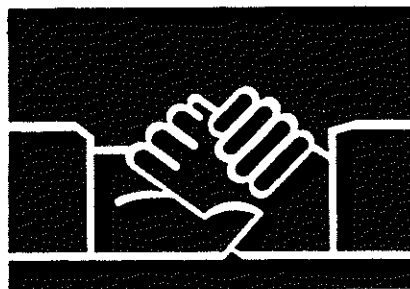
Capacitación

Uniformes

Seguros

Recomendaciones





Bienvenido a

Alarmas de Guatemala, S.A.

Es un placer darle la más cordial y calurosa Bienvenida como parte de nuestro grupo de trabajo, el cual cada día es más grande.

A partir de este momento usted también pertenece a una de las más prestigiosas Empresas que tienen la responsabilidad de velar por la seguridad en Guatemala y estamos seguros que se sentirá orgulloso de poder cumplir con esta tarea.

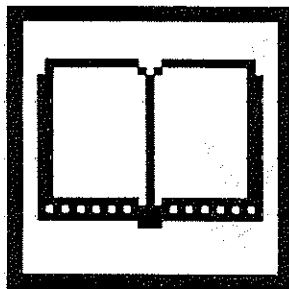
Brindamos seguridad a muchas instituciones en la ciudad capital y en distintos departamentos. Usted será destacado a cualquiera de estas instituciones, en donde deberá mostrar todo su interés y dedicación al desempeñar su trabajo. Ya que son las personas como usted las que engrandecen nuestra Empresa y nuestra Nación.

Este manual fue ideado para darle información acerca de su Empresa, su trabajo y su futuro.

Cordialmente,

Gerencia General

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central



Historia de Alarmas de Guatemala, S. A.

Alarmas de Guatemala, S.A., es la Empresa fundadora en Guatemala, en cuanto a lo referente a la seguridad; nuestra Empresa fue fundada el 17 de septiembre de 1964, por el señor Alfredo Serwing (+), la cual consistía en 3 divisiones específicas:

a) Alarmas de Guatemala, S.A.:

En esta se generalizan los servicios de vigilancia, por medio de Agentes de Seguridad, estos servicios se prestan a Instituciones Bancarias, Comercios, Industrias, Residencias, Ejecutivos y otros.

b) Protección de Valores, S.A.:

PROVAL, S.A., como se le conoce comúnmente, es la división que se dedica al transporte de valores en unidades especialmente diseñadas para el efecto, además de tener los servicios de cajillas de seguridad y pago de planillas, etc.

c) Protección Electrónica, S.A.:

La tercera división cuya actividad principal se centraliza en el arrendamiento de equipo electrónico de seguridad, más específicamente nos referimos a sistemas de alarmas para vehículos, residencias, bancos, comercios, etc., así como detectores de incendios, aparatos de radio comunicación, alambres protectores, circuitos cerrados de televisión, etc.

Debido al crecimiento progresivo de nuestra Empresa se decidió que PROVAL, S.A. y PROTECCION ELECTRONICA, S.A., se convirtieran en Empresa independientes, para brindar a nuestros clientes un servicio más especializado, lo cual se llevo a cabo desde el año 1989.

Es así como ALARMAS DE GUATEMALA, S.A., actualmente está laborando en el campo de la seguridad. Durante este recorrido ha adquirido gran prestigio por el tipo de servicio que brinda, así mismo se ha venido profesionalizando, captando y procesando información que a través de la experiencia ha ido recabando, lo que ha hecho que esta Empresa sea líder en el mercado de la seguridad.

POLITICA

Nuestro objetivo principal consiste en alcanzar y mantener el liderazgo como Empresa proveedora de seguridad en nuestro país, somos una Empresa especializada, toda nuestra actividad deberá orientarse hacia la permanente profesionalización de nuestro servicio.

Tenemos el deber de:

Proveer a nuestra clientela un servicio de alta calidad, con la mayor eficiencia y con el permanente propósito de lograr la total satisfacción del cliente. Actualizamos constantemente nuestra tecnología y sistemas, en aras de salvaguardar mejor el patrimonio, la vida y la seguridad de nuestros clientes.

Reclutar, seleccionar personal calificado y brindarles capacitación continua que les permita propiciar su desarrollo, en afán de superación personal y de la Empresa. A través de una administración participativa, estimularemos la motivación y el trabajo en equipo, para aumentar la productividad. Se incentivará la creatividad, confianza, perseverancia, el dinamismo, la innovación y se establecerán normas de tratamiento equitativo para todos. Mantendremos constantemente un espíritu de investigación, desarrollo, motivación y evaluación.

Mantener una relación comercial mutua y favorable, en el entendido que únicamente así se obtienen relaciones comerciales permanentes.

Proveer a nuestros accionistas logros económicos razonables, dentro de una planificación de crecimiento y desarrollo.

Con nuestra comunidad, como representantes de nuestra Empresa, de cumplir con todas las obligaciones de un buen ciudadano. Deberemos de propiciar y participar en actividades de proyección social y en cualquier iniciativa para mejorar nuestra comunidad.

Las áreas de especialización de Alarmas de Guatemala en el mercado de la seguridad son los siguientes:

- 1.- Diseño de Sistemas de Seguridad de Bancos.
- 2.- Diseño de Sistemas en Centros Comerciales.
- 3.- Diseño de Sistemas en Fábricas.
- 4.- Diseño de Sistemas de Transporte.
- 5.- Diseño de Sistemas de Eventos Especiales.
- 6.- Diseño de Sistemas de Seguridad en Residencias.
- 7.- Diseño de Sistemas en Protección de Funcionarios.
- 8.- Diseño de Sistemas de Seguridad en Aeropuertos.
- 9.- Diseño de Sistemas de Seguridad en Embajadas.

Así también ha adquirido gran experiencia en la elaboración de Planes de Emergencia para diversas contingencias tales como:

- 1.- Contra incendios.
- 2.- Contra terremotos.
- 3.- Contra atracos.
- 4.- Contra la colocación de bombas.
- 5.- Sabotaje.
- 6.- Detección de sospechosos.

Estructura Organizacional

ALARMAS DE GUATEMALA, S.A., se encuentra estructurada de la siguiente manera: Junta Directiva, Director Ejecutivo, Contraloría, Gerente General, Subgerencia Financiera, Subgerencia Administrativa, Subgerencia Operativa.

Junta Directiva:

Esta integrada por los socios capitalistas, quienes se reúnen periódicamente, con el propósito de analizar la situación económica en que se encuentra la Empresa.

Director Ejecutivo:

El Director Ejecutivo es elegido por la Junta Directiva y su función principal es informarles sobre el desarrollo de las actividades que se realizan en las Empresas a su cargo.

Contraloría:

Su principal función es encargarse de controlar y verificar los procedimientos y sistemas monetarios.

Gerente General:

Encargado directamente del funcionamiento, control y autorización de todas las actividades referentes a la Empresa.

Subgerencia Financiera:

Esta unidad es conformada por las secciones de: Contabilidad, Caja, Cobros, Computación; o sea como su nombre lo indica el personal que labora en esta división lleva el control de los recursos financieros, también se encargan de atender a proveedores, clientes, elaborar nóminas para pago de salarios y de todo procesamiento electrónico de datos.

Subgerencia Administrativa:

Esta unidad está conformada por dos divisiones: Ventas, como su nombre lo indica se encarga de vender el servicio y atender las necesidades de los clientes. Recursos Humanos, su trabajo consiste en la administración de personal, reclutamiento, selección y la contratación, administra las políticas, promueve la armonía laboral, desarrolla programas de capacitación y brinda servicios internos a todos los trabajadores.



Subgerencia Operativa:

En esta unidad se centraliza los servicios de vigilancia por medio de Agentes de Seguridad, estos servicios se prestan a instituciones bancarias, comercios, industria, residencias, ejecutivos y otros. Nuestra división de "Uniformados" representa el número más grande de personal, el cual muestra nuestro orgullo, ya que este personal nos hace estar en los primeros lugares en el mercado de la seguridad.

Su estructura consiste en: Sub-Gerente Operativo, Asistente, 5 Jefes de Sector, Supervisores, Secretarías, Jefes de Grupo y Agentes de seguridad.



Jornadas de Trabajo y Normas Relacionadas

A continuación encontrará las normas de trabajo a las cuales debe sujetarse a partir del momento en el que usted pasa a formar parte de la gran familia Alarmas de Guatemala.

Normas específicas de A.D.G.

- 1.- Turnos de 24x24 o 12x12 (Personal Operativo).
Horario de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. de lunes a viernes
y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. (Personal Administrativo)
- 2.- Presentarse a cubrir turno.
Marcar tarjeta el día y hora indicada (Personal Administrativo).
- 3.- Presentarse puntualmente al puesto de servicio.
- 4.- Ser eficiente, cuidadoso y esmerado en el servicio.
- 5.- Usar y manejar con cuidado el equipo y uniforme.
- 6.- Guardar el debido respeto a superiores, clientes y compañeros.
- 7.- Obedecer órdenes de sus superiores.
- 8.- Proteger los bienes a su cuidado.
- 9.- Velar por su aseo personal.
- 10.- Rendir novedades del puesto de servicio.
- 11.- Solicitar permiso o cualquier otra solicitud a su jefe inmediato superior.

Sanciones a las normas anteriores

La infracción a las normas que se detallan anteriormente, serán aplicadas por los jefes inmediatos superiores en forma ascendente y gradual de la siguiente manera:

- Amonestación oral
- Amonestación escrita
- Suspensión sin goce de sueldo
- Despido

Programa de Prestaciones

Alarmas de Guatemala brinda a su trabajador todas las prestaciones contempladas según la ley de nuestro país y le ofrece beneficios adicionales con el objetivo de mejorar la calidad de vida del trabajador dentro de la empresa.



I.R.T.R.A.

Usted y su familia pueden gozar de los servicios que brinda el Instituto de Recreación de los Trabajadores en sus diferentes centros. Su carnet lo adquiere presentando una fotografía reciente al departamento de Recursos Humanos.

Bonificación Decreto 42-92 (BONO 14)

Los trabajadores tienen el derecho de recibir el beneficio del bono catorce, según código de trabajo, el cual será cancelado en su oportunidad.

Indemnización:

Todo trabajador que sea despedido de la Empresa tiene el derecho al 100% de su indemnización, siempre y cuando el despido no sea ocasionado por falta grave. En el caso de retiro voluntario del trabajador la Empresa se reserva el derecho de pagarle su indemnización.

Aguinaldo:

Alarmas de Guatemala otorga a todos sus trabajadores el pago de Aguinaldo efectivo el 50% en la primera quincena de diciembre y el 50% restante en la primera quincena de enero. El monto se calcula en base al tiempo laborado durante cada año consecutivo tomando como base del 1 de diciembre el 30 de noviembre, o proporcional si aún no tiene un año de labores.



Servicios de Créditos Bancarios:

El trabajador puede solicitar préstamo en el Banco de los Trabajadores, el que puede ascender hasta tres veces su salario, los

requisitos para solicitar el préstamo son los siguientes: tener mínimo 6 meses de laborar en la Empresa, codeudor que tenga 6 meses mínimo de laborar dentro de la Empresa o en otra Empresa, no tener deudas, el trámite respectivo se realiza en el departamento de Recursos Humanos.



I.G.S.S.

El trabajador tiene derecho a este servicio al igual que su esposa e hijos de 0 a 5 años, para su afiliación debe presentar en el departamento de Recursos Humanos los siguientes documentos: fotocopia de su cédula, fotografía reciente tamaño cédula en blanco y negro.



Vacaciones:

Todo trabajador tiene derecho a descanse después de un año consecutivo de trabajo según la ley, dicho beneficio debe ser solicitado con 2 meses de anticipación a su jefe inmediato.

Vacaciones Bonificadas:

Todo trabajador tiene derecho a 1 día más de vacaciones por cada año de servicios cumplidos hasta un máximo de 20 días hábiles.



Servicio Odontológico:

Con el fin de atenderle con extracciones de piezas, rellenos y limpieza dental, se cuenta con los servicios de un odontólogo, totalmente gratuito para usted, sus familiares también podrán gozar de este beneficio únicamente por el costo de Q.5.00, el requisito de este beneficio es haber cumplido dos meses de laborar para la Empresa. También se cuenta con el financiamiento de tratamientos especiales, para ello deberán solicitar un presupuesto en la clínica, el cual será analizado y aprobado por el departamento de Recursos Humanos, quien definirá la forma de descuento, dependiendo el monto total del tratamiento, es requisito necesario haber cumplido 6

meses de laborar dentro de la Empresa. Para asistir a la clínica odontológica deberá concertar cita y obtener su boleta de autorización respectiva.



Servicio de Laboratorio:

Nuestra Empresa también brinda este servicio con apoyo a un centro clínico de laboratorio, financiando los exámenes con autorización del departamento de Recursos Humanos, utilizando el mismo procedimiento de los servicios anteriores. Este servicio le será de utilidad cuando el médico.



Contrato Funerario:

Alamas de Guatemala pagará el servicio funerario al trabajador que fallezca en el desempeño de su trabajo. Dich servicio es proporcionado por Funerales "LOS CEDROS".

Ayuda por Fallecimiento:

En caso de fallecimiento de algún familiar cercano (padre, esposa e hijos), Alamas de Guatemala le otorga Q.100.00 (Cien Quetzales), para sufragar algunos gastos. Debiendo presentar un certificado de defunción al departamento de Recursos Humanos. En caso del fallecimiento del trabajador nuestra Empresa brinda una ayuda de Q.300.00 (Trescientos Quetzales) a los familiares.

Permisos:

Usted tendrá derecho a permisos con goce de salario en las siguientes circunstancias:

Fallecimiento:

Por fallecimiento de un familiar (padres, esposa e hijos) tiene derecho a 3 días de permiso y por (hermano o abuelo) tiene derecho a 2 días.

Matrimonio:

Tiene derecho a 5 días de permiso.

Cumpleaños:

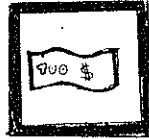
Se le concede ese día, por lo que deberá solicitarlo con anterioridad a su jefe inmediato superior.

Nacimiento de 1 hijo:

Tiene derecho a 2 días de permiso.

Permisos Especiales:

Estos serán otorgados por el jefe inmediato, cuando las circunstancias así lo ameriten, otorgándose hasta dos días máximo. Podrá concederse un periodo mayor pero se hará a cuenta de vacaciones.

**Anticipo de Salario:**

de acuerdo a la necesidad del trabajador y previo análisis del departamento de Recursos Humanos puede gozar de un anticipo de salario mensual por valor de Q.50.00 máximo. Teniendo como requisito haber cumplido 2 meses de laborar.

Horas Extras:

El personal de nuestra Empresa podrá laborar tiempo extraordinario bajo las siguientes condiciones que a continuación se presentan:

- Tiempo extra programado
- Casos especiales
- Emergencias

El cual se procederá a cancelar de acuerdo a la ley.

Viaticos:

Todo el personal de nuestra Empresa que labora fuera del perímetro de la ciudad tiene derecho a viáticos, variando la cantidad de acuerdo a la distancia. Podrá solicitarlo a caja previa autorización de su jefe inmediato.

Asociación Solidarista:

Es una asociación organizada entre empleados-empresa, su principal objetivo es beneficiar al trabajador, puede asociarse en las

oficinas de solidarismo y podrá gozar de las prestaciones que ofrece: ahorro del 5% sobre su salario base mensual, anticipo de sueldo, créditos, etc., el único requisito es haber cumplido dos meses de pertenecer a la Empresa.



Servicio Médico:

este servicio se brinda con la colaboración profesional de la medicina, nuestra empresa se encarga de cubrir económicamente a usted, sus padres, esposa e hijos, deberá acudir al departamento de Recursos Humanos, para solicitar su boleta y presentarse a la clínica médica, el único requisito para gozar de esta prestación es haber cumplido dos meses de laborar en la Empresa.



Servicio Farmaceutico:

Las recetas médicas que le sean extendidas en la clínica médica debe presentarlas al departamento de Recursos Humanos para su autorización y luego puede acudir a cualquiera de las dos farmacias que tenemos a su disposición. Donde le será despachada la medicina inmediatamente sin tener que cubrir el costo, posteriormente se le harán los descuentos respectivos, según el monto, pueden ser de dos pagos y hasta un máximo de seis meses.

Alojamiento Temporal:

El servicio de alojamiento temporal se brinda a todo agente de seguridad de nuevo ingreso que proceda del interior de la república, quien gozará de este derecho durante un periodo de tres meses, aportando únicamente la cantidad de Q.50.00 (Cincuenta Quetzales) mensuales, los cuales serán descontados de su sueldo en la segunda quincena, este servicio es autorizado en el departamento de Recursos Humanos, luego de transcurrir el lapso señalado el agente deberá abandonar las instalaciones del alojamiento, con el fin de darle la oportunidad al nuevo personal.



Barbería:

La Empresa proporciona el servicio gratuito de barbería a todo el personal.

Celebraciones:

Tenemos en el año dos celebraciones importantes **ANIVERSARIO Y CONVIVIO NAVIDEÑO**, para lo cual se programan actividades en las que participan todos los empleados.

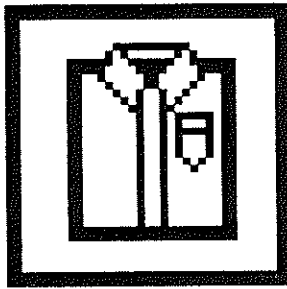


Capacitación

Alarmas de Guatemala utiliza los servicios del Instituto de Estudios de Seguridad Integral (I.E.S.I.), especializado en la capacitación de aspirantes a agentes de seguridad; el curso es pagado por la Empresa y el contenido del programa es:

- * Métodos y procedimientos de seguridad.
- * Uso y manejo de las armas de fuego, técnicas de registro y captura.
- * Redacción de informes y minutas.
- * Ética policial y relaciones públicas.
- * Fundamentos legales en el servicio.
- * Disciplina y don de mando.
- * Acondicionamiento físico y técnicas de defensa personal.

También la Empresa prepara cursos en diferentes fechas del año con temas de interés, los cuales son impartidos por instructores especializados.



Uniformes

Todo trabajador debe vestir uniforme, se le proporcionarán dos, uno será pagado por la Empresa y el otro comprado por el trabajador, teniendo la opción de hacerlo en dos pagos, cada fin de mes.

Seguro de Vida:

El personal operativo de nuestra Empresa cuenta con un seguro de vida valorado en Q.5.000.00 (Cinco mil Quetzales), el cual se hace efectivo al beneficiario en caso de muerte del trabajador.

Recomendaciones

Con el objetivo de facilitar su adaptación laboral y brindarle una adecuada orientación, cuando así lo requiera, le recomendamos seguir las líneas jerárquicas de autoridad dentro de su departamento. Así mismo debe tomar en cuenta que el departamento de Recursos Humanos se constituye en un departamento de servicios al personal, por lo que cualquier duda, comentario o sugerencia puede plantearla abiertamente y se le buscará una solución adecuada. Recuerde que para nosotros USTED ES LO MAS IMPORTANTE.

BIBLIOGRAFIA Y DEMAS FUENTES DE CONSULTA

BIBLIOGRAFIA:

BAYONA ROMAN

ENCICLOPEDIA DE LA PSICOLOGIA OCEANO
BARCELONA, ESPAÑA EDIT. OCEANO BARCELONA 1988

- REYES PONCE AGUSTIN

ADMINISTRACION DE PERSONAL, EDITORIAL LIMUSA,
MEXICO, 1979

- SZEKELY BELA

DICCIONARIO DE PSICOLOGIA GENERAL Y APLICADA
REPUBLICA DE ARGENTINA EDIT. CLARIDAD, REPUBLICA DE ARGENTINA,
1983.

- URIZAR ROLANDO (INSTRUCTOR)

LA INDUCCION TRANSMITE MENSAJES CULTURALES
CENGICA, ASOCIACION DE GERENTES DE GUATEMALA, 1992

- WERTHER, WILLIAN

ADMINISTRACION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS
MC GRAW HILL, MEXICO 1991

WOLMAN B. BENJAMIN

DICCIONARIO DE CIENCIAS DE LA CONDUCTA
EDITORIAL TRILLAS, MEXICO 1988.

INDICE

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| PROLOGO | 1 |
| CAPITULO I | |
| 1.1 Marco Teorico | 2 |
| 1.2 Formulación de Hipótesis | 13 |
| CAPITULO II | |
| 2.1 Técnicas de muestreo | 15 |
| 2.2 Técnicas de Recolección de Datos | 15 |
| 2.3 Instrumentos | 16 |
| 2.4 Técnicas de análisis estadístico de los datos | 16 |
| CAPITULO III | |
| Presentación y análisis de los resultados | 17 |
| Evaluación del desempeño | 19 |
| CAPITULO IV | |
| Conclusiones y recomendaciones | 32 |
| Anexos | 35 |
| Bibliografía | 36 |

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central