

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD
PRIVADA, S.A. EN EL MUNICIPIO DE COBÁN, ALTA VERAPAZ**

KARLA YANIRA CASTRO CERROS

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DE 2017

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD
PRIVADA, S.A. EN EL MUNICIPIO DE COBÁN, ALTA VERAPAZ**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

POR

**KARLA YANIRA CASTRO CERROS
CARNÉ 201144516**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, AGOSTO DE 2017

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIA: Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DOCENTE: Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: Br. Fredy Enrique Gereda Milián
PEM. Cesar Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR: Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
SECRETARIO: Ing. Milton Haroldo Rivera Chen
VOCAL: Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

ASESORA

Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham de Cáceres

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 19 de Abril 2017
Ref. No.: 15/CADE-15-2017

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A. EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Karla Yanira Castro Cerros, Carné No. 201144516.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a los Jóvenes"



Lcda. Olga Tatiana Monterroso
Asesora

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
ADE-CPA
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 18 de Mayo 2017
Ref. No.: 15/CADE-16-2017

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A. EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Karla Yanira Castro Cerros, Carné No. 201144516.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"



Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Revisor

C.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 07 de Agosto del 2017
Ref. No.: 15/CADE-26- 2017

Señores:
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación titulado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A. EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Karla Yanira Castro Cerros, Carné No. 201144516.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todo"

Lic. Alvaro Heriberto Xoy Reyes
Revisor de Redacción y Estilo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE –CUNOR–
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 08 de Agosto de 2017
Ref. No.: 15/CADE-27-2017

Licenciado
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesora, revisor de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A. EN COBÁN, ALTA VERAPAZ", elaborado por la estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Karla Yanira Castro Cerros, Carné No. 201144516**, previo a optar al título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Atentamente.



Enseñad a Todos

Lic. *Alvaro Heriberto Xoy Reyes*
Vocal

Lic. *Julio Armando Samayoa Santiago*
Secretario



Ing. *Milton Haroldo Rivera Chen*
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Administración de Empresas

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Trabajo de graduación titulado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, S.A. ubicado en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Administradora de Empresas.



Karla Yanira Castro Cerros
Carné 201144516

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma”.

Aprobado en su punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA A:

DIOS

Por su infinito amor y misericordia al concederme toda la sabiduría, paciencia e inteligencia para poder conducirme día a día y darme la fuerza necesaria en cada una de las etapas de mi vida, para poder lograr metas como la que hoy me permite alcanzar.

MI MADRE

Marta Nely Cerros Ramírez, una mujer de gran valor inigualable, que cada día me demuestra su amor apoyándome incondicionalmente en todo momento, siendo mi fortaleza, ejemplo e inspiración para jamás rendirme ante las adversidades de la vida, demostrándome que con amor, dedicación y tomada de la mano de Dios, todo lo que me proponga se puede hacer realidad.

MI PADRE

José Domingo Castro Marroquín por ser una de las personas que han formado parte importante en mi vida y ser uno de los motivos para obtener este logro alcanzado.

AGRADECIMIENTOS A:

DIOS

Por su infinito amor y misericordia al concederme toda la sabiduría, paciencia e inteligencia para poder conducirme día a día y darme la fuerza necesaria en cada una de las etapas de mi vida, para poder lograr metas como la que hoy me permite alcanzar.

MI MADRE

Marta Nely Cerros Ramírez por ser la mujer que Dios eligió para traerme a este mundo y ser mi ángel protector en cada momento.

MIS HERMANOS

Yuri Damaris, Yeison Eduardo y Nely Gabriela que cada uno a su manera me ha demostrado cariño y apoyo en mi vida.

MIS AMIGAS

Yessica Victoria Mejía Mejía, por ser una gran persona y llegar en el momento oportuno a mi vida para brindarme su amistad, cariño y apoyo, tanto dentro de la vida estudiantil como en los demás aspectos de mi vida. Jessica Lorena Meza Burmester, por ser una mujer especial que desde el primer momento en que nos conocimos me ha apoyado, motivado y brindado su amistad, cariño y consejos llenos de sabiduría.

MI NOVIO

Erwin Estuardo Choc Valey, por su amor, cariño y apoyo en todo momento.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	iii
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Caracterización	5
	1.1.1 Localización	5
	1.1.2 Recursos	5
	1.1.3 Situación tecnológica	6
	1.1.4 Situación económica	7
	1.1.5 Situación financiera	7
	1.1.6 Situación social y ambiental	8
	1.1.7 Situación político-legal	9
1.2	Descripción general de la empresa	9
	1.2.1 Visión	10
	1.2.2 Misión	10
	1.2.3 Objetivos	10
	1.2.4 Situación administrativa	10
	1.2.5 Situación de mercado	14
	1.2.6 Situación de administración de operaciones	16
1.3	Identificación de la situación actual	17
	1.3.1 Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	17
	1.3.2 Descripción de las situaciones encontradas	19
	1.3.3 Jerarquización de las situaciones encontradas	22

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Procedimientos financieros	23
2.2	Diseño Administrativo	25
2.3	Administración del equipo especial de trabajo	27

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Procedimientos financieros	29
3.2	Diseño administrativo	30
3.3	Administración del equipo especial de trabajo	32
CONCLUSIONES		35
RECOMENDACIONES		37
BIBLIOGRAFÍA		39
ANEXOS		41
Anexo 1	Procedimientos financieros	43
Anexo 2	Diseño administrativo	79
Anexo 3	Administración del equipo especial de trabajo	125

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Capital humano	6
TABLA 2	Matriz de Análisis FODA	18

RESUMEN

Como parte del proceso de formación de la Universidad de San Carlos de Guatemala a través del Centro Universitario del Norte -CUNOR- de la carrera Administración de Empresas fue indispensable realizar el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), con el fin de fortalecer el conocimiento en el desarrollo de las actividades en la unidad de práctica.

El mismo fue realizado en Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima, empresa dedicada a la vigilancia o custodia, protección y defensa de personas, bienes muebles e inmuebles. Ubicada en el municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz, en 5ta. Calle 11-32 Zona 12, Colonia el Esfuerzo II.

Se realizó un diagnóstico empresarial en el cual se analizaron los aspectos detallados de la unidad de práctica, la descripción general, sus antecedentes y el análisis de la situación administrativa, financiera, de mercado y de operaciones, con el objeto de describir la situación actual y detectar los problemas que limitan el funcionamiento de la empresa.

Las principales debilidades encontradas fueron: el desconocimiento e inexistencia de registros contables para realización de actividades financieras; confusión de tareas de los empleados y desconocimiento sobre la ubicación del equipo.

Con base a las deficiencias identificadas, se procedió a plantear propuestas con el fin de lograr la competitividad y con ello generar más valor a la empresa.

Se establecieron procedimientos para la estandarización de las actividades financieras, creando un diseño administrativo que oriente la dirección y ejecución de las actividades para brindar servicios de calidad hacia los clientes, administrando adecuadamente el cuidado respectivo del equipo especial de trabajo; así mismo se procedió a obtener resultados efectivos de funcionamiento y crecimiento empresarial, a través de la optimización de recursos, alcanzando la competitividad empresarial en el mercado.

Esto beneficiara a la organización en la aplicación de herramientas administrativas y financieras en el ordenamiento, eficiencia y eficacia de las actividades para mejorar su situación y posición en el mercado.

INTRODUCCIÓN

En el proceso de formación de la Universidad de San Carlos de Guatemala a través del Centro Universitario del Norte -CUNOR- de la carrera Administración de Empresas, el Ejercicio Profesional Supervisado constituye una práctica para fortalecer el conocimiento del profesional en su desenvolvimiento dentro de una empresa.

Grupo de Asistencia de Seguridad Privada Sociedad Anónima, se dedica a brindar servicios de asistencia en seguridad privada, mediante la seguridad preventiva y a salvaguardar la integridad tanto de sus clientes como de sus bienes.

El capítulo uno, hace referencia a la unidad de práctica que comprende todo lo relacionado con la caracterización, aspectos importantes de la empresa; recursos a su disposición; descripción de las actividades que realizan; identificación y jerarquización de los problemas, describiendo las situaciones encontradas que afectan el desempeño de la empresa.

En el capítulo dos, se describen las actividades realizadas con las diferentes intervenciones que se desarrollaron en la unidad de práctica, se detallan cada una de las mismas para contrarrestar las situaciones encontradas, se propone la elaboración de procedimientos financieros, diseño administrativo y administración del equipo especial de trabajo.

El análisis y discusión de resultados forma parte del capítulo tres, donde se describen los efectos obtenidos con la ejecución de las propuestas realizadas y los instrumentos administrativos que se elaboraron para su implementación en Grupo de Asistencia de Seguridad Privada Sociedad Anónima.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía así como un apartado denominado anexos en el cual se adjunta cada una de las intervenciones desarrolladas.

OBJETIVOS

General

Aportar herramientas administrativas y financieras que permitan generar mayor valor a la situación empresarial de Grupo de Asistencia de Seguridad Privada S.A, con el propósito de ser competitivo en el mercado.

Específicos

Elaborar procedimientos financieros para salvaguardar los activos que conforman el patrimonio de la empresa.

Crear un diseño administrativo que constituya el soporte para el direccionamiento estratégico, con la finalidad de orientar la ejecución de las actividades para obtener resultados esperados.

Definir una administración del equipo especial de trabajo, el cual permita manejar con eficiencia el ingreso, almacenaje, mantenimiento y existencia del mismo.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Caracterización

Grupo de Asistencia de seguridad privada, Sociedad Anónima; se dedica a la vigilancia o custodia, protección y defensa de personas, bienes muebles e inmuebles, empresa enfocada a brindar servicio de asistencia de seguridad privada.

1.1.1 Localización

La organización se encuentra ubicada en el municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz, en 5ta. Calle 11-32 Zona 12, Colonia el Esfuerzo II.

1.1.2 Recursos

Los elementos materiales y humanos que posee la empresa para la prestación de sus servicios se constituyen de la siguiente manera:

a. Materiales

Para la realización de operaciones la empresa posee un edificio de dos niveles dividido en 6 áreas, las cuales cuentan con bienes muebles, entre ellos: equipo de cómputo, escritorios, sillas ejecutivas, material didáctico, entre otros.

Los bienes están a disposición del personal en cuanto lo requieran, sin un control que respalde quién utilizó los recursos o quien es el encargado de cada uno de ellos.

b. Humanos

El talento humano de Grupo de Asistencia de seguridad privada, Sociedad Anónima; está conformado por ciento cuarenta y nueve personas, las cuales se detallan en la siguiente tabla.

**TABLA 1
CAPITAL HUMANO**

Puesto	Cantidad
Gerente General	1
Encargado de Recursos Humanos	1
Asistente Administrativa	1
Encargada del área financiera	1
Agente de Seguridad	142
Contador Externo	1
Asistente de Gerencia	1
Mensajero	1
Total	149

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.

1.1.3 Situación tecnológica

La empresa en todo momento ha dotado a sus agentes de herramientas tecnológicas para brindar un servicio de calidad las cuales son: armas y municiones de alto calibre, radios y chalecos antibalas.

Grupo de Asistencia de Seguridad Privada Sociedad Anónima, trabaja con sistema de posición satelital; el que se utiliza para monitorear en todo el mundo la ubicación de algún elemento humano o físico, de igual manera incluye sistema electrónico de alarma, para los clientes que no requieren de recurso humano, pero sí necesitan la protección de seguridad las veinticuatro horas al día.

1.1.4 Situación económica

Dado a la naturaleza que ejerce sobre sus actividades, Grupo de Asistencia de Seguridad Privada Sociedad Anónima pertenece al sector económico conocido como terciario, en el cual se engloban toda clase de servicios profesionales que se ofrecen para satisfacer las necesidades del mercado.

El capital inicial de la empresa fue aportado por el señor Leif Kinley García Gonzáles y los recursos para el mantenimiento de la empresa provienen de las utilidades producto de las transacciones comerciales.

La empresa fue inscrita como empresa individual en el año 2010 inicia trámites para la transformación a sociedad anónima.

1.1.5 Situación financiera

Según el Registro Tributario Unificado -RTU- de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- la empresa pertenece al régimen tributario opcional simplificado sobre ingresos, como gran contribuyente regional, con declaración jurada y pago mensual.

Grupo de Asistencia de Seguridad Privada Sociedad Anónima, utiliza un sistema contable de devengado, el cual se enfoca en las transacciones que se realizan independientemente de la fecha de pago, es decir: son los derechos que adquiere por la prestación de servicios por ventas efectuadas al crédito.

La organización carece de una contabilidad de costos que registre, analice, interprete, distribuya e informe los costos de servicios, finanzas, administración y que ayude internamente a la toma de decisiones.

El sistema de facturación lo realizaba la hija del propietario, quién elaboraba facturas cuando él o los clientes las solicitaban, indicando el concepto, los datos y las cantidades a facturar, posteriormente no se tenía un control adecuado del registro y archivo de las facturas, éstas a fin de mes se anotaban en un papel y se le enviaban al contador para que él se encargara del pago de los impuestos, sin tener dentro de la empresa un control de pago de los mismos.

1.1.6 Situación social y ambiental

Grupo de Asistencia de Seguridad Privada Sociedad Anónima, cumple con la responsabilidad civil como empresa de servicio en seguridad privada. Uno de los socios se caracteriza por contar con una visión integral sobre la ayuda social y comunitaria pues tiene la inquietud de realizar un proyecto que sea de beneficio para la comunidad.

1.1.7 Situación político-legal

La empresa responde al nombre de: Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima de nombre comercial GASP.

La empresa trabajó a través de licencias de operaciones de diferentes empresas de seguridad, las cuales respaldaron legalmente a Grupo de Asistencia de Seguridad Privada Sociedad Anónima, durante el tiempo de elaboración de los trámites correspondientes para la obtención de la propia licencia de operaciones.

1.2 Descripción general de la unidad de práctica

La empresa fue inscrita con el nombre de Grupo de Asistencia en Seguridad Privada ante la Superintendencia de Administración Tributaria - SAT-, en el año 2009 por el Capitán Leif Kinley García Gonzales brindando servicios de seguridad de protección personal y de bienes.

A través del tiempo comenzó a afianzarse con clientes como centros comerciales, empresas privadas e hidroeléctricas, lo que hasta el año 2010 ya no le permitía prestar sus servicios por estar registrada como empresa individual, razón por la cual decide convertir la empresa en sociedad anónima, conformándose con tres socios, iniciando los trámites correspondientes para la constitución de la misma.

Sin embargo, los clientes ya existían y para ellos era necesario continuar brindando los servicios de seguridad, fue entonces cuando proceden a crear alianzas para seguir operando, con la diferencia que sería bajo el nombre de otra empresa que le brindara cobertura a través de una licencia de operaciones, que ellos aún no podían obtener.

La licencia de operación de GASP es aprobada el 08 de abril del año 2016 por el ministerio de Gobernación y la Dirección General de Servicio de Seguridad Privada -DIGESSP-, como Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima; uno de los sueños más anhelados por el fundador de Grupo de Asistencia de seguridad privada, sociedad anónima.

1.2.1 Visión

Grupo de Asistencia de Seguridad Privada se había mantenido en el mercado por varios años sin haber plasmado en un documento un enfoque claro y específico que sirviera de orientación hacia donde quería llegar.

1.2.2 Misión

La empresa carecía de un documento que describiera su razón de ser.

1.2.3 Objetivos

Existían planes para cumplir a corto y largo plazo, sin embargo eran realizados por el fundador de la empresa y sólo se informaba a los colaboradores lo necesario, porque no estaban plasmados por escrito en un lugar visible dentro de la empresa.

1.2.4 Situación administrativa

El proceso administrativo se realizaba sin un orden establecido y aplicable para todos los puestos.

a. Planeación

La toma de decisiones la realizaba el socio mayoritario, en algunas ocasiones consultaba con los otros socios, dicha figura asignaba directrices a los planes que él conocía, sin informar completamente al personal administrativo.

Dentro de la empresa no se observaba visible la estructura de su filosofía empresarial, desconocían la existencia de herramientas administrativas para la optimización del tiempo en la consecución de los objetivos, actuaban de acuerdo a las necesidades que se presentaban.

En la planificación participaba principalmente el propietario de la empresa quién era el que tomaba las decisiones y daba indicaciones a los agentes de seguridad sobre su puesto de servicio y la asignación de tareas que les correspondía.

Las políticas para los colaboradores las dictaba el propietario y en otros casos se escribían en un cartel, el cual se dejaba a visibilidad de los agentes.

b. Organización

La empresa carecía de una representación gráfica de su estructura orgánica, el personal se encontraba dividido en administrativo y operativo. Sin embargo los agentes de seguridad sabían que la comunicación era directamente con el propietario quién era el que respondía y actuaba ante cualquier situación que se presentara dentro de la empresa.

El personal operativo conocía sus funciones y quiénes eran sus jefes inmediatos, sin embargo el personal administrativo confundía actividades entre ellos mismos. La forma de coordinar el trabajo del equipo era jerárquica de línea vertical y verbal.

Existía confusión de funciones, los colaboradores realizaban actividades que no les correspondían. Las áreas que se identificaban dentro de la empresa era: administrativa, financiera y de recursos humanos.

La función de los colaboradores se daba a conocer verbalmente al momento de contratarlos.

c. Integración

Grupo de Asistencia de seguridad privada, sociedad anónima, carecía de un departamento encargado de recursos humanos que definiera las políticas y prácticas de comportamiento individual en la organización y también de una dotación de personal en la cual se aplicaran técnicas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y desarrollo de planes.

El personal se contrataba de manera inmediata, únicamente las personas entregaban su expediente en oficina, se le solicitaba los requisitos de (hoja de vida, fotocopia de DPI, boleto de ornato, antecedentes penales, antecedentes policíacos, cartas de recomendación y cartas laborales).

Para la recepción de documentos no existía una persona asignada, se recibían en cualquier momento y carecía la empresa de un lugar asignado para admisión y archivo de los mismos.

Como la empresa trabajaba bajo el nombre de otras empresas ya establecidas legalmente, se tenían que elaborar contratos de los agentes de seguridad con las empresas prestadoras de la licencia de operación, bajo los formatos que ellas brindaban y la papelería que solicitaban se les informaba a los colaboradores que deberían reunirla y entregarla para proceder a enviarla a donde correspondía.

Los números de celular de cada agente únicamente los tenía el propietario, en la empresa no se observaba una base de datos en donde se registrarán los datos personales del elemento humano de la empresa.

d. Dirección

El tipo de liderazgo que se ejercía dentro de la empresa es autocrático, en algunas ocasiones se involucraba al personal en la toma de decisiones. El socio mayoritario era quien estaba pendiente que las actividades se realizaban.

En la empresa, la comunicación se distorsionaba porque los canales de comunicación eran relativamente escasos.

Se brindaba capacitación a través del método aprender-haciendo en donde participan profesionales en servicio de seguridad personal e industrial, estaba programada cada tres meses con el fin de motivar al personal.

En cada puesto de trabajo existía un jefe de grupo, quien era responsable ante el encargado de recursos humanos y este

por consiguiente ante el gerente de operaciones, quien informaba al gerente general de lo sucedido en cada puesto de trabajo.

e. Control

La supervisión al personal se ejercía bajo la jerarquía lineal en forma vertical, ya que las órdenes se realizaban de jefe a subalternos.

Uno de los medios que utilizaban para llevar a cabo era el control de fatigas, como en la empresa lo llaman es a través de la vía telefónica, en donde se les pregunta si se encuentran en los puestos de trabajo y si tienen alguna novedad.

En el tiempo que se trabajó bajo el nombre de otras empresas, se adquirieron formatos de control de las empresas con las que se trabajaba, adaptándose a la administración de cada una de esas empresas.

Adquiriendo los formatos y los procedimientos que cada una de ellas tenía para poder cumplir con lo establecido en los contratos por servicios profesionales entre ambas empresas.

1.2.5 Situación de mercado

Grupo de Asistencia de seguridad privada, sociedad anónima, se ha enfocado en brindar servicios de calidad como parte del valor de la empresa, no existe un departamento de mercadotecnia, que se encargue de la mezcla del *marketing* de servicios.

a. Producto

Se ofrecen servicios de seguridad para resguardar tanto la vida humana como los recursos físicos de propiedad privada, brinda diferentes servicios de seguridad entre ellos: servicio electrónico de alarma, servicio de posición satelital, servicio de asistencia en seguridad, servicio de escolta, servicio de rondín (agentes de seguridad que trabajan por rondas en planes de 12 x 12 y 24 x 24 horas), servicio de descansero (persona encargada de cubrir descansos del personal fijo de la empresa).

b. Precio

El precio se establece de acuerdo a los costos operativos, administrativos y un margen de ganancia, brindando así precios cómodos para los clientes y que exista una relación de ganancia cliente-empresa, ofreciendo una variedad de precios de acuerdo al tipo de servicios que cada cliente requiere.

c. Plaza

Lo que ha contribuido a la permanencia ha sido la cobertura de los servicios en los departamentos de Baja y Alta Verapaz, sin establecer límites de localización.

d. Promoción

Carece de medios o herramientas para dar a conocer los servicios y estar en contacto directo con el mercado.

e. Procesos

Los círculos de servicio para la prestación de servicios casi no se da dentro de la organización, no existe una interacción directa con el cliente.

f. Posicionamiento

Carece de una identidad empresarial que contribuya al posicionamiento de la imagen de la empresa en la mente de los clientes, siendo difícil lograr una diferenciación ante el resto de la competencia.

g. Personal

Dentro de la organización no existe un área definida con personal contratado para tratar directamente con el cliente.

h. Post-venta

La característica de postventa, en grupo de asistencia no existe, no se le da seguimiento al cliente para conocer la satisfacción que pueda tener con los beneficios adquiridos.

1.2.6 Situación de administración de operaciones

La administración en el área de operaciones no está claramente definida, puesto que no existe una correcta distribución y localización de elementos materiales que se utilizan para la prestación de servicios.

Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima carece de un control en la compra, almacenamiento, existencia entrega de equipo especial de trabajo, para el equipamiento de los colaboradores de la empresa.

La empresa carecía espacio físico definido para el personal operativo, las áreas físicas eran difíciles de identificar, se confundían con áreas de vivienda y lugar administrativo.

Se observaba inseguridad laboral dentro de las instalaciones físicas de la organización, no existía señalización, accesos de ingreso y salidas, sistemas de seguridad.

1.3 Identificación de la situación actual

El diagnóstico aplicado a la situación en la cual se encontraba la empresa, proporcionó información para la identificación y jerarquización de problemas.

1.3.1 Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

A continuación se describen cada una de ellas.

TABLA 2
MATRIZ DE ANÁLISIS FODA

GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A.			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> a. Posee una amplia variedad de servicios b. La aprobación de la resolución para el cambio de empresa individual a Sociedad Anónima c. La buena planificación por parte de la gerencia para la integración del personal operativo d. Personal operativo disponible, capacitado, eficiente y eficaz e. Una visión amplia de crecimiento empresarial por el gerente general f. Precios accesibles en el mercado g. Posee instalación física propia h. Posee equipo de alta tecnología para la prestación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mercado potencial con grandes probabilidades de alcanzar b. Acceso a financiamiento para nuevas ideas c. Fácil acceso a medios de publicidad d. Desarrollo de programas para la responsabilidad social e. Ampliación de mercado f. Ampliar la variedad de servicios g. Mercado en crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> a. Se desconoce de procesos que guíen la ejecución, almacenamiento y análisis de actividades financieras b. Ausencia de estructura administrativa c. Descontrol de unidades de equipo especial de trabajo d. Falta de personalidad e imagen empresarial e. Desorden, ausencia para la identificación y cuidado de áreas de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> a. La estructura formal de la competencia b. Competidores actuales y nuevos con capacidades y servicios similares c. La inestabilidad en la economía de nuestra región d. Que los colaboradores quieran cambiar de empresa e. Que la competencia tenga buen servicio al cliente f. Servicios sustitutos g. Incremento en la tarifa impositiva de los impuestos

Fuente: Investigación de campo Año 2016.

1.3.2 Descripción de las situaciones encontradas

A continuación se enlistan las problemáticas encontradas.

a. **Desconocimiento e inexistencia de registros contables y realización de actividades financieras**

La inexistencia de registros contables para la realización de actividades financieras era el principal motivo de la incertidumbre sobre los recursos financieros con que contaba la empresa, lo que ocasionaba situaciones desfavorables a nivel organizacional.

La manera en que se llevaba la administración financiera dentro de la empresa resultaba poco productiva y beneficiosa, el no poseer un registro de información de carácter interno ocasionaba insatisfacción en los clientes cuando la empresa no era consistente en la solicitud de los pagos por los servicios prestados.

La contratación de servicios externos de contabilidad dificultaba el registro de información financiera en relación a las actividades que se realizaban en la empresa y también obstaculizaba el análisis de manera eficiente para la toma de decisiones.

Se identificó la falta de herramientas financieras necesarias para el registro de información de ventas, compras, caja y bancos, pago de planilla, que presentara la información que se requiriera en cualquier momento.

La elaboración de facturas manuales; sin el control adecuado, provocaba la inexistencia de registros necesarios de

ventas y cancelación de las mismas. Forma de pago de planilla inadecuado, cancelando en efectivo y en fechas no apropiadas, lo cual generaba en el personal insatisfacción.

La inconformidad por parte de los clientes era frecuente cuando se les realizaba el cobro sin justificación, en algunos casos ocurrían equivocaciones por parte de la empresa. Ocasionalmente existía atraso en la elaboración de facturas, no se sabía cuánto se facturaba en los meses, no se podía indicar al cliente su cuenta corriente dentro de la empresa.

No se contaba con un control de cuentas monetarias por tal razón se tenía que estar llamando a las agencias bancarias para solicitar estados de cuenta.

b. Confusión de tareas de los empleados

La ausencia de las fases del proceso administrativo contribuía a la inestabilidad en el funcionamiento de la empresa, debido a la inexistencia de planes y metas de la misma, que transmitieran los objetivos y la filosofía empresarial, tanto a los colaboradores de la empresa como a sus clientes.

Falta de políticas, normas, reglamentos, prohibiciones, derechos y beneficios que normaran el comportamiento dentro de la empresa. No estaban plasmados los valores, objetivos, principios, misión y visión que reflejara su razón de ser, los colaboradores no identificaban a sus jefes inmediatos

En la empresa existía confusión de tareas y responsabilidades; se dejaban actividades sin realizar, cada

colaborador de la empresa no asumía el compromiso que implicaba los errores cometidos en su desempeño. Había colaboradores con múltiples funciones; lo cual representaba para la empresa un trabajo ineficiente, a la hora de obtener resultados.

Se contrataba al personal de manera selectiva; de acuerdo a criterios personales del encargado de recursos humanos o según fuera la necesidad de la empresa, debido a la inexistencia de un instructivo que indicara un proceso a seguir.

Contratación de personal improvisada, dada la necesidad del momento, por esa razón se desconocía de las aptitudes de los colaboradores que formarían parte de la empresa. La satisfacción laboral de los mismos era afectada, ante la falta de reconocimientos por méritos en la realización de sus tareas laborales.

Inestabilidad en el clima laboral, ya que existía confusión de tareas y no se tenía claras las funciones de cada puesto. Los colaboradores no conocían de reglas que normaran sus acciones dentro de la empresa. Sin canales de comunicación, la información que se trasladaba entre colaboradores no era óptima.

c. Desconocimiento sobre la ubicación del equipo

La desorganización del equipo especial de trabajo producía inconvenientes, al momento de cubrir la demanda de servicios se incurría en uso ineficiente de tiempo para el proceso de entrega, en lo relativo a uniformes, armas y municiones a los agentes de seguridad.

La falta de un programa para el adecuado mantenimiento de las unidades de la empresa creaba un problema en la vida útil de los vehículos, como también en el armamento, afectando la funcionalidad de los mismos y por consiguiente se veía reflejado en la calidad del servicio.

Ausencia de registro de las entradas y salidas de uniformes e implementos especiales de equipo de trabajo, por esta razón se tenía descontrol en la existencia de los uniformes y descuento a colaboradores, así como en el pago de personal.

1.3.3 Jerarquización de las situaciones encontradas

Utilizando la matriz de jerarquización de problemáticas, se evaluó cada una de las situaciones encontradas clasificándolas según su nivel de importancia, de la siguiente manera.

- a. Desconocimiento e inexistencia de registros contables y realización de actividades financieras.
- b. Confusión de tareas de los empleados.
- c. Desconocimiento sobre la ubicación del equipo.

CAPITULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Procedimientos financieros

Era una necesidad prioritaria de la empresa en crecimiento, la existencia de procedimientos financieros, que permitieran planificar, organizar, dirigir y controlar eficazmente las actividades comerciales, además del efectivo y eficiente desempeño por parte de cada uno de los involucrados en la misma.

Para el área financiera fue necesario estructurar procedimientos de facturación de servicios y compras, así como la sistematización de la información, para ello se inició con la investigación para el registro, análisis y archivo de documentos.

Se elaboró un contrato para prestación de servicios, el cual contiene las particularidades de los clientes, con el propósito de crear una base de datos con información relevante de cada uno de ellos, seguidamente se definieron procedimientos por medio de representación gráfica (flujograma).

Mediante la búsqueda, análisis, ordenamiento de información y documentos sobre tributación se logró realizar un conjunto de pasos que orientan cada una de las etapas en el proceso de tributación y contabilización de impuestos, para ello se crearon normativos internos,

aspectos generales, personas implicadas y cálculo de impuestos, resumido en una representación gráfica (flujograma) con su respectiva descripción, para toda la información recabada anteriormente descrita.

Se implementaron formatos digitales para la sistematización de la información financiera, libro de caja y bancos, caja chica, compras, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y planilla.

Para el libro de caja y bancos se diseñó el formato de voucher para comprobante de cheques, definiendo los procedimientos a seguir para ingresos, egresos de recursos monetarios de las cuentas bancarias; con la ayuda de un flujograma, indicando la forma para rendición de cuentas de recursos financieros, documentos de respaldo que se deben registrar y almacenar en la empresa.

Se estructuró el procedimiento para caja chica, de acuerdo a las necesidades de la empresa, creando diseños de solicitud de apertura de fondos, forma de rendir cuentas a la gerencia, graficando cada actividad que se debe realizar con su respectiva descripción.

El formato para el libro de compras se creó basado en las necesidades para adquirir bienes y servicios, indicando cuáles son los pasos a seguir, quién autoriza la compra, procedimiento para obtener un nuevo producto o servicio para las operaciones de la empresa, cancelación de compras a través de un flujograma, con su descripción y formatos digitales a utilizar.

Se implementó el formato para el libro de cuentas por cobrar, para ello fue necesario investigar el historial de las cuentas políticas a cumplir para la apertura de cuentas por cobrar con sus referidos formatos para

control, describiendo los pasos a seguir a través de la estructura de un flujograma.

Para las cuentas por pagar, se elaboraron aspectos generales, responsables y pasos a seguir para la cancelación o abono de estas, con la ayuda de formatos descritos en el procedimiento con su representación gráfica.

En relación al libro de planilla se realizó una base de datos de colaboradores, formato para llevar el control de pago de sueldos para personal fijo, con un modelo de boleta de pago, recibo de caja como comprobante de pago de planilla.

2.2 Diseño administrativo

Para el crecimiento empresarial fue importante crear un diseño administrativo que guiara las cinco fases del proceso administrativo, con información relativa a planes, metas, organigrama, políticas, reglamento, mecanismos de control, integración y dirección lo que permitía el conocimiento, creación de un clima de comunicación, identificación y cooperación al logro de objetivos.

Mediante la observación e indagación de datos relacionados a los antecedentes de la empresa, se logró la creación de la misión, visión, valores, principios y objetivos empresariales; como puntos de referencia para la toma de decisiones, con el fin de servir como fuente de inspiración y motivación a los colaboradores para proporcionar identidad a Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima, informando qué es lo que hace y qué es lo que la diferencia de los demás.

Como primer paso se observó las divisiones de trabajo existentes dentro de la empresa, identificando y describiendo las funciones de cada puesto para el diseño e implementación de nuevas divisiones de trabajo, que definieran la estructura empresarial mediante la creación del organigrama para la representación gráfica de puestos de la empresa.

Con la observación e identificación del comportamiento de los colaboradores en cada área de trabajo, se investigó sobre los errores que se cometen dentro de la empresa, indagando acerca de los temas que abarcan las sanciones establecidas en ley para conocer los derechos y obligaciones de los colaboradores en horario laboral, fijando las normas y políticas para la regulación del comportamiento individual dentro de la empresa.

Se elaboró, presentó y aprobó el reglamento interno de trabajo ante el Ministerio de Trabajo según anexo 2.3, posteriormente se transmitió la información del contenido a colaboradores y socios accionistas de GASP.

Se implementaron técnicas de selección para personal de la empresa, elaborando planes de acción en los procesos de contratación y se establecieron programas de capacitación e inducción, también se implementaron formas de reclutamiento definidas en políticas para recursos humanos, relaciones humanas e imagen de personal, un programa de evaluación para el desempeño con el fin de conocer los niveles de aporte del colaborador a la empresa.

En el entorno de comunicación y motivación, se creó un modelo de encuesta para conocer el nivel de motivación de cada colaborador; con formas de reconocimiento laboral y un programa de comunicación para orientar a todos los miembros de la empresa y lograr una comunicación organizacional efectiva.

Al estudiar las áreas que requerían de control constante, se establecieron estándares de evaluación periódica, definiendo un modelo de control para el uso de gerencia en cada una de las acciones que se realizan en las distintas áreas de la empresa, con modelos de evaluación para corregir situaciones que estén fuera de lo planificado.

2.3 Administración del equipo especial de trabajo

Para establecer un orden interno de las herramientas en la prestación de servicios fue necesario catalogar el inventario por familias, según la clasificación de Pareto ABC, en el cual se ordenan las categorías del inventario según el valor monetario de cada familia que lo integra, definiendo la categoría A para las unidades de vehículos, categoría B a las armas y municiones; categoría C los uniformes y equipos varios.

Identificando el espacio físico para el resguardo de los mismos, se realizó la codificación para identificarlos de manera sistematizada y así poder encontrar el equipo físicamente de manera ordenada, luego se crearon los formatos para su contabilización después de realizar el conteo de los equipos existentes.

Se elaboraron instructivos para mantenimiento de armas de fuego y vehículos, estableciendo y delegando responsabilidades a las personas encargadas de la verificación del correcto mantenimiento de las unidades de trabajo.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Procedimientos financieros

La creación e implementación de procedimientos financieros, ayudó a mantener un registro y control ordenado de todas las operaciones que se realizan dentro de la empresa, utilizando como herramienta la contabilidad sistematizada, agilizando las acciones que engloban los procesos financieros.

El implementar los procedimientos, permitió la correcta realización de actividades sobre pago de impuestos, elaboración, manejo y control de facturas; describiendo así el flujo de la información financiera e identificando los responsables dentro de la cadena de procedimientos, para la adecuada administración del dinero.

Al realizar la primera intervención, se logró, integrar todas las actividades que se llevan a cabo para el correcto funcionamiento del área financiera de la empresa.

Con ello se estableció un control interno, el cual contribuye a la realización de las actividades financieras, registro, análisis e interpretación de la información para la toma de decisiones asertiva.

Con la aplicación de los procedimientos diseñados a la medida de las operaciones financieras, se tiene como resultado la previsibilidad, orden secuencial y ubicación de cada paso del procedimiento junto a sus responsables desde que inicia la operación hasta su finalización.

Los procedimientos que se ejecutan actualmente en la empresa son, facturación-servicios, caja y bancos, caja chica, compras, tributación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y planilla.

Se logró un control ordenado y sistematizado sobre el recurso financiero, conociendo los saldos actuales de las cuentas monetarias y el registro de los comprobantes del destino e ingreso de los fondos.

Con la apertura de un fondo para el manejo de caja chica, se solventaron inconformidades de los colaboradores que en algún momento hacían uso de sus recursos para suplir algún imprevisto que se presentara.

Para la empresa en cuanto al tema de tributación se ha dejado un registro de documentación para control de pago de impuestos y la inducción para corroborar las cantidades canceladas en concepto de impuestos en fechas establecidas por la SAT.

Con la actualización de las cuentas por cobrar la empresa recuperó recursos financieros pendientes, por los servicios prestados con anterioridad.

3.2 Diseño administrativo

Se contribuyó al crecimiento empresarial, mediante la planificación idónea la cual orienta el rumbo hacia el logro de sus objetivos, la identificación de qué es lo que se quiere alcanzar y de qué manera se

pretende lograr, también se definió la filosofía empresarial y las actividades de cada colaborador de la organización, así como su puesto y jerarquía correspondiente.

Mediante el establecimiento de un reglamento interior de trabajo se logró orientar el comportamiento individual que deben tener los colaboradores en el cumplimiento de las metas y los planes de la empresa a través del proceso administrativos (planeación, organización, integración dirección y control).

Se transmitió la definición de tareas de forma sencilla y clara, para generar eficacia, eficiencia y seguridad, como elementos esenciales de una buena gestión; también se aplicaron mecanismos de control en el proceso administrativo lo que fortaleció la capacidad empresarial.

En esta intervención se logró visualizar la empresa a futuro, definir su razón de ser, unificando el criterio empresarial en sus valores, objetivos y principios empresariales.

Se logró la realización de las actividades con eficiencia y eficacia, a través de la creación de puestos funcionales y la descripción de las mismas actualmente. Cada colaborador ya reconoce cuáles son los niveles jerárquicos en el organigrama de la empresa.

Se elaboró y legalizó ante el Ministerio de Trabajo, el reglamento interior de trabajo de la empresa, lo cual permitió también darlo a conocer a los colaboradores; identificando una mejoría en su organización, siguiendo las políticas de la empresa, a través de la presentación de solicitudes cuando requieren algún permiso en el cumplimiento de los horarios laborales establecidos.

Las técnicas de selección para contratación de colaboradores de la empresa, mediante los test de conocimiento y psicológico, que ahora ayudan al encargado de recursos humanos a tomar la decisión al contratar colaboradores y conocer a grandes rasgos su nivel de sociabilidad, actividad y emocionalidad laboral.

Con el programa de motivación se ha contribuido al desempeño eficiente de los colaboradores, logrando progresivamente que se sientan implicados por la empresa como el recurso más importante.

El programa de comunicación elaborado y presentado a los colaboradores de la empresa ha tenido como resultado el buen manejo de los canales de comunicación de forma ascendente y descendente, cuando la situación lo requiera y respetando los niveles jerárquicos.

3.3 Administración del equipo especial de trabajo

Con el manejo y control de inventarios de equipo especial de trabajo se logró un correcto almacenaje, ingreso y egreso del equipo, tales como; vehículos, armas, municiones y uniformes, según las diferentes categorías de equipos actuales.

A través del mantenimiento del equipo se estableció un parámetro correcto para el manejo de las diferentes clases de armas, así como la verificación y evaluación periódica del estado de las unidades vehiculares, para un eficiente uso de los mismos.

Con esta intervención se consiguió implementar un control interno en el resguardo, manejo y mantenimiento del equipo especial de trabajo, a través del método de Pareto:

El control de inventarios facilitó la ubicación, entrega y existencia del equipo especial de trabajo. Así, como el llevar el control de las distancias recorridas de los vehículos de la empresa y la estadística de los datos de combustible consumidos diariamente.

El instructivo de mantenimiento de armas funcionó como soporte técnico para todo el personal que programa el respectivo mantenimiento de su equipo de trabajo.

CONCLUSIONES

La aplicación de herramientas administrativas y financieras permitió a la organización mejorar su situación y posición en el mercado, así mismo, han contribuido al ordenamiento, eficiencia y eficacia de las actividades.

Con la elaboración e implementación de procedimientos financieros, se logró la estandarización de los procesos de facturación de servicios, compras, caja chica, tributación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y de planilla en la empresa, indicando la participación de cada puesto de trabajo en las actividades, con la orientación representada por medio de diagramas de flujo con el fin de minimizar el tiempo y recursos que son utilizados en un proceso.

Al crear el diseño administrativo, se contribuyó a la definición de la filosofía empresarial, estructura organizacional con su respectiva descripción de puestos, elaboración y legalización del reglamento interno de trabajo, creación e implementación de técnicas de dotación de personal, programas de motivación, canales de comunicación y programas de control, todo ello con el fin de alcanzar los propósitos organizacionales, logrando realizar un trabajo coordinado y eficiente.

Mediante la implementación de la administración del equipo especial de trabajo, se logró la identificación y clasificación del mismo a través del diagrama de Pareto estableciéndolo en categorías de armamento, unidades vehiculares y uniformes, así mismo se logró desarrollar un ciclo de mantenimiento del equipo con la creación de parámetros lo que facilitó la ubicación, entrega y existencia del inventario.

RECOMENDACIONES

Ante el crecimiento y la competitividad empresarial es necesario, la actualización de herramientas administrativas y financieras a través de la sistematización de las mismas para generar mayor valor a la empresa.

Es importante la atención constante al cumplimiento de los procedimientos financieros con el fin de evitar situaciones que contribuyan en el mal funcionamiento de los recursos financieros Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima.

La aplicación del diseño administrativo por parte de la dirección de la empresa es importante para mantener un orden dentro de la estructura organizacional a fin de proyectar el éxito empresarial.

Respondiendo a la necesidad de mantener en orden el inventario del equipo especial de trabajo, es de carácter prioritario la asignación de la administración del mismo, a un departamento específico encargado de resguardar y mantener el control total de las unidades existentes.

BIBLIOGRAFÍA

- Chase Aquilano, Jacobs. *Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva*. México: McGraw-Hill, 2006.
- Chase, Richard B. *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros*. México: McGraw-Hill, 2006.
- Chiavenato, Idalberto. *Administración, teoría proceso y práctica*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill, 2005.
- Congreso de la Republica. *Ley del IVA Guatemala actualizada (Decreto 10-2012)*. Vigente desde 05 de marzo 2012. Guatemala: Alenro, 2012.
- . *Ley que regula los servicios de seguridad privada (Decreto 52-2010), Reglamento orgánico interno de la dirección general de servicios de seguridad privada (acuerdo 219-2012)*. Guatemala: Alenro, 2013.
- . *Ley del ISR (Decreto 19-2013)*. Vigente desde 20 de diciembre 2013. Guatemala: Alenro, 2013.
- . *Ley de armas- municiones y su reglamento, decreto número 15-2009 (acuerdo gubernativo 85-201), reforma (Decreto 20-2012)*. Guatemala: Alenro, 2016.
- Koontz, Harold y Wehrich Heinz. *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill, 1998.
- . *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill, 2008.
- Kotler, Philip. *Diseño y administración de estrategias para la comunicación integral de marketing*. México: Pearson Educación, 2013.
- Gitman J. Lawrence y Chad J. Zutter. *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación, 2012.



Libro maestro de educación financiera. *Red financiera BAC-CREDOMATIC*, San José, Costa Rica: Red Financiera BAC-CREDOMATIC, 2008.

Robbins, Stephen P. y Mary Coulter. *Administración*. México: Prentice Hall, 2011.

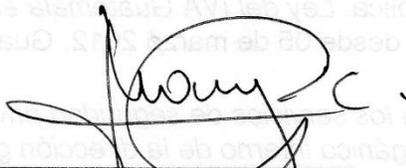
----- . *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall, 2009.

Robles Román, Carlos Luis. *Fundamentos de administración financiera*. México: Red Tercer Milenio, 2012.

Sierra, Jorge (et. al.). *Administración de almacenes y control de inventarios*. México. Pearson Educación, 2009.

Slocum Jackson, Hellriegel. *Administración un enfoque basado en competencias*. Texas, Estados Unidos de América: Argie Butler, 2009.

Vo. Bo.



Margarita Pérez Cruz.
Bibliotecaria General.
CUNOR.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANEXO 1
PROCEDIMIENTOS
FINANCIEROS



KARLA YANIRA CASTRO CERROS

ÍNDICE GENERAL

	Página
INTRODUCCIÓN	1
PROCEDIMIENTOS	3
FINALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
Facturación de servicios	9
Caja y bancos	12
Caja chica	16
Compras	19
Tributación	23
Cuentas por cobrar	27
Cuentas por pagar	30
Planilla	33

INTRODUCCIÓN

La creación e implementación de procedimientos financieros, ayudó a mantener un registro y control ordenado de todas las operaciones que se realizan dentro de la empresa, utilizando como herramienta la contabilidad sistematizada, agilizando las acciones que engloban los procesos financieros.

El implementar los procedimientos, permitió la correcta realización de actividades sobre pago de impuestos, elaboración, manejo y control de facturas; describiendo así el flujo de la información financiera e identificando los responsables dentro de la cadena de procedimientos, para la adecuada administración del dinero.

Con ello se estableció un control interno, el cual contribuye a la realización de las actividades financieras, registro, análisis e interpretación de la información para la toma de decisiones asertiva. Al realizar la primera intervención, se logró, integrar todas las actividades que se llevan a cabo para el correcto funcionamiento del área financiera de la empresa.

PROCEDIMIENTOS

La creación de procedimientos financieros y prácticas de control para su correcta aplicación en GASP se apoyan en la estructura organizacional con adecuada distribución de funciones, autoridad y responsabilidad, es decir se debe estructurar el organigrama de la empresa con la definición de la jerarquía de cada puesto (con un detalle de a quien reporta y de quien depende cada persona) y cuáles son sus funciones.

La descripción de procedimientos define el procedimiento a seguir para realizar cada tarea y quien es el responsable de autorizar las operaciones. El respeto del principio de unidad de mando tiene como objetivo que cada colaborador, conozca perfectamente a quien debe reportar es decir, quien es su jefe directo. De lo contrario, si una persona responde a múltiples tareas, probablemente el colaborador se confunda con muchas órdenes que pueden llegar a ser contradictorias.

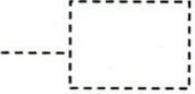
El personal idóneo para cada tarea es importante para realizar las tareas que se les encomiendan. Esto redundará en la mejora de la eficiencia administrativa, disminuye errores y tiempos de ejecución.

El objetivo final de todo el proceso radica en conseguir una estructura interna que cuente con procedimientos explicados a través de flujogramas por medio de símbolos.

Un flujograma tiene la ventaja de poder enseñar un punto en específico del proceso que se realiza para poder saber en qué etapa del proceso se está y cuál es la etapa que sigue. También proporcionan la facilidad de poder encontrar

algún error o falla que haya surgido en el proceso para poder solucionarlo de manera rápida, debido a que es fácil localizar las etapas del proceso.

IMAGEN 1 SIMBOLOGÍA GENERAL DE LOS FLUJOGRAMAS

DESCRIPCIÓN DE SIMBOLOGÍA PARA FLUJOGRAMAS	
SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio o finalización del flujo-grama
	Etapa del proceso o realización de una actividad
	Etapa de análisis o toma de decisión
	Conexión o relación con el resto del sistema
	Creación o uso de un archivo
	Dirección en la que va el flujo
	Anote de explicación, como secuencia de archivo (por fecha)
	Realización de un documento
	Conector entre funciones y responsabilidades de dos áreas
	Tiempo en espera de respuesta de documento o información



Fuente: Investigación de campo. Año: 2016.

FINALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS

El administrador financiero de Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima, es responsable de los procedimientos y prácticas que comprenden tanto la preparación, autorización, registro, archivo y seguimiento de toda la documentación (física y electrónica).

Un buen conjunto de procedimientos administrativos diseñado a la medida de las operaciones organizacionales, debe otorgar previsibilidad, orden secuencial y la posibilidad de identificar en qué etapa se encuentra cada operación, desde su comienzo hasta su final.

Los procedimientos, actividades y tareas que se llevan a cabo en el área financiera de una empresa tienen por finalidad salvaguardar activos que conforman el patrimonio de la empresa. Si no se lleva un buen control de los saldos de las cuentas corrientes, se pone en peligro la “realización” de créditos).

Si periódicamente, la empresa no efectúa arqueos de caja que contrasten el recuento físico con los saldos contables y que estén acompañados por un adecuado procedimiento de documentación, no llevar un adecuado inventario de las chequeras en uso y de aquellas sin utilizar, en poder de la empresa, puede dar lugar a situaciones desfavorables.

Es necesario llevar el control de las cuentas por cobrar en las fechas correspondientes antes de su vencimiento y al momento de realizar el pago de una deuda, posterior a su cancelación se debe exigir la devolución del documento que avalaba dicha transacción.

Un correcto seguimiento de todo aquello que implique anulaciones (desde un cheque, donde es recomendable que el número de éste quede adjunto al talonario de la chequera utilizada). Se propone estructurar los archivos físicos de los comprobantes que respaldan cada operación de acuerdo a la jerarquía que cada uno de ellos posee.

Dar confiabilidad a la información contable se refiere a los controles que se realizan para validar la información contable, un ejemplo puede ser el control aritmético del cálculo de pago de impuestos en una factura recibida por compras o facturas entregadas por venta de servicios.

Mejorar la eficiencia financiera esto supone conocer en cualquier momento, los saldos por cobrar a clientes, los saldos adeudados a proveedores y las disponibilidades líquidas de la empresa.

Los procedimientos financieros que se crean son estrictamente para control interno de GASP, aclarando que estos resultan ajenos a los procedimientos utilizados por la contabilidad de la empresa y se enlistan a continuación.

- Facturación de servicios
- Caja y bancos
- Caja chica
- Registro de compras
- Tributación
- Cuentas por cobrar
- Cuentas por pagar
- Planilla

En los siguientes apartados se describen de forma detallada los aspectos y elementos que forma parte de cada procedimiento enlistado anteriormente.

 GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN DE SERVICIOS	ELABORADO POR Karla Yanira Castro Cerros 2016
---	--	--

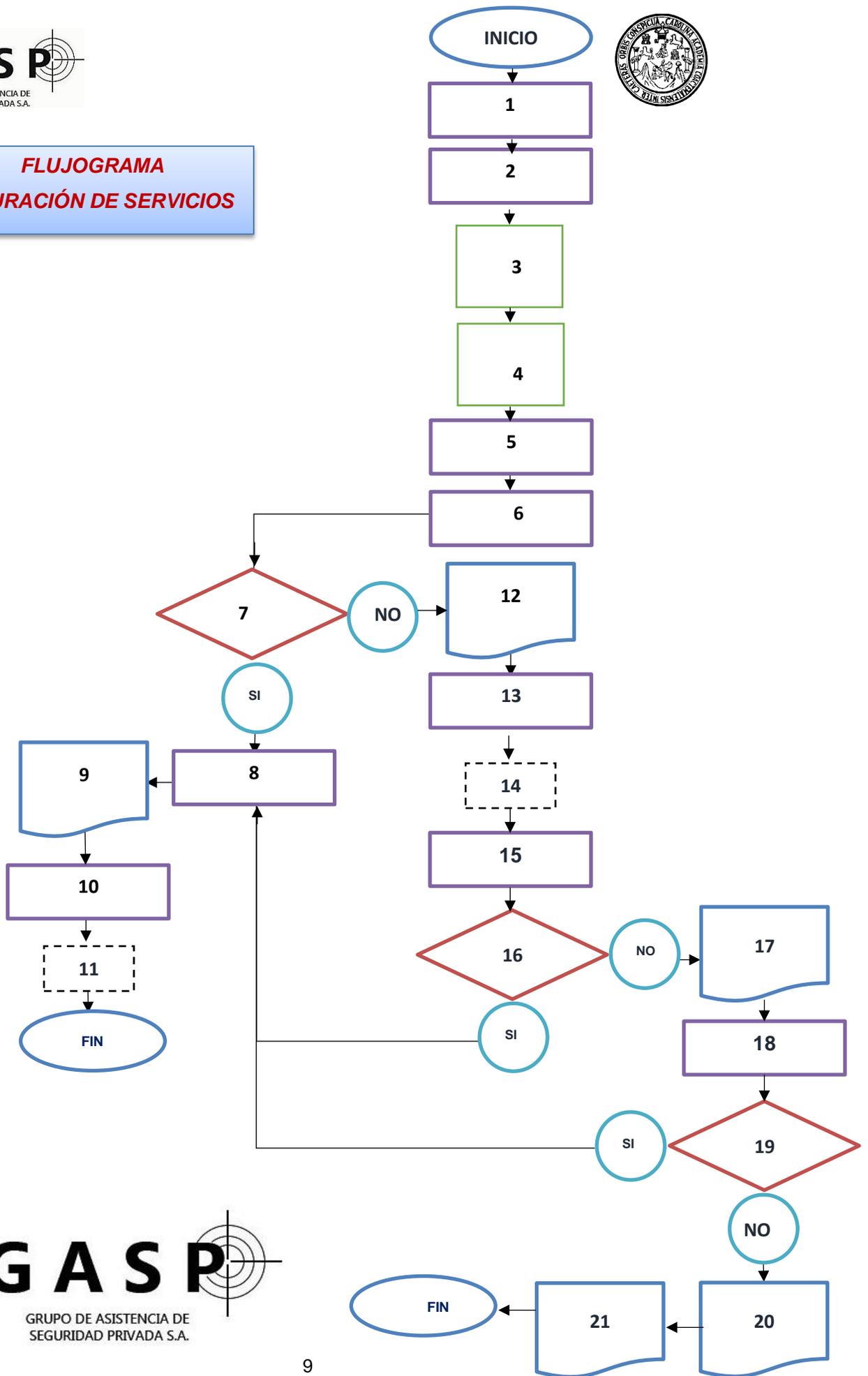
Número	Nombre	Descripción	Responsable
1	Celebración de contrato de servicios	Reunión entre las partes contratante y contratado para definir las particularidades del servicio	Asesor legal
2	Prestación del servicio	Brindar el servicio de asistencia de seguridad solicitado por el cliente	Gerente de operaciones
3	Elaboración de facturas	En el sistema financiero GASP se encuentra un apartado con el formato para la elaboración de facturas; en el cual se deben ingresar los datos que se requieren	Administrador financiero
4	Impresión de facturas	El formato para elaboración de facturas ya se encuentra programado para impresión de la original y copia; las cuales se deben colocar en la impresora asignada al administrador financiero y presionar la macro imprimir	Administrador financiero
5	Envío de facturas	Las copias de las facturas se deben archivar por fechas en la carpeta correspondiente y las originales se le entrega al encargado de mensajería para que proceda a la distribución de las mismas	Mensajero /Conserje
6	Entrega de factura a cliente	Al momento de entregar las facturas a los clientes el mensajero deberá solicitar firma de recibido en la copia de la misma y solicitar el pago de la misma.	Mensajero
7	Respuesta de pago de factura	Decisión por parte del cliente en cancelar la factura en el momento de recibirla	Cliente
		Si la respuesta es positiva, se procede al paso 8 Si la respuesta es negativa, se procede al paso 12	Mensajero /Conserje Administrador financiero



Número	Nombre	Descripción	Responsable
8	Realización del depósito	Proceder a realizar el depósito en la cuenta bancaria de GASP	Mensajero/ Conserje
9	Obtención de boleta de depósito	Entregar la boleta de depósito al administrador financiero en un plazo no mayor de 24 horas	Mensajero/ Conserje
10	Registro de depósito	Registrar el depósito de pago de factura en el apartado correspondiente	Administrador financiero
11	Archivado por fecha	Se archiva la boleta de depósito en donde corresponda y se finaliza en proceso	Administrador financiero
12	Copia de recibido de factura	Las copias firmadas de recibido por las empresas donde se haya entregado facturas en un plazo no mayor a 72 horas deberán presentarse al administrador financiero	Mensajero/ Conserje
13	Recepción de copia de recibido de factura	Recibir las copias de las facturas firmadas de recibido	Administrador financiero
14	Archivado por fecha	Archivar las copias de facturas firmadas de recibido por fechas en el apartado correspondiente	Administrador financiero
15	Cobranza vía telefónica	Los clientes que no cancelen las facturas en las fechas de pago estipuladas en el contrato, tres días después se les estará llamando para hacer de su conocimiento el vencimiento de plazo de pago de factura y que por lo tanto debe realizar el pago de inmediato	Administrador financiero

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.

**FLUJOGRAMA
FACTURACIÓN DE SERVICIOS**





 GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO CAJA Y BANCOS	ELABORADO POR Karla Yanira Castro Cerros 2016
---	---	--

Número	Nombre	Descripción	Responsable
1	Transacción monetaria	Consiste en transferir una suma de dinero de una cuenta de un banco a otra	Cliente-administrador financiero
2	Análisis de transacción monetaria	Analizar qué tipo de transacción es la que se está realizando	Administrador financiero
3	Analizar si es ingreso	Decisión si es entrada o salida de dinero	Administrador financiero
		Si es un ingreso continuar en el procedimiento numero 19	
		Si no es un ingreso continuar en el procedimiento 4	
4	Egresos	Si es una salida de recurso financiero, identificar qué tipo es, según el numeral 5 o 13	Administrador financiero
5	Cheque	Sucede cuando se retira fondos de la cuenta mediante uso de cheque	Administrador financiero
6	Justificación	Se debe tener una causa o motivo justificable para el retiro del dinero	Administrador financiero
7	Elaboración de cheque	Obtener los datos para el cheque; enseguida debe ingresar al sistema financiero de GASP en la sección elaboración de cheques	Administrador financiero
8	Impresión de cheque y voucher	Automáticamente se estará generando el voucher de pago, con el fin que al entregar el cheque puedan firmar el voucher de recibido para registrarlo y así poder archivarlo por fecha	Administrador financiero
9	Solicitud de firma	El cheque con su respectivo voucher se debe presentar al o a los firmantes de la cuenta	Administrador financiero
10	Entrega de cheque	Entregar el cheque a donde corresponda	Administrador financiero

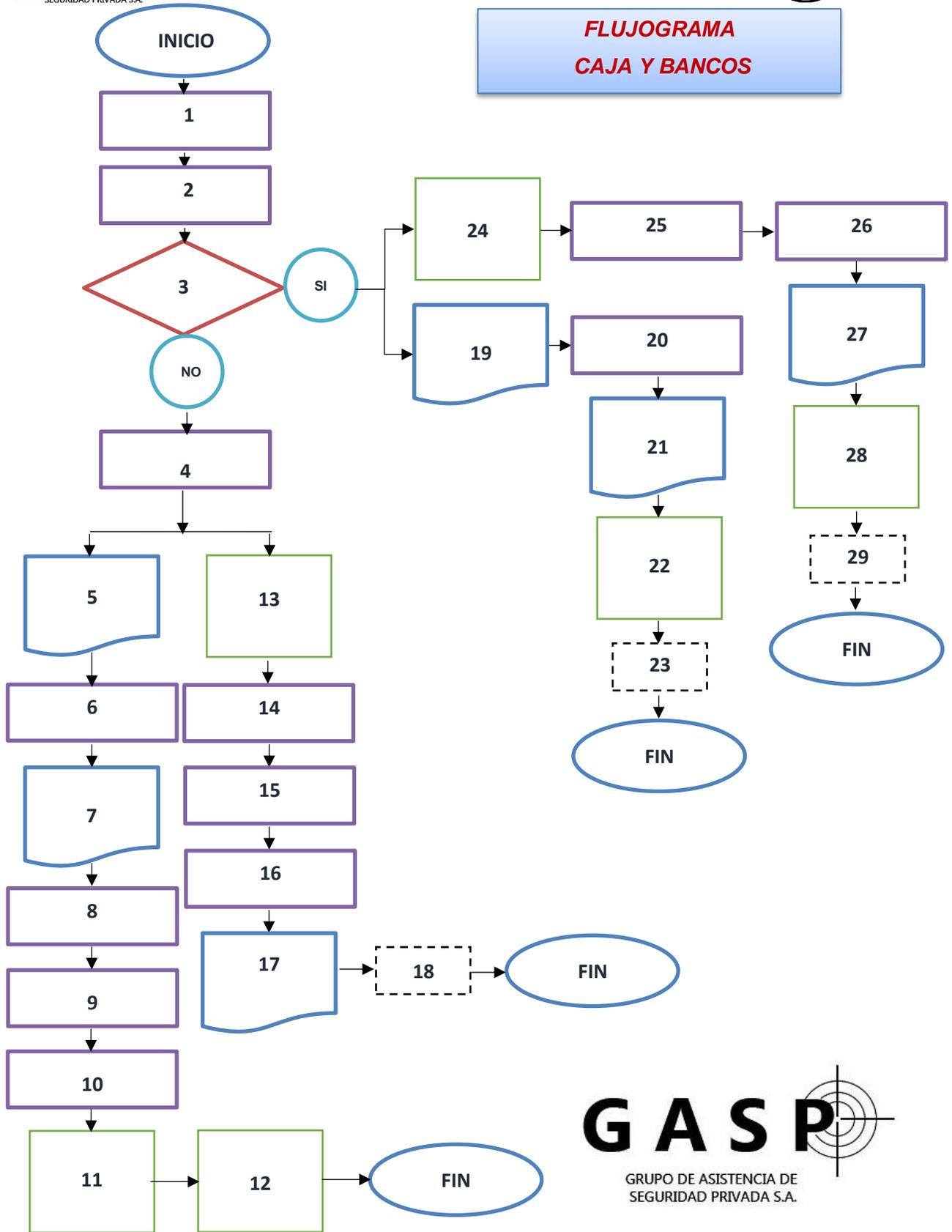
Número	Nombre	Descripción	Responsable
11	Registro de cheque-voucher	Los cheques se elaboran en el sistema financiero GASP y ahí mismo se encuentra un apartado con el nombre libro de caja y bancos en el cual se deberán registrar los cheques al momento de elaborarlos	Administrador financiero
12	Archivado por fechas	Después de entregado el voucher del cheque debe archivarse por fechas	Administrador financiero
13	Transferencia monetaria	Esta forma de egreso se da con el movimiento de fondos de la cuenta de la empresa a otra cuenta bancaria	Administrador financiero
14	Justificación de la transferencia monetaria	Se debe cumplir con lo indicado en el procedimiento con numeral 6	Administrador financiero
15	Realización de transferencia	Realizar la transferencia bancaria	Administrador financiero
16	Impresión de detalle de transferencia	Después de realizada la transferencia se procede a la impresión de su detalle	Administrador financiero
17	Recepción del detalle de transferencia	Se obtiene el detalle de la transferencia	Administrador financiero
18	Archivado por fechas	Se debe archivar el comprobante de la transferencia por fecha y en el apartado que corresponda	Administrador financiero
19	Efectivo y/o cheque	Recepción del pago de las facturas	Mensajero/ Conserje
20	Realización de depósito monetario	Proceder a realizar el depósito en la cuenta bancaria de GASP	Mensajero/ Conserje
21	Entrega de boleta de depósito	En un plazo no mayor de 72 horas posteriores a la realización del depósito se debe entregar el comprobante del mismo	Mensajero/ Conserje



Número	Nombre	Descripción	Responsable
22	Registro de boleta de depósito	Registrar el depósito de pago de factura en el apartado correspondiente	Administrador financiero
23	Archivado por fechas	Se archiva la boleta de depósito en donde corresponda y se finaliza en proceso	Administrador financiero
24	Transferencia monetaria	Forma de pago de facturas a través de una transacción monetaria directa	Cliente-administrador financiero
25	Verificación de transferencia	Verificar en la banca del sistema si está efectuada la transferencia bancaria	Administrador financiero
26	Impresión de detalle de transferencia	Después de realizada la transferencia se procede a la impresión de su detalle	Administrador financiero
27	Obtención de verificación de transferencia	Imprimir el detalle de la verificación de la transacción bancaria	Administrador financiero
28	Registro de transferencia	Las transacciones bancarias de igual forma se registran como ingresos en el libro de caja y bancos, solo al momento de tener el comprobante de la transacción en físico para poder archivarla como documento de respaldo	Administrador financiero
29	Archivado por fechas	Se registra y se archiva por fecha el detalle de las transferencias como salidas de efectivo y finaliza otro procedimiento	Administrador financiero

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.

**FLUJOGRAMA
CAJA Y BANCOS**



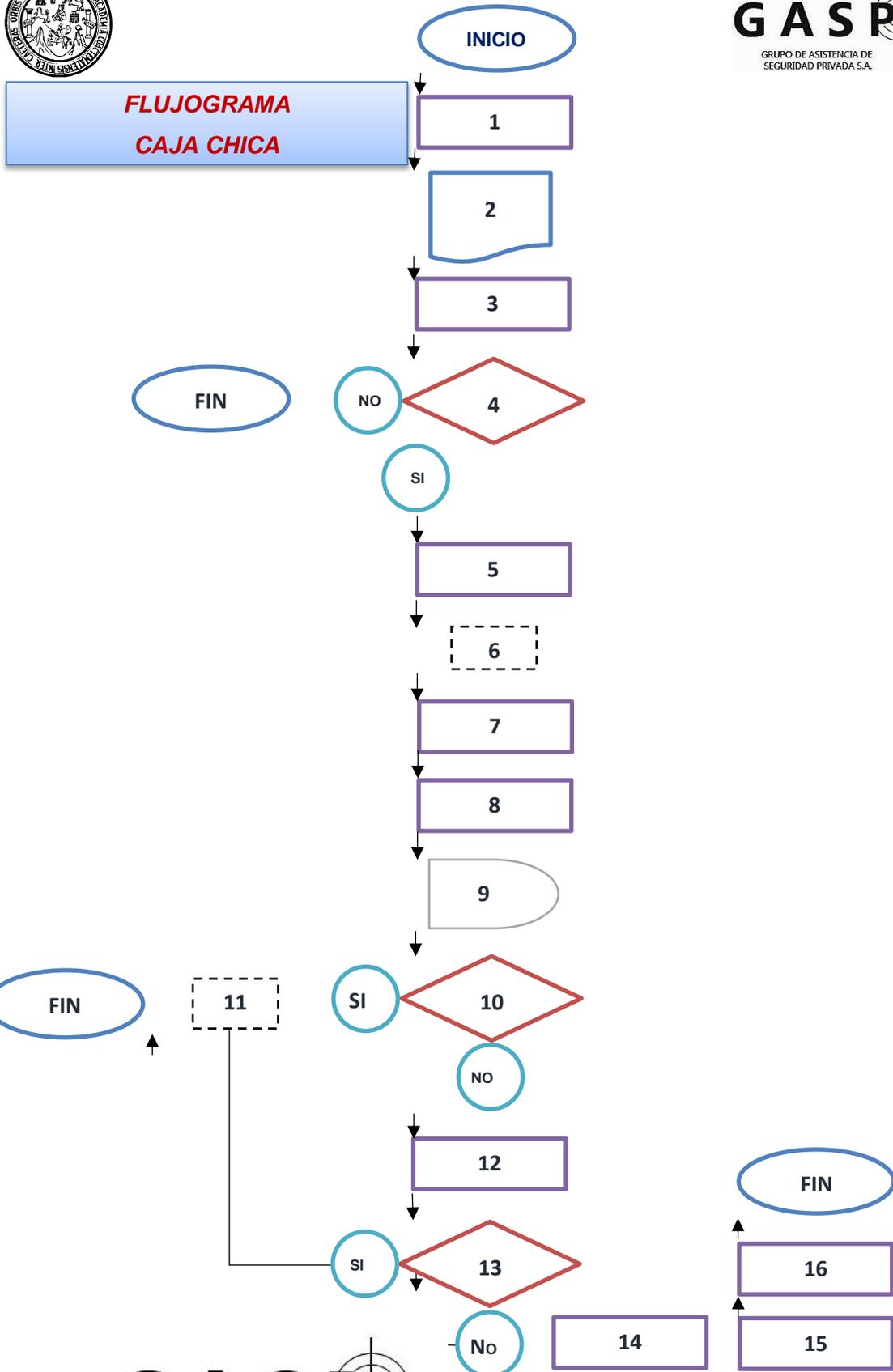


 GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO CAJA CHICA	ELABORADO POR Karla Yanira Castro Cerros 2016
---	--	--

Número	Nombre	Descripción	Responsable
1	Imprevisto compra/gasto	Surge ante la necesidad de cubrir el pago de una compra o un gasto, de momento y que no estaba presupuestado	Administrador financiero
2	Solicitud de fondo	Se realiza la solicitud de fondos por parte del colaborador al área de finanzas razonando su finalidad	Colaborador
3	Análisis de Solicitud	Verificar que llene los requerimientos de compra o gasto de carácter imprevisible	Administrador financiero
4	Autorización de Solicitud	Toma de decisión para el desembolso de efectivo. Si la autoriza la solicitud se continúa con el paso número 5. Si se niega la autorización, finaliza el procedimiento	Administrador financiero Colaborador
5	Registro de gastos	Siendo la respuesta positiva, se registra el gasto según su tipo y razonamiento	Administrador financiero
6	Archivado por fecha	Ingreso de la copia de solicitud a la carpeta asignada para este tipo de egreso en la empresa	Administrador financiero
7	Desembolso	Se realiza el pago en efectivo por la cantidad solicitada al colaborador de la empresa	Administrador financiero
8	Cubrir gasto	El colaborador o persona a la que se le asignó el fondo de caja chica, ya puede hacer uso del mismo para solventar la necesidad presentada	Colaborador
9	Tiempo espera en	El encargado de finanzas queda a la espera de la copia del comprobante del gasto o compra realizada, para continuar con el cierre del procedimiento de caja chica	Administrador financiero

Número	Nombre	Descripción	Responsable
10	Presentación de comprobante	Se verifica en tiempo prudente la recepción del comprobante del uso del fondo asignado Si el comprobante lo entregan en tiempo estipulado se continua en el paso 11 Si no entregan el comprobante en tiempo estipulado se continua en el paso 12	Administrador financiero
11	Archivado por fecha	Si se recibe el comprobante del gasto se continua archivando el mismo para la finalización de solicitud y asignación de fondos de caja chica	Administrador financiero
12	Solicitud de comprobante	Nuevamente se solicita el comprobante al colaborador	Administrador financiero
13	Toma de decisión	Luego de realizada la solicitud del comprobante nuevamente, se determina lo que corresponde a seguir según la situación Si la respuesta es positiva se continua con el numeral 11 Si la respuesta continúa siendo negativa corresponde seguir con el numeral 14	Administrador financiero
14	Llamada de atención	Ante la respuesta negativa de enviar el comprobante de gasto, se realiza llamada de atención a la persona	Administrador financiero
15	Prohibición para solicitar fondos	Como precedente al incurrimiento de esta falta, no se le podrá asignar fondos de este tipo a la persona en un futuro	Administrador financiero
16	Arqueo de caja	Se realiza el cuadro de los fondos que quedan después de realizado el desembolso para contar con un dato exacto para un próximo imprevisto	Administrador financiero

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.



 GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO COMPRAS	ELABORADO POR Karla Yanira Castro Cerros 2016
--	---	--

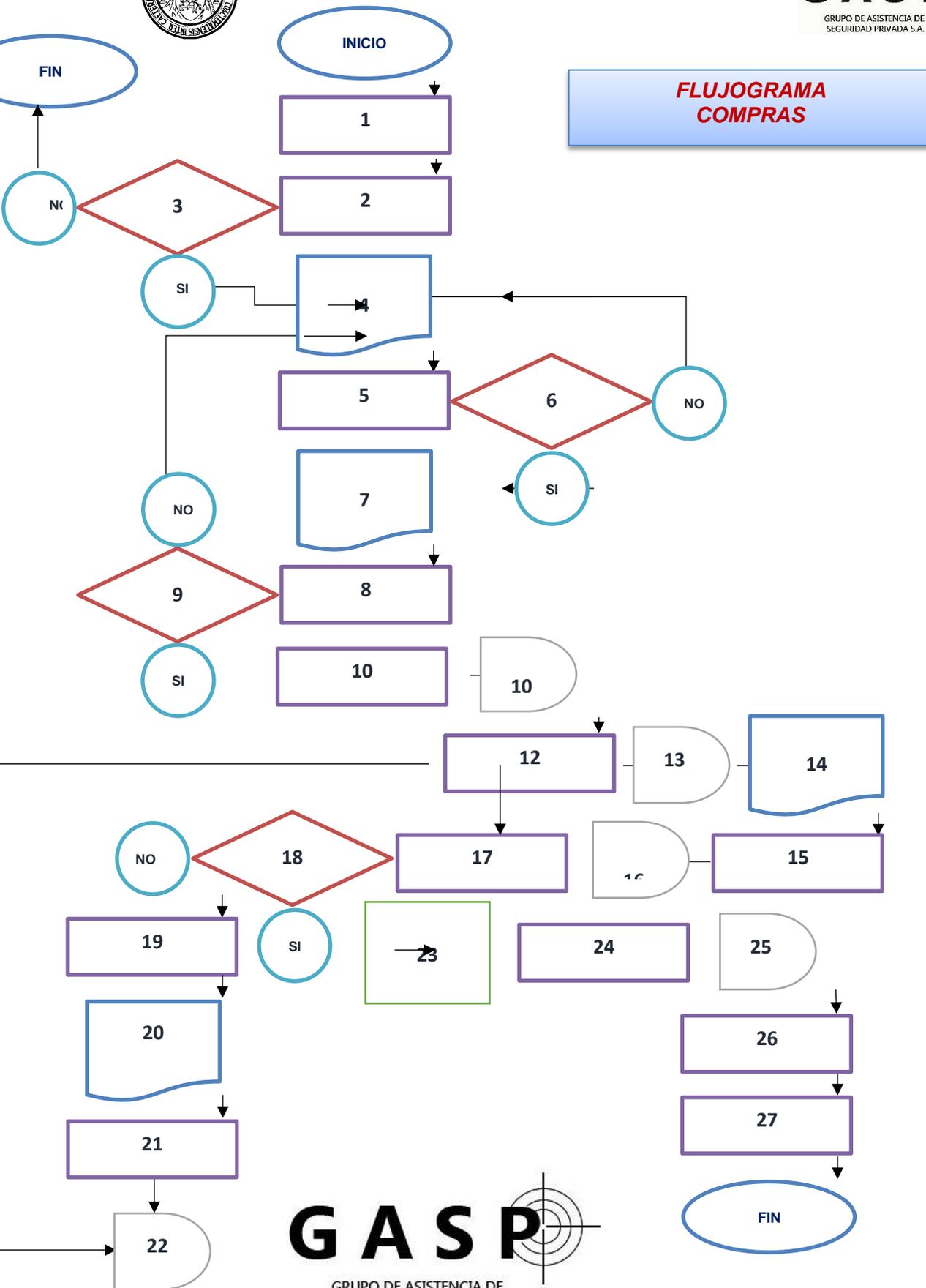
Número	Nombre	Descripción	Responsable
1	Existencia de necesidad	Se identifica una necesidad que se desee satisfacer	Solicitante
2	Solicitud de compra	Presentar un oficio de solicitud, para proceder a la autorización para adquirir lo que se necesita	Solicitante
3	Autorización de compra	Al momento de autorizar la solicitud, se debe enviar al encargado de compras de la empresa e indicar que haga las cotizaciones pertinentes	Gerente general
4	Solicitud de cotización	Indicar que la compra ya está autorizada y se debe solicitar las cotizaciones	Administrador financiero
5	Análisis de cotización	Analizar las cotizaciones	Administrador financiero
6	Toma de decisión	Analizar si la cotización cumple con los requerimientos mínimos de la empresa Si la respuesta es positiva continuar en el paso 7 Si la respuesta es negativa regresar al paso 4	Administrador financiero
7	Elección de cotización	Elegir la cotización más acertada para la realización de la compra	Administrador financiero
8	Presentación de cotización	Presentar la mejor cotización a gerencia	Administrador financiero
9	Visto bueno	Autorización de cotización para hacer el pedido Si la respuesta es positiva, se continúa en el paso 10 Si la respuesta es negativa, se debe regresar al paso 4	Gerente general Administrador financiero



Número	Nombre	Descripción	Responsable
10	Realización de pedido	Con la autorización y visto bueno de gerencia se genera la orden de pedido de compra	Solicitante
11	Espera del pedido	Tiempo de espera para la recepción del pedido según lo estipulado en la cotización	Administrador financiero
12	Solicitud de cheque	Se solicita el cheque para el anticipo del pedido	Solicitante
13	Espera de cheque	Tiempo de espera para la emisión del cheque solicitado	Solicitante
14	Recepción de cheque	Entrega de cheque solicitado para cubrir el anticipo del pedido en espera	Administrador financiero
15	Realizar pago de anticipo	Se efectúa la cancelación de la cuota acordada para el pago de anticipo	Solicitante
16	Espera de pedido	Tiempo de espera para la recepción de pedido	Administrador financiero
17	Recepción de pedido	Se recibe el pedido en instalaciones de la empresa	Administrador financiero
18	Toma de decisión	Verificar que el pedido solicitado sea el adquirido en su momento y hacer entrega al solicitante a través de un compromiso de entrega. Si no se observa ningún inconveniente con el pedido se continúa en el paso 23. Si en el pedido observa algún aspecto fuera de lo requerido, se continúa en el paso 19.	Administrador financiero
19	Contacto con proveedor	Se le comunica al proveedor los inconvenientes encontrados en el contenido del pedido	Administrador financiero
20	Oficio de rechazo	Se realiza un oficio indicando que el pedido ha sido rechazado	Administrador financiero
21	Devolución de pedido	Se envía de vuelta el pedido hacia la empresa proveedora del mismo	Administrador financiero

Número	Nombre	Descripción	Responsable
22	Espera de pedido	Tiempo de espera de pedido de regreso ya en perfectas condiciones según lo acordado. Para reiniciar el proceso en el paso 17	Administrador financiero
23	Registro en inventario	Se procede al ingreso y registro en inventario de la empresa	Administrador financiero
24	Solicitud de cheque de cancelación	Se debe solicitar el cheque para la cancelación del pago pendiente del pedido	Solicitante
25	Espera de cheque	Tiempo de espera para la emisión del cheque solicitado	Solicitante
26	Recepción del cheque	Recepción de cheque solicitado para cancelar el pago final del pedido	Administrador financiero
27	Pago deuda restante	Se procede a la cancelación del pago restante	Solicitante

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.



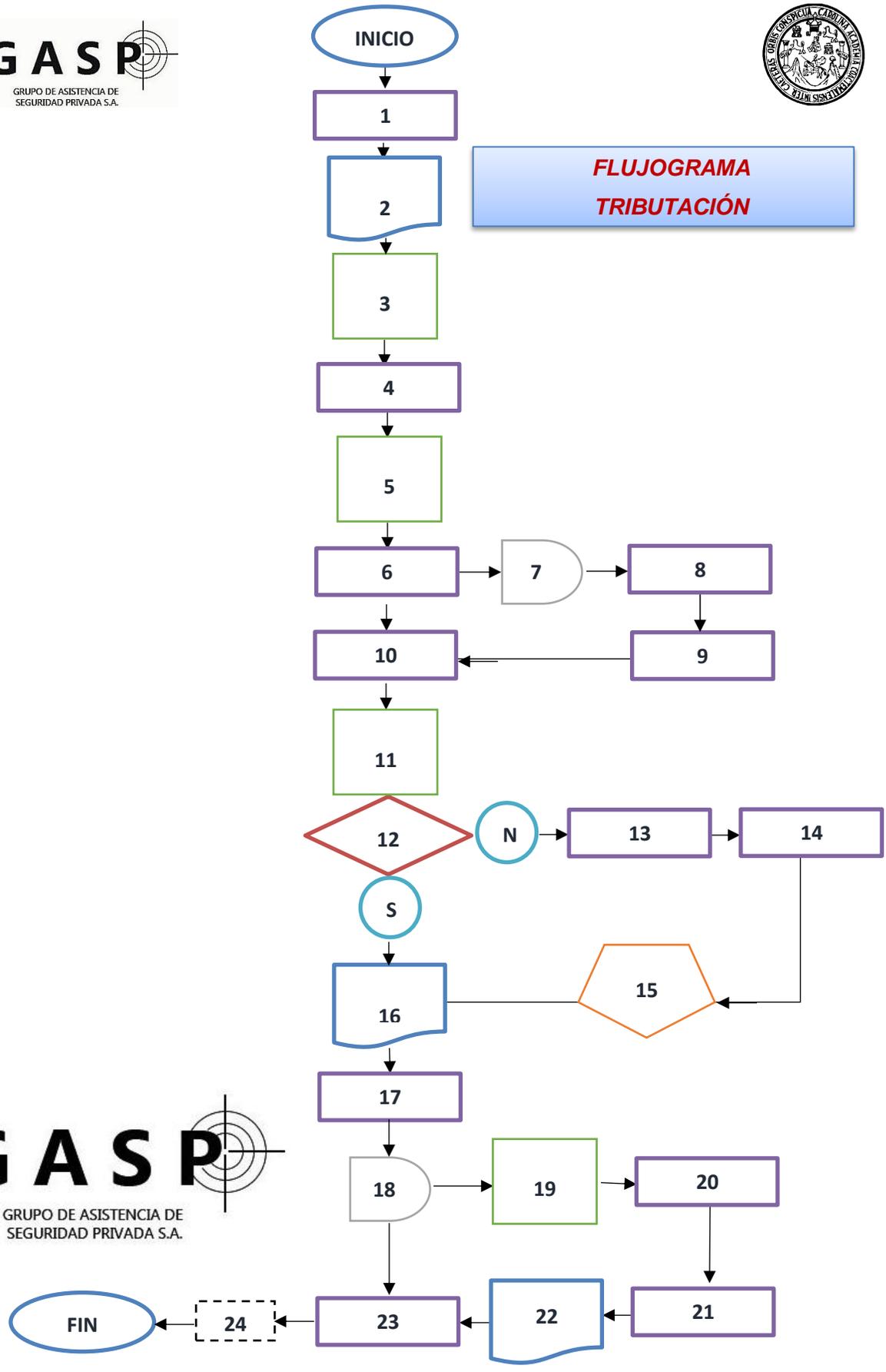
G A S P GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A.		DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO TRIBUTACIÓN	ELABORADO POR Karla Yanira Castro Cerros 2016
Número	Nombre	Descripción	Responsable
1	Venta/compra	Toda compra o venta que se realice deberá estar respaldada por una factura	Administrador financiero
2	Emisión de factura	Emitir o solicitar factura de compra o venta realizada	Cliente / Administrador financiero
3	Registro de factura	Registrar la factura en el libro de ventas o compras según sea el caso	Administrador financiero
4	Recopilación de retenciones	Recopilar las retenciones de impuestos en tiempos estipulados	Administrador financiero
5	Registro de retenciones	Registrar las cantidades de las retenciones recibidas en el libro de ventas	Administrador financiero
6	Envío a contabilidad	Después de registrar las retenciones se deben enviar a contabilidad con su respectiva factura	Administrador financiero
7	Tiempo en espera	Tiempo que contabilidad se tarda para enviar los datos de cálculo para el pago de impuestos	Administrador financiero
8	Cálculo de impuestos	Efectuar el cálculo de los impuestos a pagar correspondiente al periodo fiscal	Contador
9	Envío de datos	Envío de datos calculados para el pago del impuesto	Contador
10	Recepción de datos	Se reciben los datos de tributación	Administrador financiero
11	Verificación de datos en sistema	Verificar si la cantidad que envía contabilidad es la misma que se encuentra registrada en el control financiero interno de la empresa	Administrador financiero



Número	Nombre	Descripción	Responsable
12	Toma de decisión	Cuadre de datos entre contabilidad y el sistema financiero de GASP Si los datos cuadran se continúa en el paso 16	Administrador financiero
13	Comunicación con contabilidad	Informar a contabilidad que los datos que proporcionó no cuadran con los datos que refleja el sistema	Administrador financiero
14	Corroboración de datos	Verificar datos respaldándose con facturas y retenciones de impuestos	Administrador financiero y Contador
15	Cuadre de datos	Corregir las diferencias entre las cantidades calculadas entre ambas partes	Administrador financiero y Contador
16	Elaboración de cheque	Emitir el cheque respectivo con la cantidad total a pagar del impuesto	Administrador financiero
17	Entrega de cheque a contabilidad	Se realiza la entrega de cheque a contabilidad para pago del impuesto	Administrador financiero
18	Tiempo en espera	Tiempo que se le da a contabilidad para entregar el formulario de pago del impuesto	Administrador financiero
19	Generación de formulario	Generar el formulario correspondiente en declaraguat	Contador
20	Impresión de formulario	Concluido el proceso de generación de formulario se debe imprimir el mismo	Contador
21	Realización de pago	Presentar el formulario a cualquier banco del sistema para la realización del pago	Contador
22	Copia de formulario	Entregar la copia de formulario con el sello y firma del banco del sistema en donde se efectuó el pago	Contador
23	Recepción de datos	Recibir la copia de formulario y verificar que este haya sido presentado en tiempo establecido en ley	Administrador financiero
24	Archivado por fecha	Archivar los formularios de pago de impuestos en la carpeta correspondiente	Administrador financiero

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.

**FLUJOGRAMA
TRIBUTACIÓN**



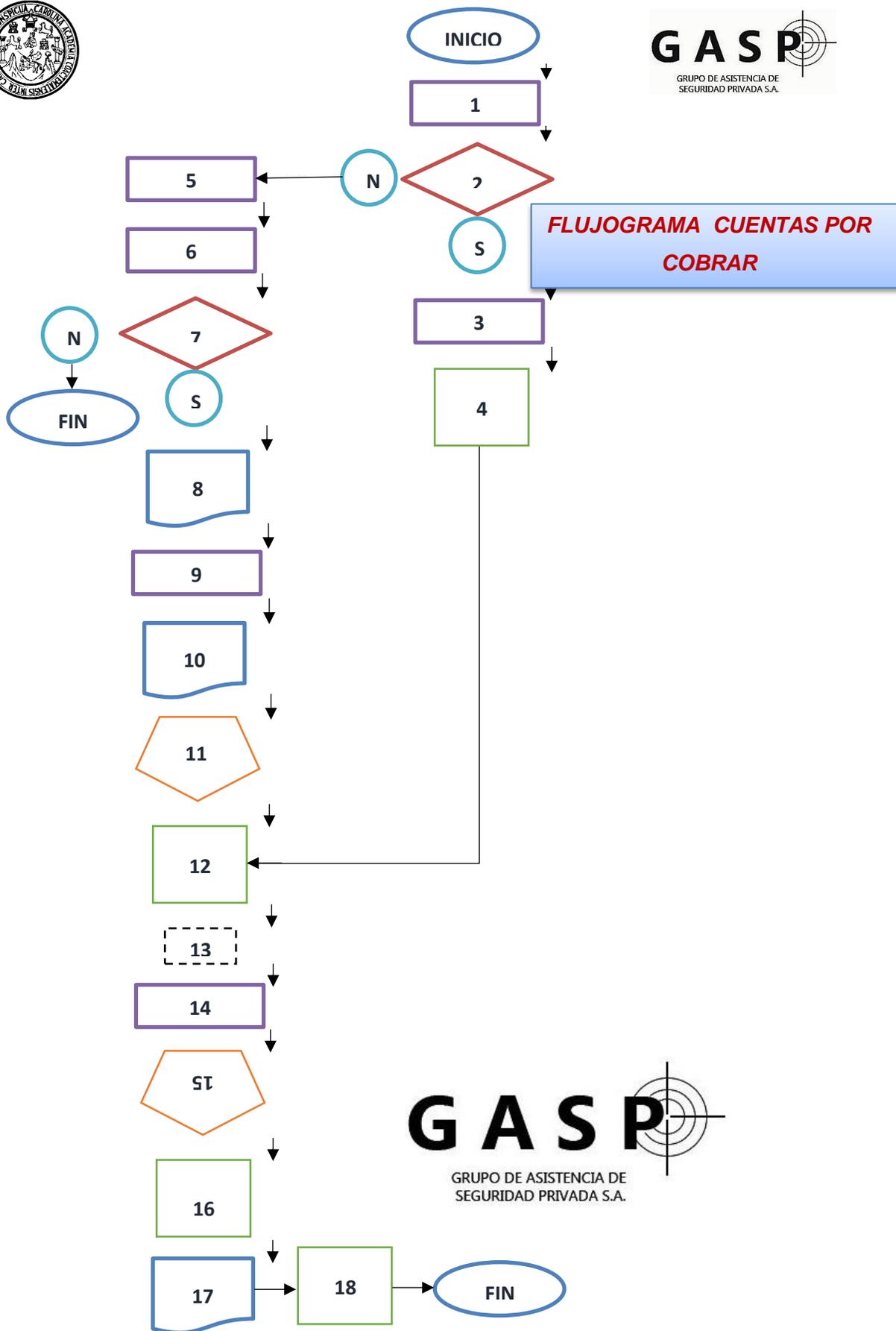


 GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO CUENTAS POR COBRAR	ELABORADO POR Karla Yanira Castro Cerros 2016
---	--	--

Número	Nombre	Descripción	Responsable
1	Creación de cuenta por cobrar	Creación de cuenta por cobrar al momento de no cancelar una factura por parte del cliente o bien al entregarle un anticipo a los colaboradores	Administrador financiero
2	Toma de decisión	Identificar si la cuenta por cobrar inicia por la prestación de servicios	Administrador financiero
3	Factura pendiente de pago	Después de vencida la fecha de pago de la factura emitida por servicios prestados se toma como cuenta por cobrar	Administrador financiero
4	Registro de cuenta por cobrar	Ingresar al sistema en cuentas por cobrar la cantidad de la factura y continuar en el paso 12	Administrador financiero
5	Préstamo a colaborador	Corresponde al fondo monetario que se le entrega al colaborador	Colaborador
6	Solicitud verbal	Notificar la necesidad de un anticipo o préstamo	Colaborador
7	Toma de decisión	Autorización de préstamo a colaborador	Gerente general
8	Llenado de solicitud	Llenar la solicitud de préstamo	Colaborador
9	Verificación de datos	Analizar los datos de la solicitud de préstamos	Administrador financiero
10	Elaboración de cheque	Emisión del cheque con la cantidad acordada de préstamo	Administrador financiero
11	Conector	Realizar los pasos del numeral 8 al numeral 12 del procedimiento de caja y bancos	Administrador financiero

Número	Nombre	Descripción	Responsable
12	Expediente de crédito	Registrar el expediente de crédito	Administrador financiero
13	Archivado por fecha	Archivar por fecha el expediente de nueva cuenta por cobrar	Administrador financiero
14	Pagos/abonos	Deberán ser registrados además de las boletas de depósito con un recibo de abono a deuda.	Administrador financiero
15	Conector	Realizar los pasos del numeral 20 al 23 del procedimiento de caja y bancos	Administrador financiero
16	Actualización de crédito	Registrar el abono/pago efectuado de la cuenta por cobrar	Administrador financiero
17	Impresión de saldo	Imprimir el estado de cuenta por cobrar actualizado	Administrador financiero
18	Archivado por fecha	Archivar el nuevo estado de cuenta por cobrar en el expediente	Administrador financiero

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.

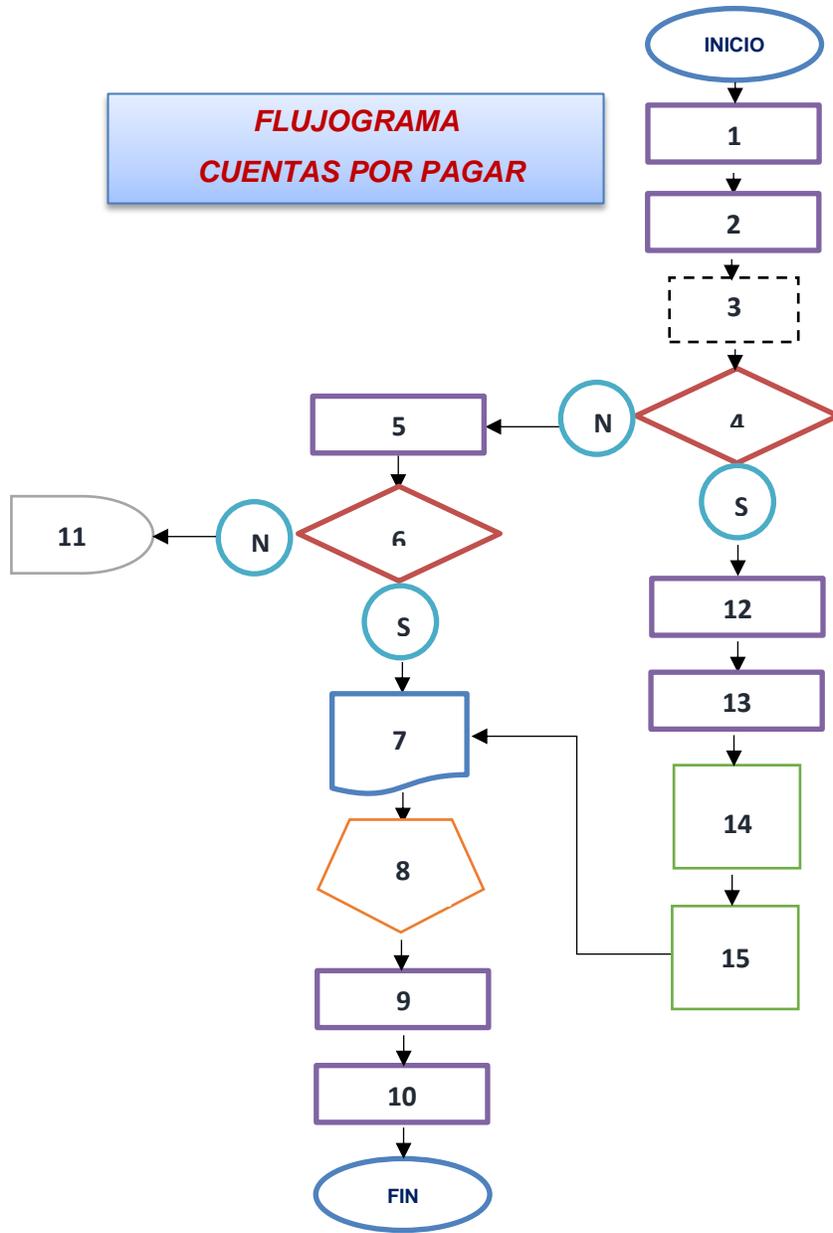


 GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A.		DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO Cuentas por PAGAR	ELABORADO POR Karla Yanira Castro Cerros 2016
Número	Nombre	Descripción	Responsable
1	Adquisición de deuda	Al adquirir un bien, servicio o cantidad monetaria próxima a pagar	Administrador financiero
2	Registro de deuda	Registrar la cuenta por pagar en el apartado correspondiente del sistema financiero	
3	Archivado por fecha	Archivar por fecha el expediente de la cuenta por cobrar	
4	Toma de decisión	Determinar si la cuenta por pagar será a corto plazo	
5	Posibilidad de solvencia de pago	Verificar la cantidad de la cuenta por pagar	
6	Toma de decisión	Existencia de liquidez económica Si la respuesta es positiva continuar en el paso número 7	
7	Elaboración de cheque	Emisión del cheque con la cantidad a pagar	
8	Conector	Realizar los pasos del numeral 8 al numeral 12 del procedimiento de caja y bancos	
9	Realización de pago o abono a deuda	Cancelación de la deuda, los abonos a las deudas deberán ser registrados además de las boletas de depósito o voucher de cheques recibidos con un recibo de abono a la deuda por pagar.	
10	Actualización	Se procede a registrar el pago en el libro de cuentas por pagar para la actualización de las mismas y finaliza el proceso	
11	Tiempo en espera	Periodo de espera para adquirir solvencia de liquidez y poder regresar al paso 7 de este proceso	
12	Largo plazo	Determinar si la cuenta por pagar es mayor a un año	



Número	Nombre	Descripción	
13	Formas de pago	Analizar e identificar las formas de pago para dicha deuda	
14	Cálculo de intereses	Calcular los intereses de la cuenta por pagar	
15	Control de Fechas de pago	Tomar el control de las fechas estipuladas para pagos y continuar en el proceso número 7	

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.





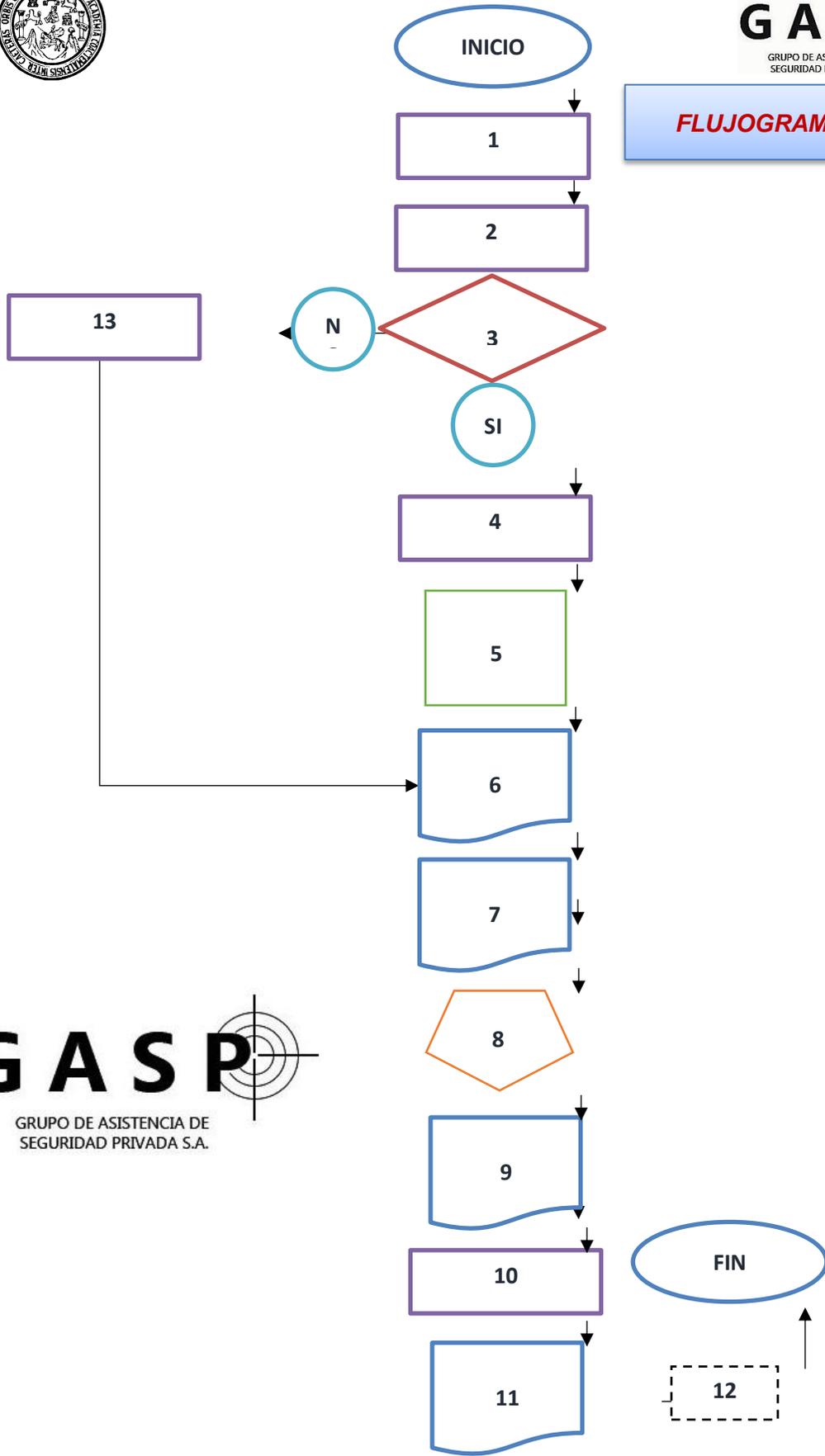
 GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA S.A.		DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO PLANILLA	ELABORADO POR Karla Yanira Castro Cerros 2016
Número	Nombre	Descripción	Responsable
1	Prestación de servicio	Capital humano	Colaborador
2	Actualización de planilla	Ingresar datos actualizados de los colaboradores con fechas de inicio de labores	Administrador financiero
3	Toma de decisión	Identificar si es un colaborador fijo Si la respuesta es positiva se continúa en el paso número 4 Si la respuesta es negativa se continúa en el paso número 13	Administrador financiero
4	Cálculo de pago de planilla	Realizar el cálculo de los días laborados durante el mes a cancelar	Administrador financiero
5	Aplicación de descuento	Efectuar los descuentos correspondientes sobre equipo especial de trabajo pendiente de cancelar	Administrador financiero
6	Impresión de planilla	Imprimir la planilla de pago actualizada	Administrador financiero
7	Elaboración de cheque	Emisión de cheques para pago de planilla a cada colaborador	Administrador financiero
8	Conector	Realizar los pasos del numeral 8 al numeral 12 del flujo grama caja y bancos	Administrador financiero
9	Comprobante de pago	Hacer boleta de pago para colaboradores fijos y recibos de pago para extreros	Administrador financiero
10	Realización de pago	Se procede a la entrega de cheque a colaboradores y/o extreros	Administrador financiero
11	Firma de comprobante	Deberán firmar de recibido los comprobantes de pago	Colaborador
12	Archivado por fecha	Almacenar por fecha los comprobantes de pago de planilla	Administrador financiero

13	Planilla extreros	Efectuar el cálculo de pago por turnos laborados para poder continuar en el paso	Administrador financiero
-----------	----------------------	--	-----------------------------

Fuente. Investigación de campo Año: 2016.



FLUJOGRAMA PLANILLA



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANEXO 2
DISEÑO ADMINISTRATIVO**



KARLA YANIRA CASTRO CERROS

ÍNDICE GENERAL

	Página
INTRODUCCIÓN	1
DISEÑO ADMINISTRATIVO	
2.1 Filosofía empresarial	3
2.1.1 Visión	3
2.1.2 Misión	3
2.1.3 Objetivos	3
2.1.4 Valores	4
2.2 Organigrama	6
2.3 Reglamento interno de trabajo de GASP	7
2.4 Políticas y prácticas de recursos humanos	8
2.4.1 Técnicas de selección	8
a. Test cognitivo	8
b. Test psicológico	8
2.4.2 Políticas internas de recursos humanos	20
2.4.3 Políticas internas de relaciones humanas	23
2.4.4 Políticas internas de imagen y presentación personal	25
2.5 Programa de motivación y comunicación organizacional	29
2.5.1 Programa de motivación	29
a. Área encargada	29
b. Descripción	29
c. A quien va dirigida	30
d. Objetivos	30
2.6 Modelo de control GASP	36
2.4.1 Estándares	36
2.4.2 Modelo de control	36
a. Desempeño organizacional	37

INTRODUCCIÓN

Crear e implementar un diseño administrativo para la empresa contribuye al crecimiento empresarial, mediante una planificación idónea para orientar el rumbo hacia el logro de sus objetivos, la identificación de qué es lo que se quiere alcanzar y de qué manera se pretende lograr, definiendo la filosofía empresarial y las actividades de cada colaborador de la organización, así como su puesto y jerarquía correspondiente.

Un reglamento interior de trabajo que guíe el comportamiento individual que deben tener los colaboradores para el cumplimiento de las metas y los planes de la empresa a través de procesos administrativos (planeación, organización, integración dirección y control).

Transmitiendo la definición de tareas de forma sencilla y clara, para generar eficacia, eficiencia, seguridad como elementos esenciales de una buena gestión; aplicando mecanismos de control en el proceso administrativo que fortalecen la capacidad empresarial.

2.1 Filosofía empresarial

A continuación se describen los elementos que componen la filosofía empresarial de Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima.

2.1.1 Visión

Consolidarnos como la empresa líder de servicios y capacitaciones de seguridad privada, con excelencia organizacional; expandiendo nuestra presencia a nivel nacional, reconocida por su magnífico desempeño, recurso humano y servicio de calidad.

2.1.2 Misión

Somos un grupo de asistencia que brinda seguridad privada; con el propósito de generar tranquilidad en nuestros clientes, con recurso humano competente, profesional y comprometido en brindar servicios de calidad; trabajando con pasión por la seguridad para salvaguardar la integridad tanto de nuestros clientes como sus bienes patrimoniales.

2.1.3 Objetivos

En Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima, son la representación de los aspectos a cumplir con el fin de conseguir resultados organizacionales satisfactorios.

- a. Crear en nuestros clientes un ambiente de confianza y tranquilidad permanente.



- b. Transmitir sentido de pertenencia en todos nuestros colaboradores, mediante motivación constante y ellos puedan desarrollar plenamente cada una de sus actividades de seguridad en representación de la empresa.
- c. Coordinar de forma eficiente cada una de nuestras acciones encaminadas a la protección de la integridad y bienes de nuestros clientes.
- d. Generar una mentalidad positiva, proactiva y capacitada en nuestros colaboradores para tener siempre al mejor equipo humano de nuestro lado.
- e. Cumplir fielmente con cada uno de los valores corporativos, para nunca perder la ruta y prestar un servicio de calidad óptima.
- f. Apoyar a nuestros elementos en el cumplimiento de sus objetivos individuales y alinearlos a los objetivos corporativos, para una sincronización de acciones que permitan el cumplimiento de los propósitos de la empresa.
- g. Permanecer como organización en constante crecimiento de conocimientos de seguridad para estar siempre a la altura de las exigencias de nuestros clientes.

2.1.4 Valores

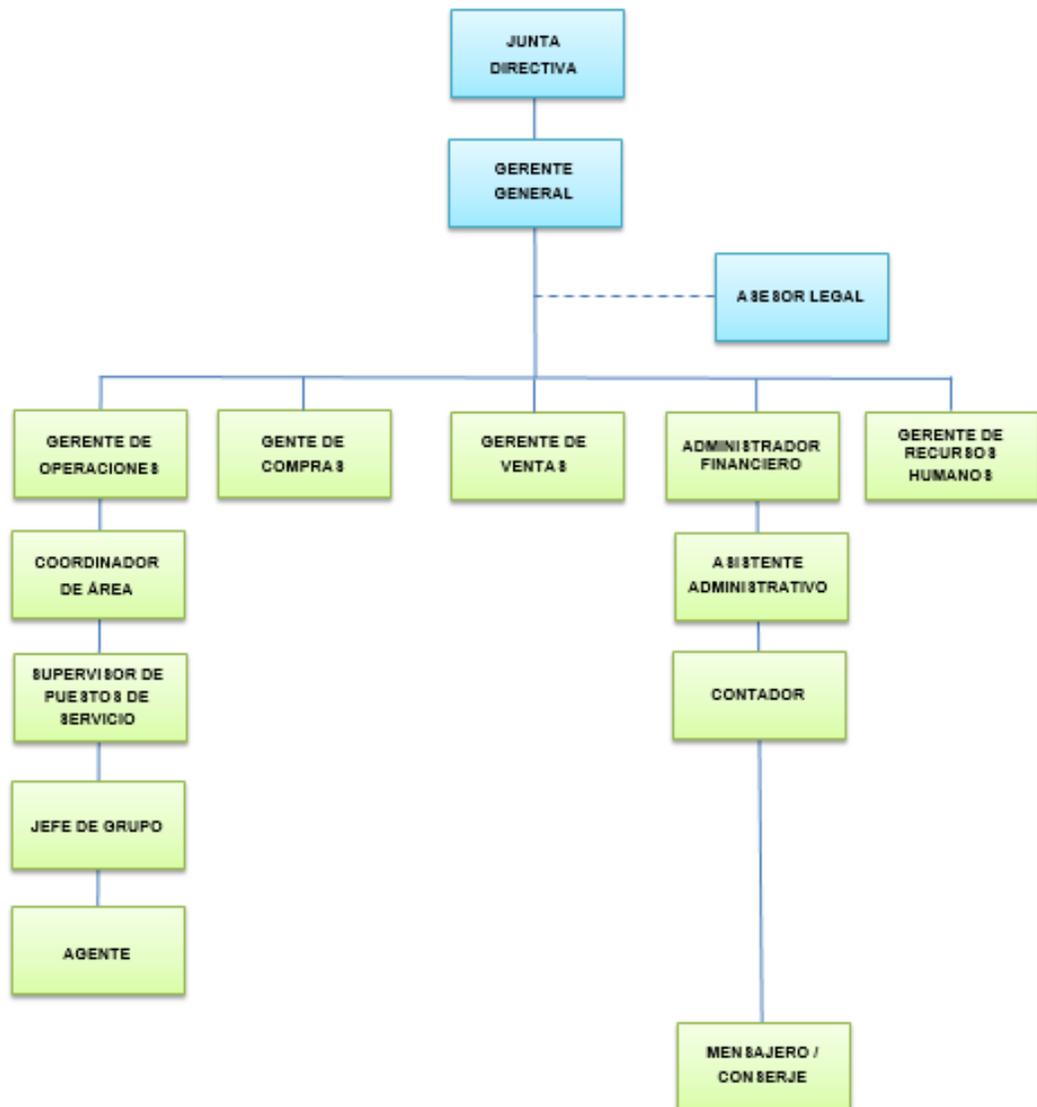
El conjunto de valores de Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima, se describen a continuación con el propósito de transmitir la filosofía empresarial a los colaboradores de la empresa.



Tenemos como deber, responder eficientemente a las necesidades de los clientes y brindar sin excepción alguna un servicio de alta calidad.

2.2 Organigrama

Parte de la estructura organizacional de GASP se define mediante la representación gráfica de los puestos existentes dentro de la empresa.



Fuente: Investigación de campo. Año: 2016.

2.3 Reglamento interno de trabajo**OFICIO No.IGT-DDAV-113-2016-CAOR.**Cobán, Alta Verapaz
Septiembre 27 de 2,016.

Señor

LEIF KINLEY GARCÍA GONZÁLES

Representante Legal

GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA, S. A.5ª. Calle 11-32 Zona 12 Colonia Esfuerzo II,
Cobán, Alta Verapaz.

Respetable señor:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el objeto de informarle que, el Reglamento Interior de Trabajo de la Empresa y/o Grupo de Asistencia al cual usted dignamente representa, fue debidamente autorizado, según Resolución No.141-2016 de fecha veintinueve de junio del presente año.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para suscribirme de usted,

Atentamente.

**Carlos Arrulfo Ortiz Rossi**
DELEGADO DEPARTAMENTAL IGT.

C. C. Archivo

7ma avenida 3-35 zona 9, Edificio Torre Empresarial. Tel.: 2422-2500 al 03



2.4 Políticas y practicas de recursos humanos

A continuacion se describen los componentes de las politicas y prácticas de recursos humanos de Grupo de Asistencia de Seguridad Privada, Sociedad Anónima.

2.4.1 Técnicas de selección

Son los metodos que se implementaran dentro de la empresa como parte de las políticas y prácticas del departamento de recursos humanos al integrar al capital humano, personal nuevo, los cuales se enlistna y describen a continuacion.

a. Test cognitivo

Su finalidad consiste en servir como técnica para la obtencion de informacion acerca de los conocimientos que tienen los participantes de los procesos de selección de GASP.

b. Test psicológico

Tiene por objeto medir o evaluar una característica psicológica específica, o los rasgos generales de la personalidad de un individuo..

Estos tests que tienen el proposito de servir de herramientas de ayuda para el encargado del departamento de recuros humanos, a continuación se muestran los modelos de los test anteriormente descritos.

TEST COGNITIVO PARA AGENTES DE SEGURIDAD

Nombre: _____

Fecha: _____

Hora de Inicio: _____ Hora de Finalización: _____

Instrucciones: el presente cuestionario se programa para 35 minutos, con 1 minuto por pregunta; favor subrayar la respuesta que considere correcta.

1. ¿Qué es Seguridad?

Voluntad inquebrantable y constancia en la realización de algo.

Es la sensación de estar cubiertos de todo riesgo o amenaza.

Proteger personas y bienes.

2. ¿Cuál es la función de la Seguridad?

Mantener a la gente informada.

Es la sensación de estar cubiertos de todo riesgo o amenaza.

Proteger personas y bienes.

3. ¿Qué tipo de seguridad existen?

Seguridad Nacional.

Seguridad pública y seguridad privada.

Ambas.

4. ¿Cómo es la Seguridad Privada con respecto a la Seguridad Pública?

Una Extensión Complementaria.

Contraria.

5. ¿Qué idoneidad deben cumplir los agentes y empresas de seguridad?

Idoneidad Cívica, Mental, Vocación y Profesional.

Idoneidad Cívica, Técnica, Salud y Oficio.

Idoneidad Cívica, Moral, Salud y Profesional.



6. Institución del Gobierno de Guatemala, que tiene como misión autorizar, registrar y controlar la importación, fabricación, almacenaje, compraventa, transporte, tenencia y portación de las armas de fuego y municiones que ingresan, circulan y/o egresan del territorio nacional.

DIGESSP

DIGECAM

MINISTERIO DE GOBERNACIÓN

7. ¿Cuál es el delito de tenencia ilegal de armas?

Es tener un arma no inscrita.

Es tener dos armas.

Es portar un arma a nombre de otra persona.

8. ¿Requisitos para ser Guardia de Seguridad?

Guatemalteco, 18 años, Primaria, sin antecedentes penales y policiacos, salud, curso y examen aprobado.

Mayor de 18 años; Haber aprobado el ciclo básico de educación; Haber cursado el ciclo básico de educación primaria y haber aprobado el curso de capacitación especial diseñado por el prestador de servicios de seguridad, el que deberá completar en un plazo de dieciocho meses (18) a contar desde su ingreso al servicio. Haber obtenido la capacitación y certificación por el ente establecido por la Dirección y Si hubiere prestado servicios a otras empresas o instituciones, deberá acreditar que la finalización de la relaciona laboral no se originó por la comisión de algún delito doloso o violación de derechos humanos.

9. Ley que regula los servicios de Seguridad Privada
Decreto 52-2010
Decreto 52-2012
Decreto 10-2010
10. Una de las diferencias entre el Guardia de seguridad y el Vigilante privado es que:
El Vigilante privado puede usar esposas.
El Guardia de seguridad no se puede defender.
El Vigilante privado usa Arma de fuego.
11. ¿Quién autoriza y acredita a las empresas y agentes de seguridad Privada?
DIGECAM
DIGESSP
La empresa donde se desempeñe el agente de seguridad.
12. ¿Cuál es el deber del Estado según la Constitución con respecto a la Seguridad?
Proteger personas y bienes.
Proteger la Nación y su población.
Informar a la población.
13. ¿Cuáles son los tres poderes del Estado?
Juez, fiscal y querellante.
Ejecutivo, Legislativo y Judicial.
Constitución, leyes y decretos Ejecutivo, legislativo y judicial.
14. ¿Cuál de los tres poderes del Estado es el más importante?
Ejecutivo, Legislativo y Judicial.
Ninguno, pues los tres son independientes y autónomos. Las ordenanzas.
Ejecutivo.



15. ¿Qué función cumple el poder Legislativo?
Confecciona y crea Leyes
Administra el Estado Administra Justicia.
16. ¿Cuándo se aplica el recurso de Amparo?
Ante una detención ilegal.
Ante amenazas a los derechos Constitucionales.
Ante un homicidio con alevosía.
17. ¿Cuándo se aplica el recurso de Protección?
Ante una detención ilegal.
Ante amenazas a los derechos Constitucionales.
Ante un homicidio con alevosía.
18. ¿En qué caso se puede privar de libertad a una persona?
Solo con orden de Tribunales Orden de una Autoridad o Policía, delito
Flagrante.
Orden de Tribunales, Orden de una Autoridad o Policía, delito Flagrante.
19. ¿En qué caso un particular o un guardia está facultado para detener
En caso de sorprender a alguien en delito flagrante.
En cualquier caso donde halla delito.
Nunca, solo la policía está facultada para detener.
20. ¿Qué es delito?
Es toda acción u omisión INVOLUNTARIA, penada por la ley.
Sin intención Culpa Es toda acción u omisión VOLUNTARIA penada por la
Ley.
Dolo con intención. Es toda omisión VOLUNTARIA penada por la Ley. Dolo
con intención.

21. ¿Clasificación de los delitos atendida su gravedad?

Crímenes, simples delitos, faltas.

Homicidios, crímenes, simples delitos, faltas.

Faltas, crímenes, simples delito.

22. ¿Diferencia entre robo y hurto?

Hurto es con violencia, intimidación y fuerza en las cosas. Robo no tiene nada de lo anterior.

Robo es con violencia, intimidación y fuerza en las cosas. Hurto no tiene nada de lo anterior.

23. ¿Qué es delito de Homicidio?

Muerte ilegal de una persona causada por otra

Es el daño a la integridad física o psíquica de una persona.

Es apropiarse de un bien mueble o inmueble mediante el engaño.

24. ¿Qué es legítima defensa?

Es la reacción necesaria de una persona ante una agresión ilegítima.

Es el daño a la integridad física o psíquica de una persona.

Es la defensa que se hace al interior de la propiedad o empresa durante la noche o cuando se rechaza un escalamiento.

25. ¿Cómo se caracterizan las rondas?

Por su agilidad.

Por su movilidad.

Por el tipo de instalación que resguardan.

26. Clasifique las rondas:

Ronda móvil, fija y Extensa.

Ronda perimetral, abierta y mixta.

27. Un eximente de responsabilidad es:



- Menor de 18 años.
- Legítima defensa.
- Ambas son correctas.

28. ¿Qué es una evacuación?

Es el traslado de personas en forma ordenada hacia un mismo lugar que hemos denominado zona de seguridad.

Es el abandono del lugar privilegiando a los guardias.

Correr hacia las vías de escape.

29. ¿Qué es una Directiva de Funcionamiento?

Es un documento oficial que tiene por objeto señalar el funcionamiento íntegro de los guardias de seguridad.

Es el protocolo ante un robo o hurto.

Es un documento oficial que señala como deben ocupar las alarmas y elementos de seguridad.

30. ¿De qué color es la credencial de Agentes de Seguridad Privada?

Blanco, Celeste

Azul, Blanco

Amarillo, Celeste

31. ¿Qué se entiende por arma?

Herramienta que utiliza una materia explosiva para lanzar proyectiles.

Herramienta que se caracteriza por su capacidad de cortar, herir o punzar. Es toda máquina, instrumento, utensilio, objeto o parte del cuerpo que se ha tomado con la intención de matar, herir o golpear.

32. ¿Cómo se minimiza el riesgo de un incendio?

Con el uso de cascos o el control de las máquinas, sustancias y elementos que usan.

Control de extintores en lugares dispuestos, Grifos en buen estado y revisión de elementos que podrían ser foco de fuego.

Manteniendo un lugar de trabajo limpio y ordenado.

33. ¿Cuál es el estado normal de las agujas de los extintores?

Debe indicar el color Azul

Debe indicar el color Verde

Debe indicar el color Blanco.

34. 2 de los métodos de extinción de incendio son:

Sofocación, aislamiento

Enfriamiento, ebullición

Ambas son correctas.

35. ¿Qué es la libertad provisional?

Es la libertad que se otorga a un detenido que está en proceso, pero no ha sido condenado.

Es la que se otorga a un condenado según antecedentes que ha resuelto el Juez.

Es la que se otorga a un condenado cuando paga su fianza.



RESPUESTAS CORRECTAS DEL TEST COGNITIVO

1. Es la sensación de estar cubiertos de todo riesgo o amenaza.
2. Proteger personas y bienes.
3. Ambas.
4. Una Extensión Complementaria.
5. Idoneidad Cívica, Moral, Salud y Profesional.
6. DIGECAM
7. Es tener un arma no inscrita.
8. Mayor de dieciocho años; Haber aprobado el ciclo básico de educación; Haber cursado el ciclo básico de educación primaria y haber aprobado el curso de capacitación especial diseñado por el prestador de servicios de seguridad, el que deberá completar en un plazo de dieciocho meses (18) a contar desde su ingreso al servicio. Haber obtenido la capacitación y certificación por el ente establecido por la Dirección y, Si hubiere prestado servicios a otras empresas o instituciones, deberá acreditar que la finalización de la relaciona laboral no se originó por la comisión de algún delito doloso o violación de derechos humanos.
9. Decreto 52-2010
10. El Vigilante privado usa Arma de fuego.
11. DIGESSP
12. Proteger la Nación y su población.
13. Ejecutivo, Legislativo y Judicial.
14. Ninguno, pues los tres son independientes y autónomos. Las ordenanzas.
15. Confecciona y crea Leyes
16. Ante una detención ilegal.
17. Ante amenazas a los derechos Constitucionales
18. Orden de Tribunales, Orden de una Autoridad o Policía, delito Flagrante.
19. En caso de sorprender a alguien en delito flagrante.
20. Es toda acción u omisión INVOLUNTARIA, penada por la ley.
21. Crímenes, simples delitos, faltas.
22. Robo es con violencia, intimidación y fuerza en las cosas. Hurto no tiene nada de lo anterior.
23. Muerte ilegal de una persona causada por otra
24. Es la reacción necesaria de una persona ante una agresión ilegítima.
25. Por su movilidad.
26. Ronda móvil, fija y mixta.
27. Ambas son correctas.
28. Es el traslado de personas en forma ordenada hacia un mismo lugar que hemos denominado zona de seguridad.
29. Es un documento oficial que tiene por objeto señalar el funcionamiento íntegro de los guardias de seguridad.

30. Blanco, Celeste
31. Es toda máquina, instrumento, utensilio, objeto o parte del cuerpo que se ha tomado con la intención de matar, herir o golpear.
32. Control de extintores en lugares dispuestos, Grifos en buen estado y revisión de elementos que podrían ser foco de fuego.
33. Debe indicar el color Verde
34. Sofocación, aislamiento
35. Es la libertad que se otorga a un detenido que está en proceso, pero no ha sido condenado.

Nota:

1. El encargado de Recursos humanos es el responsable de evaluar y tomar el tiempo el cual corresponde únicamente a 35 minutos por test el cual se subdivide en un minuto por pregunta.
2. El porcentaje de aciertos para ganar la prueba será como mínimo el 51%. De lo contrario se considera no apto para el puesto.
3. El porcentaje de aciertos se obtiene de la siguiente manera: el total de los aciertos se multiplica por 100 y se divide dentro de 45.
4. A continuación se presenta un ejemplo de la manera de proporcionarle el resultado de la prueba al examinado.

RESULTADO TEST COGNITIVO PARA AGENTES DE SEGURIDAD

Nombre: _____

Fecha: _____

Ha obtenido una puntuación de (deberá ser de 0 a 35) puntos, sobre 35 posibles.

El porcentaje de respuestas aceptadas es de: (0 a 100) %

El tiempo que empleado fue de: (deberá ser de 0 a 35) minutos con (0 a 60) segundos.

Su nota ha sido (satisfactoria o insatisfactoria)

Después de realizar este Test se le considera (APTO O NO APTO)

Participante

Gerente de Recursos Humanos



TEST PSICOLÓGICO PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD

Instrucciones: por cada afirmación encierre en un círculo el número que indique que tan cierta es en relación a usted.

¿QUÉ TAN CIERTO ES ESTO DE USTED?

		DIFÍCILMENTE					MUCHO
1.	Hago amigos con facilidad	1	2	3	4	5	
2.	Tiendo a ser tímido	1	2	3	4	5	
3.	Me gusta estar con otros	1	2	3	4	5	
4.	Me gusta ser independiente de la gente	1	2	3	4	5	
5.	Por lo general preferido hacer las cosas solo	1	2	3	4	5	
6.	Siempre estoy en movimiento	1	2	3	4	5	
7.	Me gusta salir y correr tan pronto como Me despierto en la mañana	1	2	3	4	5	
8.	Me gusta mantenerme ocupado	1	2	3	4	5	
9.	Tengo mucha energía	1	2	3	4	5	
10.	Prefiero los pasatiempos tranquilos e Inactivos a los más activos	1	2	3	4	5	
11.	Tiendo a llorar con facilidad	1	2	3	4	5	
12.	Me asusto con facilidad	1	2	3	4	5	
13.	Tiendo a ser algo emocional	1	2	3	4	5	
14.	Me enfado con facilidad	1	2	3	4	5	
15.	Tiendo a irritarme con facilidad	1	2	3	4	5	

Calificación: Para todas las preguntas, excepto los números 2, 4, 5 y 10, la calificación es simplemente el número encerrado en un círculo; para las preguntas 2, 4, 5 y 10, invierta los números antes de calificar (1 = 5, 2 = 4, 3 = 3, 4 = 2, 5 = 1).
 Suma las calificaciones en las preguntas 1 a 5 para obtener un índice de sociabilidad, suma las calificaciones en las preguntas 6 a 10 para obtener un índice de nivel de actividad; suma las calificaciones en las preguntas 11 a 15 para obtener un índice de emocionalidad. Interprete sus calificaciones y las de las otras personas a quienes aplico el inventario con respecto a las siguientes normas.

RANGO	ÍNDICE RANGO PROMEDIO PARA LOS HOMBRES	PROMEDIO PARA MUJERES
Sociabilidad	13-19	15-20
Nivel de actividad	13-19	13-20
Emocionalidad	11-18	9-16

Las calificaciones fuera de esos rangos pueden interpretarse como alta o baja en la característica particular.



2.4.2 Políticas internas de recursos humanos

Para el área de recursos humanos de GASP, se creó e implementó un conjunto de políticas internas para recursos humanos, que a continuación se describe aspecto por aspecto.

- a. Los jefes o encargados de las distintas unidades administrativas de GASP o gerente de la organización, cuando requieran personal deberán solicitarlo por escrito al departamento de Recursos Humanos de la empresa.
- b. Todas las solicitudes de contratación de personal para plazas nuevas serán autorizadas únicamente por el Gerente General de la organización, quien deberá consignar firma y fecha de autorización de las mismas.
- c. Todas las personas que deseen ingresar a la empresa deberán de llenar el formato de solicitud de empleo adjunto a estas políticas.
- d. Los aspirantes seleccionados que no obtuvieron resultados satisfactorios en sus pruebas no serán tomados en cuenta para continuar con el proceso de selección; sin embargo, será ingresada la información al sistema de datos de recursos humanos.
- e. La persona responsable del área de Recursos Humanos encargado del proceso de contratación, debe analizar los expedientes de los aspirantes seleccionados que hayan cumplido satisfactoriamente el proceso de selección, para que este realice en un plazo máximo de tres días hábiles la entrevista final y envíe la propuesta de contratación a Gerencia General para su autorización.
- f. Será responsabilidad del jefe de Recursos Humanos comunicarse vía telefónica con los aspirantes seleccionados

para informarles la fecha, lugar y hora en que se deberán presentar a la entrevista final.

- g. El encargado de Recursos Humanos en la entrevista final a los aspirantes que llenan las expectativas de la plaza vacante, debe indicar las condiciones de contratación.
- h. El responsable de Recursos Humanos trasladara al gerente General para la firma del visto bueno la propuesta de contratación y deberá de ser reenviada a con la debida autorización con cinco días hábiles de anticipación a la fecha en que se desea cubrir la plaza.
- i. Los colaboradores contratados deberán recibir inducción dependiendo del área y el puesto al que se dirijan de la siguiente forma.
 - Áreas Administrativas, 1 semana.
 - Puestos Operativos, 1 semana.
 - Agentes de Seguridad, 2 días.
- j. En la cual se les dará información referente a sus obligaciones y responsabilidades como colaboradores. En los casos cuando la persona contratada sea para un puesto operativo (coordinador de área, supervisor, jefe de grupo) o agente de seguridad, se le dará a conocer las actividades particulares que deberá realizar en el puesto de trabajo.
- k. El colaborador contratado para ocupar el puesto vacante deber completar un periodo de prueba de dos meses, periodo durante el cual el jefe inmediato deberá evaluar la calidad y eficiencia del trabajo realizado, iniciativa, comportamiento, puntualidad, imagen y otros aspectos importantes requeridos para la plaza.
- l. En los casos en que no se desee confirmar al colaborador, los jefes o responsables de las unidades administrativas deberán informar al jefe de Recursos Humanos por escrito y con una semana de anticipación a la fecha de culminación del periodo de



prueba de dicha disposición. Cuando no se reciba notificación de las unidades administrativas se realizara la confirmación automática de la persona en el puesto de trabajo.

- m. Sera responsabilidad de los colaboradores de GASP S.A., actualizar sus datos personales, cada vez que estos sean modificados, enviándolos a recursos humanos por medio de su jefe inmediato.
- n. El jefe de recursos humanos será responsable de recibir las actualizaciones de datos personales de los empleados, e ingresar los mismos al sistema de datos de Recursos Humanos.
- o. Para la contratación de personal es necesario realizar el proceso de selección y el área encargada dentro de la organización es Recursos Humanos quien dará la propuesta del candidato idóneo a la plaza a Gerencia General para su autorización en la contratación.
- p. Los colaboradores deberán contar con información escrita sobre las reglas, normas y los procedimientos relacionados a sus funciones y responsabilidades.
- q. Las normas y los procedimientos deberán mantenerse actualizados.

2.4.3 Políticas internas de relaciones humanas

Para el personal de GASP, se creó e implementó un conjunto de políticas internas que regulen las relaciones humanas, que a continuación se describe aspecto por aspecto.

- a. Para GASP, respeto y confianza son dos condiciones previas a una buena relación profesional. Cualquier forma de intolerancia, de acoso o de discriminación será considerada como la expresión de una falta de respeto elemental y no será tolerada. Este principio debe ser aplicado a todos los niveles y en toda circunstancia sin excepción alguna.
- b. En caso de desacuerdo entre un colaborador y su superior o entre un colaborador y uno de sus colegas, cada cual debe poder ser escuchado de manera equitativa. El área de Recursos Humanos velará por que un desacuerdo sea tratado con imparcialidad y que cada parte pueda explicar su punto de vista, cualquiera que sea su nivel jerárquico.
- c. En GASP, es importante tener en cuenta que no se permite mantener relaciones amorosas en el trabajo. Las relaciones amorosas entre compañeros o con subalternos van en contra de las buenas relaciones profesionales y éticas, por lo que no será tolerado dentro de la organización.
- d. Ser respetuoso con los compañeros, compañeras, encargados de áreas, clientes y personas en general.
- e. Saludar con gusto, porque el saludo no se le niega a nadie, todo colaborador de GASP, debe ser cortés a donde quiera que llegue en representación de la empresa y dentro de las instalaciones de la misma.
- f. Dentro de GASP, la lealtad tiene un significado de gran relevancia, y todo colaborador debe estar comprometido y ser responsable



con nuestro grupo de trabajo, jefaturas y compañeros que nos rodean, así también como con la empresa, sin olvidar que ella está compuesta por un grupo de personas al cual todos pertenecemos; en la medida en que seamos leales con el resto ellos también serán leales con nosotros.

- g. No hablar mal de otro compañero de trabajo, actos como estos no serán tolerados dentro los colaboradores de GASP.
- h. Ser honesto consigo mismo y con los demás.
- i. Los colaboradores de GASP, deben ser tolerantes porque no siempre se puede tener buena química con todo el mundo, pero es bueno ser tolerante y pensar antes de decir cualquier cosa que cree problemas entre los demás compañeros de labores, cuando algo suceda es pertinente que el colaborador o colaboradores afectados se acerquen al jefe inmediato para plantear el problema.
- j. Todo colaborador de la empresa debe tener presente siempre una disculpa, ser humilde, siempre estar dispuesto a disculparse, a veces se pueden presentar pequeños conflictos o malos entendidos pero siempre es bueno reconocer las fallas.
- k. Los colaboradores de GASP deben ser serviciales y nunca negarse a solicitudes de apoyo de un compañero y/o jefe inmediato.
- l. El colaborador de GASP se debe caracterizar por poner todo su empeño en lo que hace para el bienestar y desarrollo de la empresa, porque cada persona ocupa su lugar y su labor es necesaria dando nuestro granito de arena para el éxito de todos.
- m. Todo el personal de la organización está comprometido a cuidar de su seguridad y la de los demás compañeros de trabajo, sin olvidar que la salud de cada uno es importante y que en su casa le espera su familia.

- n. Es menester de todos, valorar el trabajo bien hecho ya sea por los encargados de áreas, por los colegas o subordinados, siempre de esta manera fomentar una cultura de mérito donde se reconozcan los logros y esfuerzos de nuestros compañeros de trabajo.

2.4.4 Políticas internas de imagen y presentación personal

Para el personal de GASP, se creó e implementó un conjunto de políticas internas para la imagen y presentación de cada colaborador, que a continuación se describe aspecto por aspecto.

- a. Todos los colaboradores del área operativa (Supervisores, Jefes de Grupo y Agentes de Seguridad) de GASP deberán presentarse a sus puestos de trabajo bien uniformados, con el cabello corto, barba rasurada (en el caso de los caballeros), zapatos limpios y bien lustrados. El personal femenino de seguridad deberá usar el cabello recogido y el maquillaje que se aplique será discreto.
- b. No está permitido el uso de aretes, pulseras, colitas o prendas que se presten a críticas de su imagen y de la empresa.
- c. Todos los elementos de seguridad deben estar debidamente identificados con gafetes y equipo especial de trabajo al encontrarse en sus puntos de servicio.
- d. El personal del área operativa (supervisores, jefes de grupo y agentes de seguridad) tiene la obligación de atender empleados y público en general con respeto, evitando toda clase de fricciones que deteriore la imagen del servicio.
- e. Con el fin de que los elementos de seguridad y vigilancia puedan actuar con autoridad y sin ningún compromiso que limite su Actuación, evitarán a toda costa familiaridades con los demás empleados de la empresa donde se prestan nuestros servicios.



- f. GASP con el propósito de proyectar una buena imagen prohíbe a los jefes de grupo y agentes de seguridad en servicio tomar sus alimentos a la vista el público, debiéndolo hacer en un lugar destinado para tal fin.
- g. Esta estrictamente prohibido a todo personal de seguridad desempeñar funciones que no les correspondan tales como: mensajería, limpieza, control de tarjetas, almacenista, estibador o chofer.
- h. GASP con el objetivo de evitar situaciones y actos que afecten la buena imagen que siempre deben proyectar los elementos de la organización se deberá guardar un respeto mutuo entre los compañeros de trabajo, jefes de grupo, supervisor y el resto del personal de la empresa, cada quien comprometido de evitar a toda costa las familiaridades en asunto de servicio.
- i. Todos están comprometidos a observar y hacer cumplir las normas y disposiciones de seguridad, conforme a las consignas establecidas para el buen desarrollo de las actividades del cliente.
- j. Se prohíbe introducir bebidas alcohólicas a cualquier instalación del cliente e igualmente que consuman alimentos fuera del horario establecido y frente al público en general.
- k. Todo elemento de seguridad deberá aceptar trabajar en cualquier instalación del cliente. Según sea en el área geográfica que corresponda en el horario que sea asignado. Así mismo están obligados a desempeñar sus servicios cuando sea requerido por alguna emergencia aunque haya terminado de cubrir su turno. (Siendo remunerado posteriormente con las prestaciones según la ley).
- l. No se permitirá por ningún motivo que algún colaborador manifieste delante de sus compañeros o de otra persona, actos

de indisciplina, censura de las órdenes recibidas y menos actitudes que demuestran desobediencia o en su defensa acciones contrarias a la buena imagen del personal del cliente, si existe alguna inconformidad de un miembro del cuerpo de seguridad, este deberá exponerla, en forma individual y directamente con su jefe de grupo.

- m. El personal de seguridad asignado a su puesto de trabajo tiene prohibido contraer deudas con compañeros y por ningún motivo con el personal de la empresa a donde fue asignado; así como efectuar actos de comercio, rifas, tandas, colectas. Apuestas, practicar juegos de azar, etc. Todo ello dentro de las instalaciones del cliente.
- n. Para todo el personal operativo de la empresa, las áreas que sean asignadas para el desempeño del servicio al personal de guardia de seguridad, serán de su responsabilidad mantenerlas perfectamente aseadas y de no causar deterioro en su interior y exterior.
- o. No se aceptará que el personal de seguridad y vigilancia falte a sus labores y solo se justificará por enfermedad grave o por otras causas que el jefe de quien dependa lo justifique, aceptando dignamente y con satisfacción las obligaciones, penalidades y privaciones que el incumplimiento del servicio les impone.
- p. El personal deberá presentarse oportunamente a su servicio y correctamente uniformado portando todos los accesorios propios de su uniforme (gafete, tolete, silbato, gorra, manual, etc.).
- q. En el cambio de turnos el personal saliente entregará al entrante, el equipo especial de trabajo, no pudiendo retirarse del servicio hasta que no se presente el elemento que deberá relevarlo. Por ningún motivo los vigilantes abandonarán su servicio.
- r. El agente de seguridad antes de entregar su servicio deberá elaborar un reporte en donde especifique todas las anomalías



trascorridas en el turno, así como reportar la salida o entrada del relevo a su central de monitoreo.

- s. Asuntos y solicitudes que se deseen hacer de conocimiento a Gerencia General, sin excepción alguna se deberán canalizar por los medios establecidos que correspondan.
- t. Todos los elementos de seguridad no se ausentaran por ninguna circunstancia de su puesto de servicio debiendo permanecer en este, hasta que sea relevado o autorizado por persona facultada y solo en caso de fuerza mayor.
- u. El agente entrante antes de recibir su turno, realizará una minuciosa revisión de la instalación que estaba bajo su responsabilidad a fin de detectar cualquier anomalía que ponga en riesgo la seguridad.
- v. Todo el personal de seguridad se presentará a su punto de servicio con 15 minutos de anticipación a su horario asignado, debidamente preparado para iniciar a sus actividades de inmediato.
- w. Los elementos asignados a los servicios y los accesos principales a las instalaciones o edificios serán responsables de llevar el estricto control de la entrada y salida del personal visitante, las horas de entrada y salida.
- x. Es necesario que el Agente de Seguridad evite que se obstaculice la circulación peatonal y de tránsito vehicular.
- y. Para los guardias de seguridad ubicados en garitas deben llevar un control de vehículos en ingresos y salidas de las instalaciones, indicando a los conductores que ingresen a la ubicación y el lugar asignado vigilando que los vehículos estén correctamente estacionados.

2.5 Programa de motivación y comunicación organizacional

Como parte de la definición de la filosofía empresarial de la empresa, se implementa un programa de motivación dirigida a los colaboradores de la empresa tanto operativos como del área administrativa con la finalidad de mantener un ambiente de trabajo apto para la consecución de cada uno de los objetivos de GASP.

Junto a este programa, se implementa un programa de motivación organizacional con el propósito de definir los canales de comunicación en la empresa y así lograr que exista respeto por la estructura de puestos creadas con anterioridad.

A continuación el modelo del programa de motivación y la forma de llevar a cabo el programa de comunicación de GASP.

2.5.1 Programa de motivación

a. Área encargada

Recursos Humanos de Grupo de Asistencia de Seguridad Privada S.A.

b. Descripción

Estrategia de motivación de “Premios en metálicos, reconocimiento, flexibilidad laboral y actividades de integración”.

c. A quien va dirigida

Personal administrativo y operativo Grupo de Asistencia de Seguridad Privada S.A.



d. Objetivos

- 1) Ser una herramienta más para la institución en la mejora continua en la prestación de servicios.
- 2) Crear una estructura organizacional con profesionales motivados en sus distintos niveles y funciones dentro de la empresa.
- 3) Lograr motivar al personal para un mejor desempeño, mejorar el clima de trabajo y la fidelización del colaborador hacia la empresa.

e. Metodología programa de motivación

A continuación la características y elementos que componen el programa de motivación.

1) Formación

- **Actividades de integración**

Creación y programación de actividades de una vez al año de torneos de fútbol y/o actividades *outdoor* (actividades y ejercicios al aire libre) como competencias de tiro al blanco, entre otras.

2) Incentivos

- **Premios en metálico**

Durante un periodo de tiempo determinado (cada mes) premiar al colaborador mejor ponderado, según

aspectos evaluados en el programa de evaluación de desempeño de la empresa, con un pin distintivo que lo hará resaltar como un colaborador eficiente y pieza importante dentro del capital humano de la empresa. Los cuales pueden ser como el siguiente.



- **Premios de reconocimiento**

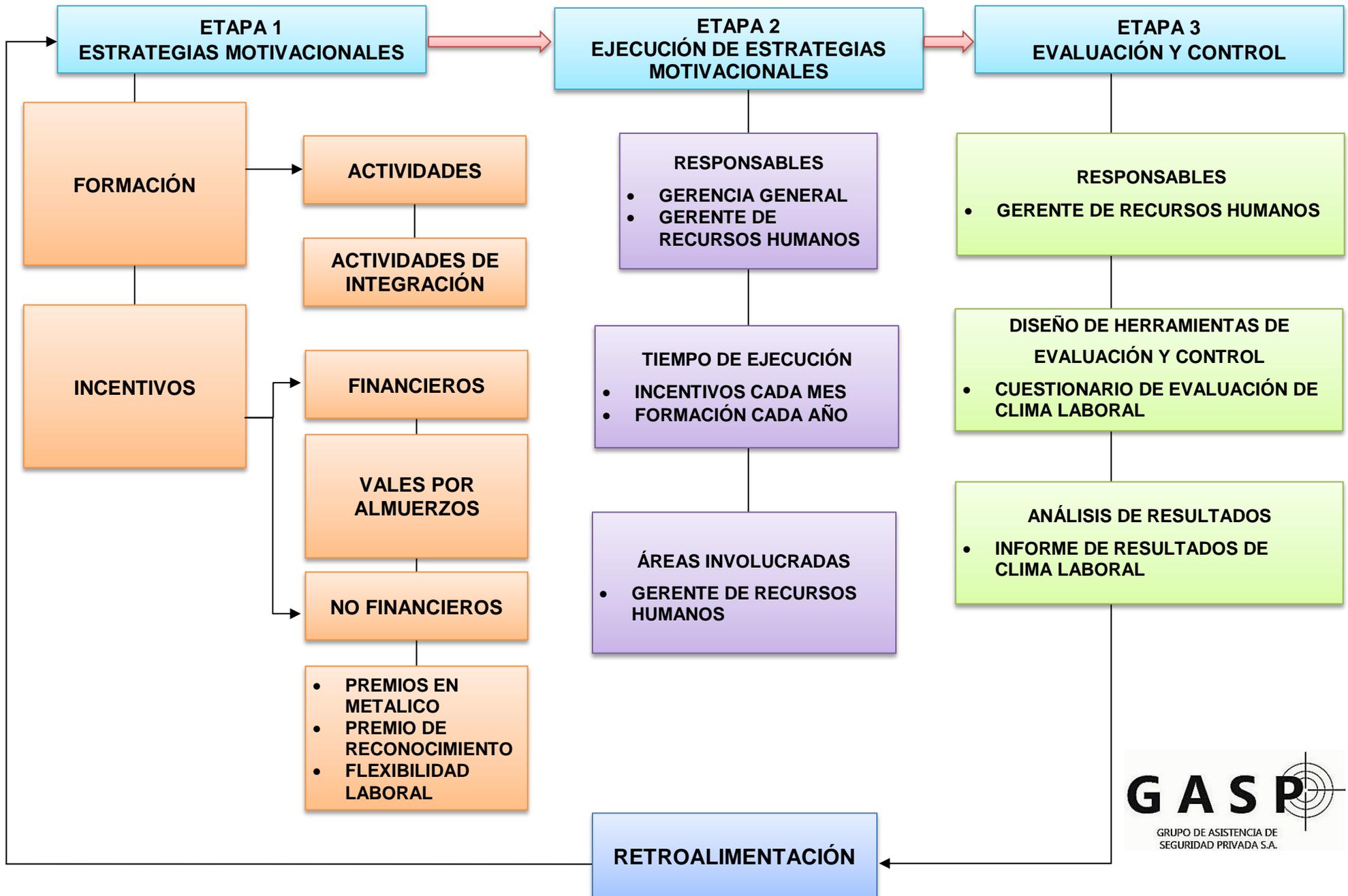
Además de los premios en metálicos, serán nombrados como agentes de seguridad distinguidos para GASP, teniendo un reconocimiento especial en la cartelera principal de la página virtual de la empresa con un pin y fotográfica como reconocimiento virtual ante los demás colaboradores y clientes que visitan la plataforma de la organización.

3) Flexibilidad laboral

Serán concedidos los días libres para todo el personal en casos como por ejemplo el día del cumpleaños o un día a elegir en la semana, junto a un vale de almuerzo como muestra de aprecio y valor como colaborador por su aporte a la organización.



PROGRAMA DE MOTIVACIÓN



Cuestionario clima laboral

No.	PREGUNTAS	FALSO	VERDADERO	NS/NR
1	El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.			
2	Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.			
3	En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.			
4	El ambiente que se respira en esta organización es tenso.			
5	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.			
6	Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la organización.			
7	Esta organización ofrece buenas oportunidades de crecimiento laboral.			
8	Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la organización.			
9	Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo.			
10	Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionada			



	s con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.			
11	Aquí todos los problemas se discuten de manera constructiva.			
12	Para cumplir con las metas del trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.			
13	En este trabajo me siento realizado profesionalmente.			
14	En esta institución se estimula al que trabaja bien.			
15	En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.			
16	Las condiciones de trabajo son buenas.			
17	Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo.			
18	Da gusto ver el orden que reina en nuestro local de trabajo.			
19	Yo me siento muy motivado por formar parte de este grupo.			
20	A nuestro superior sólo le podemos decir lo que quiere oír. Liderazgo (Solución de conflictos).			

Fuente: Investigación de campo. Año: 2016.



2.6 Modelo de control GASP, políticas y procedimientos

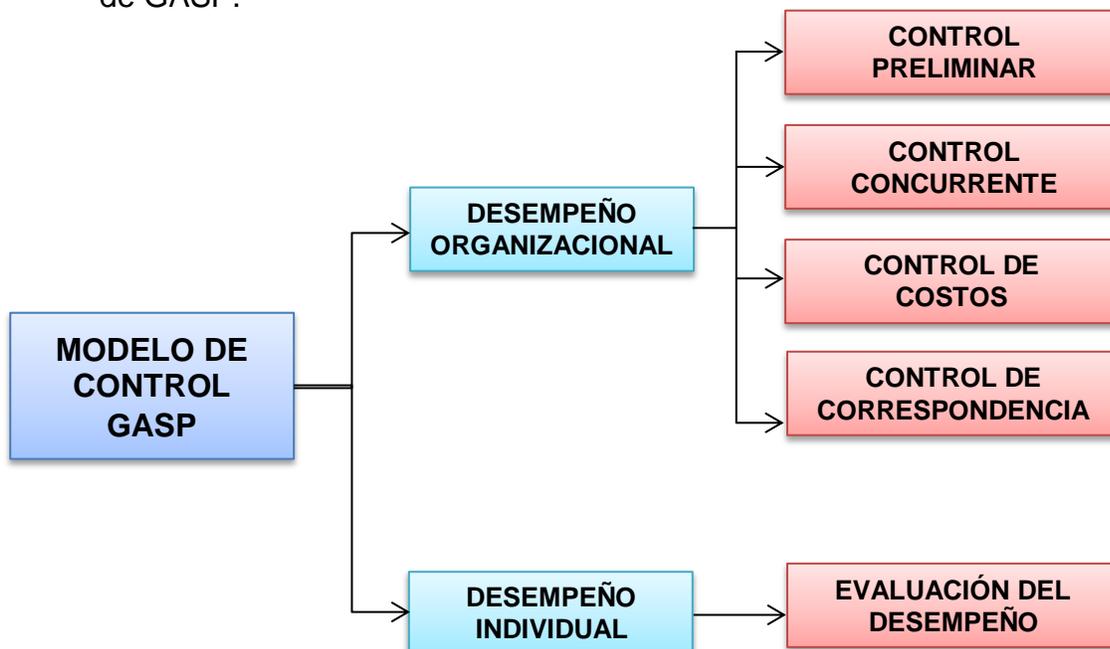
2.6.1 Estándares

Los estándares de medición de desempeño de las áreas que así lo requieren dentro de GASP, se establecieron mediante sistemas de control bajo las siguientes características.



2.6.2 Modelo de control

El control está definido mediante estándares para el desempeño organizacional e individual, a continuación el esquema de cómo funcionara en todos sus ámbitos el modelo de control dentro de GASP.





a. Desempeño organizacional

En el ámbito organizacional el control se aplicara bajo las siguientes particularidades, preliminares, concurrentes, de costos, de correspondencia y evaluación de desempeño; a continuación sus formas de aplicación.

GENERALIDADES CONTROL PRELIMINAR
Definición Este tipo de control se debe dar antes de las acciones a implementar dentro de GASP.
Objetivo Asegurarse que las actividades planeadas serán llevadas a cabo con propiedad, ejerciendo influencia controladora por su cumplimiento y no esperar resultados para compararlos con lo planeado
Áreas involucradas y con aplicación en todas sus actividades <ul style="list-style-type: none">• Gerente general• Encargado de asuntos legales• Administrador financiero• Gerentes de operaciones• Gerente de recursos humanos
Políticas <ul style="list-style-type: none">• Ejercer influencia ante las situaciones, limitando los resultados de las actividades por adelantado.• Informarse y prever cualquier situación sobre la actividad a desarrollar.• Seguir las reglas y procedimientos previamente establecidos para cada actividad, cerciorándose de que se está cumpliendo con los estándares ya fijados en actividades anteriores.
Medición de resultados <ul style="list-style-type: none">• Verificación de excelente planificación previa a ejecución de actividades.• Cumplimiento de preparación por parte de las áreas, en los tiempos establecidos previo al desarrollo de sus actividades.
Acciones de corrección <ul style="list-style-type: none">• Involucramiento y trabajo en equipo de todos los integrantes del área que está próxima a desarrollar la actividad.• Comunicación eficiente y eficaz para retroalimentación de información entre las partes si hubiese más de dos colaboradores o áreas participando en la planeación de la actividad.• Comunicación de lo desarrollado hasta el momento a Gerencia o área autorizada, para conocer sobre opiniones y/o sugerencias para corrección de lo planificado.

Fuente: Investigación de campo. Año: 2016.



GENERALIDADES CONTROL CONCURRENTE	
Definición	Tiene lugar durante la fase de acción y es importante la participación de los que dirigen para la sincronización de lo planeado con lo ejecutado.
Objetivo	Garantizar que el plan será llevado a cabo durante el tiempo estipulado y bajo condiciones requeridas en la planeación.
Áreas involucradas y con aplicación en todas sus actividades	<ul style="list-style-type: none">• Gerente General• Administrador Financiero• Gerente de Operaciones• Gerente de Recursos Humanos
Políticas	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión directa por parte de los encargados, sobre las actividades en desarrollo.• Delegación de responsabilidades y tareas en búsqueda de la optimización del tiempo, para el cumplimiento de las actividades.• Tener siempre presente lo que se debe de realizar y verificar constantemente sobre el cumplimiento de cada aspecto de la actividad.• Profesionalismo y entrega de cada colaborador involucrado en la supervisión en el proceso del cumplimiento de la tarea o actividad.• Seguir las reglas y procedimientos previamente establecidos para cada actividad cerciorándose de que se está cumpliendo con los estándares ya fijados en actividades anteriores.
Medición de resultados	<ul style="list-style-type: none">• Verificación constante del desarrollo de la actividad planificada, por parte de los encargados de las actividades.
Acciones de corrección	<ul style="list-style-type: none">• Involucramiento y trabajo en equipo de todos los integrantes del área encargada del desarrollo de la actividad.• Comunicación eficiente y eficaz para retroalimentación de información entre las partes si hubiese más de dos colaboradores o áreas participando en el desarrollo de la actividad.• Comunicación de lo desarrollado hasta el momento a Gerencia o área autorizada, para conocer sobre opiniones y/o sugerencias para corrección de lo planificado.

Fuente: Investigación de campo. Año: 2016.



GENERALIDADES CONTROL COSTOS

Definición

Este tipo de control se da en el área de finanzas y administración de la empresa para la verificación de los aspectos que influyen en los costos de todo lo que se adquiere y los precios de los servicios que presta GASP.

Objetivo

Manejo eficiente de los recursos económicos de la empresa en la adquisición de bienes.

Áreas involucradas y con aplicación en todas sus actividades

- Administrador Financiero
- Gerente de Operaciones

Políticas

- Mantener siempre una base de datos de proveedores que estén actualizados, que permitan tener a la mano información de todo lo que la empresa requiera en su momento.
- Establecer propuestas de que sirvan de base en la planeación de actividades.
- Informarse y prever cualquier situación que influya en los costos de lo que se piensa adquirir.
- Analizar la información que se obtenga en relación a los costos de lo que adquiere.
- Estimación de costos, para la toma de decisión por la mejor opción.
- Seguir las reglas y procedimientos previamente establecidos para cada actividad cerciorándose de que se está cumpliendo con los estándares ya fijados en actividades anteriores.

Medición de resultados

- Verificación de opciones mediante estimación de costos.

Acciones de corrección

- Comunicación eficiente y eficaz para retroalimentación de información entre las partes si hubiese más de dos colaboradores o áreas participando en la planeación de la actividad.
- Comunicación de lo desarrollado hasta el momento a Gerencia o área autorizada para conocer sobre opiniones y/o sugerencias para corrección de lo planificado.

Fuente: Investigación de campo. Año: 2016.

GENERALIDADES CONTROL DE CORRESPONDENCIA

Definición

Este tipo de control tendrá efecto sobre todo los documentos legales que se redacten y estén dirigidos hacia otras organizaciones y/o busquen dar a conocer información sobre GASP ha alguna institución que la solicite.

Objetivo

Verificar cuidadosamente la información que se quiere compartir, con el propósito de proteger los intereses de la empresa.

Áreas involucradas y con aplicación en todas sus actividades

- Junta Directiva
- Gerente General
- Encargado de Asuntos Legales

Políticas

- Solamente la persona representante de asuntos legales de GASP puede generar correspondencia (redacción de documentos legales que protejan los intereses de la empresa).
- La persona encargada es la única responsable de archivar la correspondencia que recibe o envía y las copias de la que genera como control y evidencia. (exceptuando los casos donde esta delegue esta responsabilidad en otro colaborador de otra área).
- Es necesario que para el control de actividades dentro de la empresa todos los integrantes de la Junta Directiva como el Gerente estén enterados de lo que acontece y se redacta en cada informe.

Medición de resultados

- Verificación de cada documento legal redactado para conocer sobre su contenido y aprobación de envió.
- Verificación de cada documento legal recibido para conocer sobre su contenido.

Acciones de corrección

- Trabajo en equipo entre integrantes de Junta Directiva, Gerente General y Representante Legal para conocer sobre información redactada o recibida en la que exista alguna diferencia.
- Comunicación eficiente y eficaz para retroalimentación de información entre las partes interesadas para conocer sobre acuerdos que no se definieron previamente.
- Comunicación de lo desarrollado hasta el momento a Junta Directiva o Gerencia para conocer sobre opiniones y/o sugerencias para corrección de lo planificado.

Fuente: Investigación de campo. Año: 2016.



GENERALIDADES EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Definición

Este control es mediante el proceso por el cual se estima el rendimiento en todo sus aspectos de todos los colaboradores de GASP.

Objetivo

Evaluar los procedimientos de reclutamiento y orientación del personal de la empresa, para identificar situaciones que beneficien a la empresa mediante la promoción de personal capacitado o corrección de aspectos que perjudiquen el ambiente laboral.

Áreas involucradas y con aplicación en todas sus actividades

- Gerente General
- Gerente de Recursos Humanos

Políticas

- Retroalimentar de información en momentos oportunos a los colaboradores.
- Ser objetivos en las evaluaciones dejando a un lado todo tipo de estereotipos que no midan el rendimiento del colaborador.
- Constantemente evaluar a todos los colaboradores para mantener siempre información actualizada sobre el clima laboral de GASP.
- Llevar un control de todas la evaluaciones efectuadas y verificar que cada colaborador de alta, este informado de la existencia de esta herramienta dentro de la empresa.
- Todo colaborador de la empresa debe someterse a la evaluación.

Medición de resultados

- Análisis e interpretación de la información brindada por los colaboradores en cada evaluación y saber sobre el nivel de rendimiento y estado de ánimo de cada uno de ellos.

Acciones de corrección

- Compromiso y trabajo en equipo de todos los integrantes de la empresa.
- Comunicación eficiente y eficaz para retroalimentación de información hacia los colaboradores para la mejora del entorno laboral.
- Comunicación de lo desarrollado hasta el momento a Gerencia o área autorizada para conocer sobre opiniones y/o sugerencias para corrección de situaciones que no estén acorde a lo planificado.

Fuente: Investigación de campo. Año: 2016.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANEXO 3
ADMINISTRACIÓN DEL
EQUIPO ESPECIAL DE TRABAJO**



KARLA YANIRA CASTRO CERROS

ÍNDICE GENERAL

	Página
INTRODUCCIÓN	1
ADMINISTRACIÓN DEL EQUIPO ESPECIAL DE TRABAJO	
3.1 Categoría A	3
3.1.1 Codificación para inventariar vehículos tipo pick-up's	3
3.1.2 Codificación para inventariar vehículos tipo sedan	4
3.1.3 Diseño y distribución para almacenamiento	4
3.2 Categoría B	5
3.2.1 Codificación para inventariar escopetas	6
3.2.2 Codificación para inventariar pistolas	6
3.2.3 Codificación para inventariar revolver	6
3.2.4 Diseño y distribución para almacenamiento	7
3.2.5 Programa de control y mantenimiento para armas de GASP	7
3.2.6 Instructivo para hacerle mantenimiento a una escopeta	8
3.2.7 Instructivo para hacerle mantenimiento a una pistola	11
3.3 Categoría C	15
3.3.1 Codificación para inventar las camisas	15
3.3.2 Codificación para inventar los pantalones	15
3.3.3 Codificación para inventar suéter	15
3.3.4 Codificación para inventar botas	15
3.3.5 Diseño y distribución para almacenamiento	16

INTRODUCCIÓN

Con el manejo y control de inventarios de equipo especial de trabajo se logra un correcto almacenaje, ingreso y egreso del equipo de trabajo, tales como; vehículos, armas, municiones y uniformes, según las diferentes categorías de equipos actuales.

El mantenimiento del equipo es otro factor a trabajar, el cual busca un correcto manejo de las diferentes clases de armas y municiones, así como la verificación y evaluación periódica del estado de las unidades vehiculares, para un eficiente uso y vida útil de los mismos.

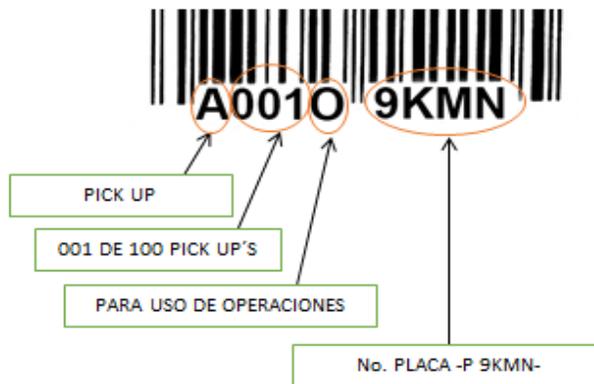
3.1 Categoría A

Corresponden a los artículos y bienes de mayor valor con los que cuenta GASP como equipo especial de trabajo. Y se compone con los vehículos (vehículos, sedan y motos) utilizados como medios de reacción en la prestación de los servicios de seguridad.



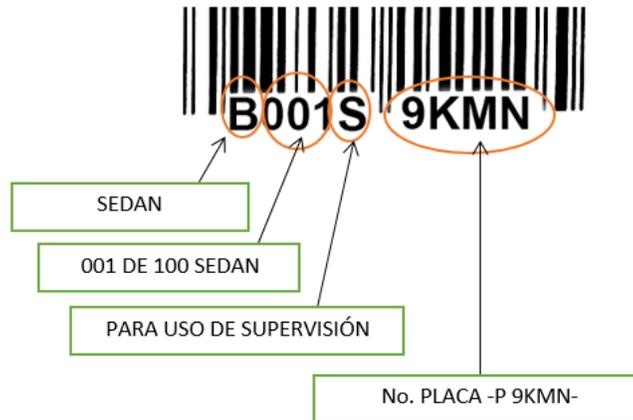
En los siguientes numerales se describe la manera de su distribución dentro del sistema de inventarios de la empresa.

3.1.1 Codificación para inventariar los pick-up's

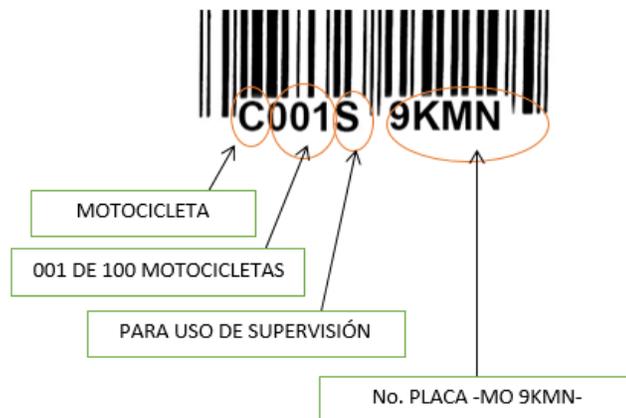




3.1.2 Codificación para inventariar los sedan



3.1.2 Codificación para inventariar las motocicletas



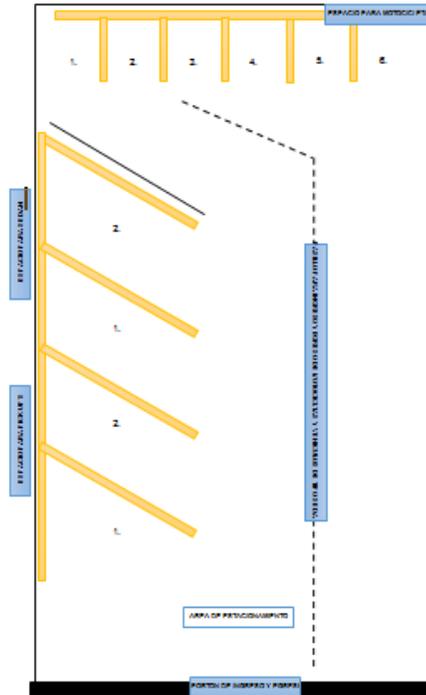
3.1.3 Diseño y distribución para almacenamiento

La distribución de áreas para cada categoría del sistema de inventarios de GASP es en ambientes apropiados y con una ubicación separada una de la otra por el tipo de artículos a los que se le denomina "familias".

A continuación se describe el área de almacenamiento de la categoría A (para este caso pick-up) del equipo especial de GASP.

a. Plano de distribución y almacenamiento de categoría A (Área de parqueo)

Es el área destinada para el resguardo de las unidades vehiculares de la empresa, que se encuentran fuera de servicio.



3.2 Categoría B

Todo el equipamiento como lo son las armas y municiones forman parte de esta categoría que tiene como característica ser una categoría con familias de mediano valor dentro del inventario de la empresa.





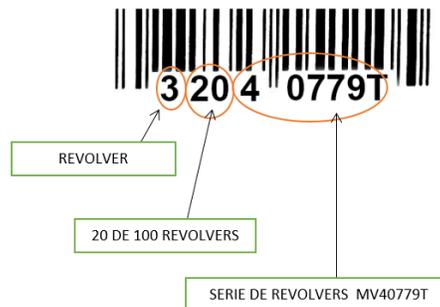
3.2.1 Codificación para inventariar escopetas



3.2.2 Codificación para inventariar pistolas



3.2.3 Codificación para inventariar revolver

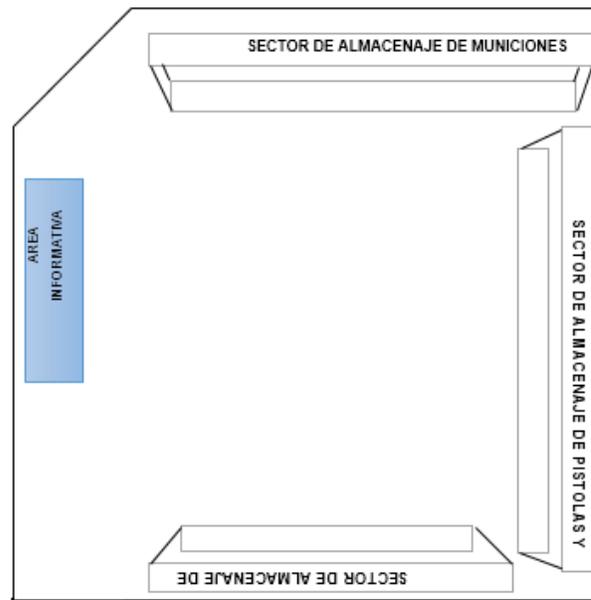


3.2.4 Diseño y distribución para almacenamiento

La distribución de áreas para cada categoría del sistema de inventarios de GASP es en ambientes apropiados y con una ubicación separada una de la otra por el tipo de artículos a los que se le denomina “familias”.

a. Plano de distribución y almacenamiento de categoría B (Bóveda de armamento)

Esta área es donde se almacena todo lo relacionado a armas y municiones.



3.2.5 Programa de control y mantenimiento para armas de GASP

Con el propósito de que el equipo especial de trabajo de la empresa en este caso las armas, tenga una funcionalidad adecuada y una vida útil como se espera, se crean instructivos con pasos detallados de lo que se debe realizar en el correcto mantenimiento de las diferentes armas con las que cuenta GASP para el personal



de seguridad. A continuación los instructivos para mantenimiento de escopetas y pistolas.

3.2.6 Instructivo para hacerle mantenimiento a una escopeta

Lo recomendable en el mantenimiento de una escopeta es realizar este procedimiento cada vez que se finalice su utilización al dispararla o bien si ha estado almacenada, en periodos no mayor de tres meses como intervalo de fechas para su mantenimiento, siendo solo una persona la designada para dicha tarea por motivos de seguridad y la experiencia que deba tener en la manipulación de armas de fuego. En los siguientes numerales se describen los pasos que debe seguir la persona encargada del mantenimiento de este tipo de armamento.

- a. Lo primero que se debe de tomar en cuenta es que se desarme la escopeta de manera segura con acción de bombeo.
- b. Siempre hay que manipular el arma de fuego de manera segura. Manteniendo la boca del arma apuntando hacia una dirección segura, tratando el arma como si estuviera cargada y manteniendo los dedos alejados del gatillo.
- c. Posteriormente es necesario presionar el pestillo de liberación (usualmente delante o detrás del protector del gatillo).
- d. El siguiente paso que corresponde es el de bombear la escopeta. Repetir esto hasta que no se vean cartuchos en el cargador o en la recámara. Cerciorándose nuevamente de que el arma no esté cargada. Teniendo en cuenta que se debe mantener las municiones en un lugar aparte de la escopeta mientras se limpia.
- e. Ya que el arma no se encuentre cargada, lo siguiente será limpiar la escopeta con acción de bombeo, lo cual no debe ser un proceso muy largo. Siempre y cuando no haya cantidades

excesivas de pólvora, polvo, arena o tierra en el mecanismo de acción, la escopeta debe funcionar de manera fiable. Si se necesita realizar una limpieza más minuciosa o se está limpiando una escopeta semiautomática, se debe realizar los pasos siguientes: no es necesario desarmarla; abrir y cerrar el pestillo, como se sugiere a continuación es suficiente.

- f. Primero limpiar todos los componentes usando un poco de papel toalla (o tela, pero es importante que esta no tenga pelusas).
- g. Retirar la mayor cantidad de cúmulos de carbón que se hayan formado debido a la fricción del uso. Además limpiar cualquier aceite que haya quedado y cualquier cúmulo de pólvora sin quemar.
- h. Limpiar el eyector y el área alrededor de la recámara. Se notara que algunas áreas harán que el papel toalla se torne negro (limpiar más estas áreas).
- i. Rociar solvente (de preferencia, uno que esté diseñado para no causar ninguna reacción en la piel, como el M-Pro 7) sobre todos los componentes posiblemente sucios.
- j. Una cantidad abundante de solvente es mejor que no echar suficiente.
- k. Dejar que el solvente se asiente por unos cuantos minutos asegurando que cualquier área con tierra, cúmulos de carbón o pólvora sin quemar tenga una cantidad de solvente adecuada y que este esté siendo absorbido.
- l. Restregar toda el arma con un cepillo (nada que tenga cerdas de metal; se puede usar un cepillo de dientes). Esto ayudará al solvente y liberará los cúmulos en el arma. Tratar de cubrir todos los rincones y ranuras.
- j. Lo siguiente es limpiar el arma con una tela sin pelusas (como pedazos de tela cortado). Posteriormente se deber cubrir todos



los lugares donde se echó el solvente (prácticamente toda el arma) y pasar la tela hasta que queden limpios.

- k. De nuevo es necesario limpiar toda el arma (por dentro y por fuera) con una tela sin pelusas que esté remojada en solvente y volver a revisar cualquier área que deje oscura la tela para limpiar esa parte.
- l. Usar la uña para quitar residuos gruesos de cúmulos de carbón o pólvora, o cúmulos en partes estrechas del arma. Es de conocimiento general que el área más común donde se forman depósitos de carbón es la recámara. Los cúmulos se forman en las esquinas de las piezas de metal.
- m. También se debe prestar atención al cañón para limpiarla con una tela remojada en solvente. Y realizar o repetir este procedimiento con pedazos de tela limpios (aún remojados en solvente) hasta que la tela salga limpia. Luego pasar un pedazo de tela remojado en aceite; esta capa de aceite ayudará a que el cañón no se oxide y este lubricado.
- n. Lo siguiente es echar aceite a todos los componentes que necesitan estar lubricados. También echar aceite a los carriles del pestillo y al mismo pestillo. Y muy importante es tratar de mantener el aceite alejado de las aberturas que dan hacia cámara del percutor (el aceite ayuda a formar cúmulos de pólvora y tierra, los cúmulos alrededor del percutor pueden evitar que se produzca el disparo cuando se necesite accionar el arma ante cualquier situación de emergencia o realización de pruebas).
- o. Por último se debe limpiar toda el arma y cualquier exceso de aceite, si se está teniendo dificultades con algún cúmulo abundante, echar más solvente y dejar que se absorba por un rato hasta que la escopeta quede totalmente libre para posteriormente armarla para su uso o almacenamiento.

3.2.7 Instructivo para hacerle mantenimiento a una pistola

GASP es una empresa que se dedica a la seguridad privada; por lo tanto es importante saber la manera correcta de darle mantenimiento a una pistola, para su correcto funcionamiento. Al Inspeccionar el arma y asegurarse de que los elementos internos no hayan sufrido daños se está logrando hacerle un buen mantenimiento.

Cuando no se les da el debido mantenimiento a las armas de fuego, estas no son confiables, la falta de fiabilidad puede atraer lamentables consecuencias que el arma falle mientras se manipula. A continuación los pasos para la realización del mantenimiento adecuado de una pistola.

- a. Es necesario iniciar descargando el arma con cuidado, siempre manipulándola con precaución se debe mantener el cañón apuntando en otra dirección, en todo momento manipular el arma como si estuviera cargada y mantener los dedos lejos del gatillo.
- b. El punto siguiente es hacer que el tambor salga para continuar con el proceso de mantenimiento.
- c. Luego lo que se debe hacer es vaciar la corredera, jalándola hacia atrás para revisar visual y físicamente (colocar el dedo ahí) si es que hay algún cartucho en el tambor o en la corredera.
- d. Retirar todas las municiones del área, el arma debe ser manipulada siempre en el espacio que ha sido asignado para el mantenimiento de las mismas, alejado de todo personal que no participe de este proceso.
- e. Posteriormente se desarma el arma con cuidado esto puede resultar muy simple, dependiendo del modelo del arma. Quitando el percutor, después de dar un tirón hacia la parte trasera de la



estructura, la corredera debe poder quitarse con facilidad por el frente de la pistola. Como se mencionó en el anterior punto es importante asegurar que el arma este descargada, ya que se debe presionar el gatillo del arma para poder iniciar el proceso.

- f. Se inicia con la limpieza del arma, lo primero son los componentes con retazos de tela, no es necesario que sea completamente lisa, puede tener pelusas.
- g. Luego se debe quitar toda la acumulación de carbono que se creó por la fricción del uso y también toda la pólvora quemada. Además, limpiar la grasa y la pólvora que aún no se ha quemado.
- h. Lo siguiente será limpiar dentro del tambor, el eyector, las varillas de guía y todo alrededor de la corredera. Limpiar todas las partes en las que se pase el trapo y quede negro o manchado.
- g. Aplicar algún solvente (de preferencia alguno que no cause reacciones alérgicas al contacto con la piel, como el M-Pro7) en todos los componentes que estén sucios.
- h. No es necesario que se use una gran cantidad de solvente. Solo de debe dejar que el solvente se asiente por unos cuantos minutos. Las partes no deben quedar sucias, ya sea con pólvora quemada o no.
- i. Frotar toda la pistola con un cepillo (nada que tenga metal, usar algo como un cepillo de dientes). Esto ayudará a que el solvente se suelte un poco y limpiar el arma. Todos los rincones se deben limpiar.
- p. Lo siguiente es limpiar el arma con una tela sin pelusas (como pedazos de tela cortado). Posteriormente se debe cubrir todos los lugares donde se echó el solvente (prácticamente toda el arma) y pasar la tela hasta que queden limpios.
- j. Se continúa siempre limpiando toda el arma (por dentro y por fuera) con una tela remojada en solvente, limpiar todas las áreas que estén negras.

- k. Con mucho cuidado se puede utilizar algo puntiagudo para limpiar los restos de carbón o pólvora que se encuentren en las partes más estrechas del arma. El lugar más común en el que se deposita el carbón es en la corredera. No es raro que se encuentre algún tipo de acumulación en las esquinas de metal del arma.
- l. Para lo que sigue se puede utilizar un cepillo dental para limpiar cualquier suciedad del cañón.
- m. Limpiar el largo del cañón por lo menos 5 veces (con mayor razón si ya ha pasado un tiempo desde la última vez que se hizo una limpieza).
- n. Asegurarse de no darle la vuelta a la dirección del cañón con el cepillo. Empujar todo para una sola dirección, de preferencia para atrás (dejando que las cerdas se dirijan hacia afuera del cañón).
- o. Limpiar el cañón con una tela remojada en disolvente. Repetir el proceso con otras telas limpias (remojadas en solvente) hasta que la tela salga limpia. Luego volver a limpiar con una tela remojada en aceite, esta capa de aceite protegerá el cañón y evitará que se oxide.
- p. El punto siguiente será aceitar todos los componentes, ya que estos necesitan estar lubricados. Es posible que en el manual del arma se especifique las áreas que necesitan ser lubricadas, aunque a veces basta con revisar el arma para saber que partes necesitan aceite.
- q. Después de limpiar, el siguiente paso en el mantenimiento es lubricar el arma de la manera apropiada. La lubricación es tan importante como la limpieza. Para evitar el mal funcionamiento del arma, es esencial que se lubrique y que se aplique aceites que protejan las partes metálicas y eviten que estas se oxiden.



- r. Cuando se lubrique las distintas partes que lo necesitan, se debe poner una capa lo suficientemente gruesa como para poder dejar una huella dactilar cuando se toque.
- s. Después de lubricar el arma, dejar una ligera capa de grasa en la corredera.
- t. Ya se puede armar de nuevo la pistola, montando de nuevo el arma y asegurándose de que todo funcione correctamente.
- u. Para comprobar que el arma funciona bien, mover la corredera, asegurando que se deslice hacia atrás y hacia adelante. Si no lo hace, es probable que no se haya puesto el resorte de la manera adecuada.
- v. Asegurar de que esté descargada y presionar el gatillo, se debe escuchar un “clic”. Volver a deslizar la corredera, y si el arma es de doble acción, amartillar el percutor una vez más.
- w. Por ultimo limpiar toda el arma y quitar el exceso de aceite. Limpiando el cañón con un retazo de tela seco antes de que se intente disparar para que se pueda quitar cualquier residuo de aceite.

3.4 Categoría C

En el sistema de inventario de la empresa esta clase es de familias de menor valor económico dentro de todos los que tiene la empresa. Deben proporcionarse con el objeto de conservar una imagen corporativa dentro de la organización, o bien, para proteger a los colaboradores o la limpieza del centro de labores.

Entre los artículos que conforman esta categoría, están los uniformes en sus distintos tipos (camisas, pantalones, cinturones, botas, gorras y equipos varios de trabajo). En equipos varios como parte del equipo especial de trabajo también se consideran: los radios, cargadores de radios, baterías, linternas y candados.

3.4.1 Codificación para inventariar las camisas



3.4.2 Codificación para inventariar los pantalones

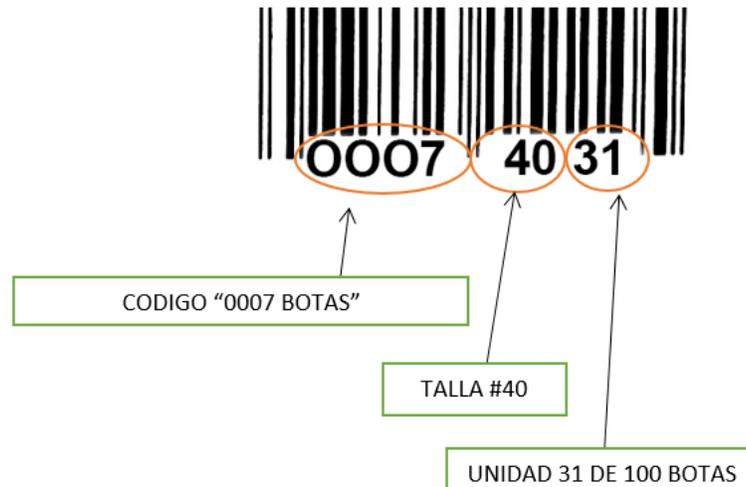




3.4.3 Codificación para inventariar suéter



3.4.4 Codificación para inventariar botas

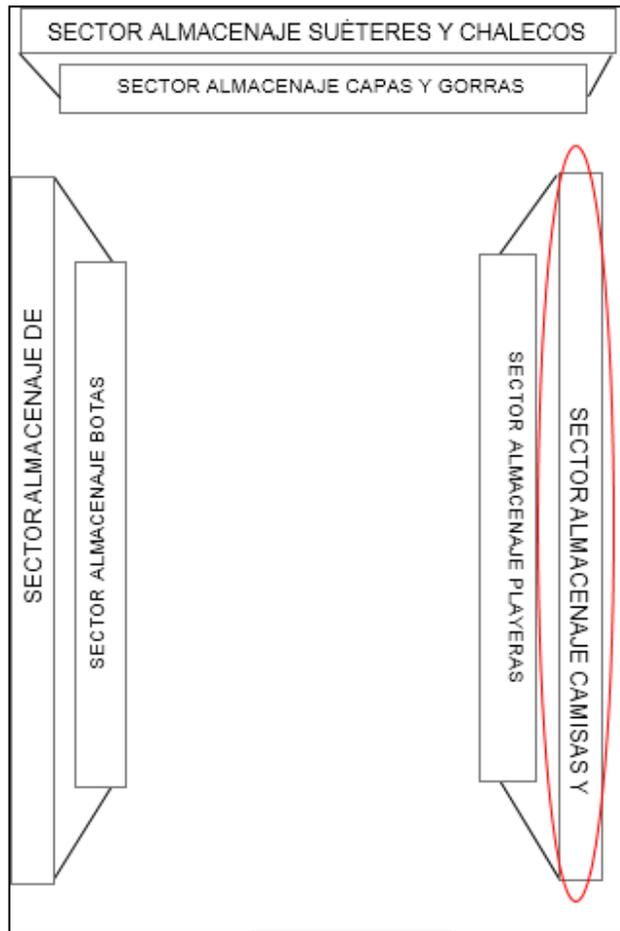


3.4.5 Diseño y distribución para almacenamiento

La distribución de áreas para cada categoría del sistema de inventarios de GASP es en ambientes apropiados y con una ubicación separada una de la otra por el tipo de artículos a los que se le denomina “familias”.

**a. Plano de distribución y almacenamiento de categoría C
(Almacén de uniformes y equipos varios)**

Esta es una tercera área en la que se almacena todo lo relacionado a uniformes de agentes de seguridad y también el equipo vario de uso laboral.

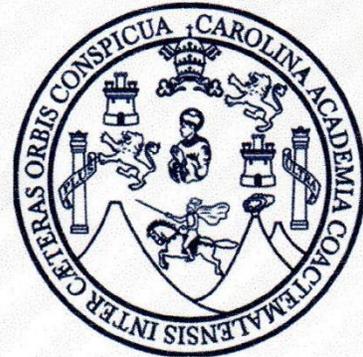




No. 151-2017

**USAC
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO REALIZADO EN GRUPO DE ASISTENCIA DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. EN EL MUNICIPIO DE COBÁN, ALTA VERAPAZ

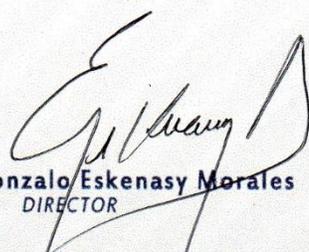
Presentado por el (la) estudiante:

KARLA YANIRA CASTRO CERROS

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 11 de Agosto de 2017


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

