

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**“El proceso de inducción de personal y su incidencia en el  
estrés socio laboral en las agencias del Banco G&T  
Continental de la Ciudad de Quetzaltenango”**

**Presentada por:**

**MARÍA LUCIA ELIZABETH DEL ROSARIO AMÉZQUITA LEMUS**

**PREVIO A OPTAR EL TITULO PROFESIONAL  
QUE LA ACREDITA COMO:**

**MAESTRA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**

**ASESOR:**

**MSC. WALTER ALFREDO SANTIZO LOPEZ**

**QUETZALTENANGO, OCTUBRE DE 2012**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**AUTORIDADES**

**RECTOR MAGNIFICO** Dr. Carlos Estuardo Gálvez Barrios  
**SECRETARIO GENERAL** Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

**CONSEJO DIRECTIVO**

**DIRECTORA GENERAL DEL CUNOC** M Sc. María del Rosario Paz Cabrera  
**SECRETARIO ADMINISTRATIVO** Lic. Cesar Haroldo Milian Requena

**REPRESENTANTE DE CATEDRATICOS**

Dr. Oscar Arango Benecke  
M Sc. Teódulo Cifuentes Maldonado

**REPRESENTANTES DE LOS EGRESADOS DEL CUNOC**

Dr. Luis Emilio Búcaro

**REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES**

BR. Luis Rojas Menchú  
BR. Víctor Lawrence Díaz Herrera

**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS**

M Sc. Osberto Maldonado de León

**TRIBUNAL QUE PRACTICO  
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

**Presidente:** M Sc. Osberto Maldonado de León

**Secretario:** M Sc. Benito Rivera García

**Examinador:** M Sc. Silvia Recinos Cifuentes

**Examinador:** M S c. Sandra de León

**Asesor de Tesis**

Walter Santizo López

**NOTA:** Únicamente el autor es responsable de las doctrinas y opiniones sustentadas en la presente tesis (artículo 31 del Reglamento de Exámenes Técnicos y Profesionales del Centro Universitario de Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



Ciudad Universitaria, zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Quetzaltenango, 02 de Octubre de 2,012.

Señores  
**Consejo Académico de Post Grados**  
Centro Universitario de Occidente  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Edificio.

Respetables Señores Consejo Académico:

En atención al Nombramiento PTG-CUNOC. No. 135-2010 de Fecha 04 de Diciembre de 2010, en la cual se me solicita la colaboración para Asesorar la Tesis de la estudiante: MARIA LUCIA ELIZABETH DEL ROSARIO AMEZQUITA LEMUS, Estudiante de la Carrera de Maestría en Administración de Recursos Humanos, titulada: "EL PROCESO DE INDUCCION DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL ESTRÉS SOCIO LABORAL EN LAS AGENCIAS DEL BANCO G&T CONTINENTAL DE LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO", al respecto me permito hacer de su conocimiento lo siguiente:

1. Que la estudiante siguió los lineamientos metodológicos sugeridos en el proceso de elaboración del trabajo de graduación ajustándose al rigor científico exigido en el proceso de investigación.
2. El contenido del trabajo se ajusta a los requerimientos plasmados en el diseño de investigación, estructurándose de acuerdo a los objetivos planeados según el problema a desarrollar y la hipótesis de trabajo establecida, por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE**, ya que se cumplió con todo lo requerido.

Por lo anterior expuesto recomiendo sea sometido el presente trabajo a la fase siguiente del Trabajo de Graduación correspondiente, previo a optar al título de Maestra en Administración de Recursos Humanos, para su sustentación y posterior publicación.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Msc. Walter Alfredo Santizo López**  
**ASESOR**

*C. c. l...*



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario de Occidente  
Departamento de Estudios de Postgrado



**Secretaría**

ORDEN DE IMPRESIÓN POST-CUNOC-028-2012

El Infrascrito Director del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Occidente del la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de tener a la vista el dictamen correspondiente del asesor y la Certificación del acta No. 263-12 de fecha 06 de septiembre de 2012, suscrita por los Miembros del Tribunal Examinador designados para realizar Examen Privado de la Tesis Titulada **“El proceso de inducción de personal y su incidencia en el estrés socio laboral en las agencias del Banco G&T Continental de la ciudad de Quetzaltenango”**, presentada por la maestrante **María Lucía Elizabeth del Rosario Amézquita Lemus** con número de carné **100030655**, previo a conferírsele el título de **Maestra en Ciencias en Administración de Recursos Humanos**, autoriza la impresión de la misma.

Quetzaltenango 25 de octubre de 2012.

IMPRIMASE

*“ID Y ENSEÑAD A TODOS”*

*M. Sc. Roberto Maldonado de León*

Director

Departamento de Estudios de Postgrado



cc. Archivo

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Gracias Padre por todas tus bondades a mi vida, y por permitirme alcanzar este título, todo lo que tengo es tuyo y te lo entrego. a ti sea toda la gloria y la honra. Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia. (Proverbios 2:6).

### **A mis Padres:**

Leonel Alcides Amézquita Herrera

Reyna Elizabet Lemus Martínez de Amézquita

Pilares fundamentales en mi vida, gracias por su apoyo incondicional, paciencia, abnegación. LOS AMOS CON TODO MI CORAZON.

### **A mi Hermano:**

Ingeniero Omar Leonel Amézquita Lemus, gracias por tu ayuda en todo momento y por ser mi ejemplo a seguir.

### **A mi Familia:**

A pesar de la distancia los lazos de amor siempre nos unirán, gracias por estar siempre al pendiente de mí, gracias por su apoyo en todo momento, en especial a las familias Lemus Cordova, Lemus Cruz, Amézquita Solares.

### **A mis Abuelitos (as):**

Zoila Generosa Herrera

Amadeo Amézquita (†)

Esther Martínez (†)

**A mis Pastores:**

Mario Barrios

Blanca de Barrios

Gracias por sus consejos y apoyo incondicional.

**A mis amigos:**

Por su ayuda desinteresada y su apoyo en todo lo que emprendo.

**A mis Catedráticos:**

Por haber dejado huella en mí a través de sus enseñanzas en especial a M.S.c. Pablo José de León, y M.S.c. Sandra de León.

**M.S.c:**

Manuel Alejandro Alvarado Enríquez, por impulsarme a seguir adelante, gracias por su ayuda desde el inicio de este sueño, por la paciencia, y conocimientos que plasmamos en dicha investigación.

# INDICE

CONTENIDO	PAGINA
<b>INTRODUCCION</b>	
<b>CAPITULO I</b>	
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Definición del problema .....	3
1.3 Objetivos de la Investigación .....	3
1.3.1 Objetivo General .....	3
1.3.2 Objetivo Especifico .....	3
1.4 Justificación del Problema .....	4
1.5 Delimitación de la investigación .....	4
1.5.1 Delimitación Espacial .....	4
1.5.2 Delimitación Temporal .....	4
1.5.3 Delimitación Teórica .....	5
1.6 Metodología .....	5
1.6.1 Población y Muestra .....	5
Cuadro No. 1 .....	5
Cuadro No. 2 .....	5
1.6.2 Técnica de recolección de información .....	6
1.6.3 Instrumentos .....	6
1.7 Ficha Metódica .....	7
1.8 Marco Teórico Preliminar .....	8
1.8.1 Antecedentes .....	8
1.9 Cronograma .....	11
1.10 Presupuesto .....	12
<b>CAPITULO II.</b>	
2.1 Historia de la empresa.....	13
2.2.1 Historia de los Bancos en Guatemala.....	13

### **CAPITULO III.**

3.1	Inducción de Personal .....	16
3.1.1	Programa de Orientación o inducción.....	16
3.1.2	Importancia del programa de orientación o inducción.....	17
3.1.3	Objetivos que persigue .....	17
3.1.4	Etapas de la Inducción .....	18

### **CAPITULO IV.**

4.1	Estrés Socio Laboral .....	21
4.1.1	Causas del Estrés Socio Laboral .....	21
4.1.2	Síntomas del Estrés Socio Laboral .....	22
4.1.3	Efectos del Estrés Socio Laboral .....	23
4.1.4	Consecuencias del Estrés .....	23
4.1.5	Formas para controlar y prevenir el estrés Socio Laboral .....	24

### **CAPITULO V.**

El proceso de inducción de personal y su incidencia en el estrés Socio Laboral en las Agencias del Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango.....		25
Graficas proceso de inducción.....		26
Cuadro No. 3 Escala de Estrés Socio Laboral .....		40
Cuadro No. 4 Factores de Estrés .....		40

### **CAPITULO VI**

Conclusiones .....	41
--------------------	----

### **CAPITULO VII**

Recomendaciones .....	43
-----------------------	----

### **CAPITULO VIII**

Bibliografía .....	45
--------------------	----

## **ANEXOS**

### Anexo I

Boleta Inducción de Personal ..... 47

### Anexo II

#### Propuesta

Proceso de Socialización a la empresa (Manual de inducción a los  
colaboradores de Banco G&T Continental de la Ciudad de  
Quetzaltenango ..... 51

## INTRODUCCION

En Guatemala se observa que la mayoría de trabajadores de las instituciones bancarias por no contar con un buen proceso de inducción de personal pueden provocar en los colaboradores, presencia de estrés socio laboral.

El presente estudio se realizó en las agencias de banco G&T Continental de la ciudad de Quetzaltenango, el cual es titulado “Proceso de inducción de personal y su incidencia en el estrés socio laboral de los colaboradores de Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango”

Considerando que en ocasiones se llega a la institución bancaria después de haber pasado por un largo proceso de selección que implica entrevistas y pruebas que demuestran la idoneidad de la persona para el cargo, sin embargo el primer día suele ser traumático para muchas personas porque a lo mejor debió enfrentarse con algunas situaciones que demuestran que la institución o los responsables, no se habían preparado para su llegada, de tal manera que ingresa a un sitio desconocido y en ocasiones el cual puede ser hostil.

Por tal motivo el proceso de inducción en las organizaciones tiene mucha relevancia ya que al incorporarse a nuevas empresas las personas deben de conocer asuntos organizacionales relevantes como las políticas, reglas procedimientos internos, así como la distribución física que este puede utilizar son importantes para el buen desenvolvimiento de los colaboradores de la institución bancaria, así también en este proceso se les deberá dar a conocer sus deberes y obligaciones, los beneficios que la institución ofrece. Ya que en ocasiones el no informarles de manera correcta y delegarles muchas funciones a los trabajadores les provoca los siguientes síntomas, mal humor, ansiedad, agotamiento, fatiga mental, etc.

A través de la presente investigación se pretende proporcionar un Manual de inducción de personal para los colaboradores del Banco G&T Continental, así como la forma de socializarlo y la retroalimentación que deben de seguir para disminuir los factores que generan estrés dentro de la institución.

# **CAPITULO I.**

## **DISEÑO DE INVESTIGACION**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Banco G & T, Continental es uno de las principales instituciones bancarias del país, más de 1.7 millones de clientes y usuarios, 2,500 puntos de servicio, conformada por agencias, autobancos, agentes G&T Continental y cajeros automáticos. Cuenta con presencia en el mercado de EEUU, El Salvador, Costa Rica y Panamá y tiene más de 5.500 empleados en la región.

En la ciudad de Quetzaltenango cuenta con seis agencias y con ochenta y tres empleados, los cuales deben atender la exigente demanda de los clientes y usuarios de dicha institución, quienes deben de laborar bajo presión en horarios poco flexibles y esto crea un ambiente difícil para laboral, dando como consecuencia algunas enfermedades, dentro de las cuales encuentra el estrés.

Se llega a la institución bancaria después de haber pasado por un largo proceso de selección que implica entrevistas y pruebas que demuestran la idoneidad de la persona para el cargo, sin embargo el primer día suele ser traumático para muchas personas porque a lo mejor debió enfrentarse con algunas situaciones que demuestran que la institución o los responsables, no se habían preparado para su llegada, de tal manera que ingresa a un sitio desconocido y en ocasiones el cual puede ser hostil.

Según Gary, D. (2,003) indica que la inducción es el procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa, mediante el cual se convierte al personal de nuevo ingreso en parte integrante de la administración, transmitiendo la información necesaria para que le permita rendir al máximo su potencialidad. La inducción, en muchas organizaciones, no pasa de ser un formalismo al cual no se le asigna la importancia que tiene y en muchos casos terminan siendo unas sesiones llenas de información y documentación que no necesariamente garantizan el conocimiento requerido ni de la institución y mucho menos de las funciones o responsabilidades

del cargo que desempeñará la persona en la institución. La inducción implica un esfuerzo previo que le muestre al recién llegado que se le estaba esperando y que su contribución es importante y necesaria.

Según Coonn. D. (2,001) indica que el estrés Socio laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. ES así que el estrés socio laboral es un conjunto de reacciones físicas químicas y mentales de una persona frente a estímulos productores de estrés en el ambiente, los cuales pueden ser prevenidos si desde un principio se dan los lineamientos específicos para cada puesto de trabajo, responsabilidades y deberes del mismo.

Estas y otras situaciones son una invitación directa a los gerentes y responsables de los procesos de inducción de la institución a revisar si la manera actual en que se realiza este proceso es acorde con el respeto por las personas y en especial en lo referente a la presencia de estrés socio laboral en los colaboradores y en la necesidad de mantener y retener los talentos que por diversas circunstancias han sido vinculados.

Es por esto que es importante la aplicación de un buen proceso de inducción a los colaboradores. A falta de esto a menudo los colaboradores pueden incurrir en errores debido a factores estresantes, como la presión que puede ejercer el jefe inmediato, la misma presión que el cliente le impone, la presión de las ventas, problemas familiares o económicos entre otros. Asimismo pueden existir problemas de frustración de parte de los colaboradores debido a que en muchos casos no pueden continuar con sus estudios a nivel universitario y esto a su vez les impide tener un crecimiento dentro de la organización.

Por esta razón, se plantea lo siguiente?

¿Cuál es la incidencia del proceso de inducción en la generación de estrés socio laboral en las agencias del Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango?

## **1.2 Definición del Problema**

- ¿Cuenta con un programa de inducción y socialización?
- ¿Cuál es el proceso actual de inducción a la institución?
- ¿Cuál es el proceso de inducción al puesto de trabajo?
- ¿Qué método de socialización utilizan actualmente?
- ¿Existe estrés socio laboral en los colaboradores?
- ¿Cuáles son las consecuencias del estrés socio laboral en los colaboradores?
- ¿Qué acontecimientos son significativos en la generación de estrés?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la incidencia del proceso de inducción con el estrés socio laboral en las agencias del Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Describir el proceso actual de inducción en las agencias del Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango.
- Describir el proceso actual de inducción al puesto de trabajo en las agencias del Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango.
- Identificar los métodos de socialización que utilizan para la inducción de los colaboradores de la agencia de Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango.
- Determinar la presencia de estrés socio laboral en los colaboradores de la agencia de Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango.
- Identificar los acontecimientos que generan estrés socio laboral en los colaboradores de la agencia de banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango.

## **1.4. Justificación del Problema**

En la actualidad el proporcionar orientación a las personas sobre los asuntos organizacionales relevantes como las políticas, reglas procedimientos internos, así como la distribución física que este puede utilizar son importantes para el buen desenvolvimiento de los colaboradores de la institución bancaria, así también en este proceso se les deberá dar a conocer sus deberes y obligaciones, los beneficios que la institución ofrece. Ya que en ocasiones el no informarles de manera correcta y delegarles muchas funciones a los trabajadores les provoca los siguientes síntomas, mal humor, ansiedad, agotamiento, fatiga mental, etc.

En Guatemala se observa que la mayoría de trabajadores de las instituciones bancarias manejan presencia de estrés, pudiendo dar como resultado el mal servicio a los clientes, enfermedades, ausentismo, ya que ellos tienen jornadas de trabajos extenuantes y esto podría ocasionarles un grado de desgano, ya que además de realizar su trabajo operativo deben de realizar otras tareas.

Por tal motivo la presente investigación se realizó en una institución bancaria específicamente a las agencias ubicadas en la ciudad de Quetzaltenango del Banco G&T Continental, con el fin de que los colaboradores y los dueños de las instituciones bancarias.

## **1.5 Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1 Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en las seis agencias de banco G&T continental de la ciudad de Quetzaltenango, siendo Ag.003 Quetzaltenango, Ag.123 Quetzaltenango, Ag.292 Quetzaltenango, Ag. 428 mega Quetzaltenango, Ag. 481 la marimba Quetzaltenango, Ag. Cemaco.

### **1.5.2 Delimitación Temporal**

La investigación se realizó del 1 de enero al 30 de junio de 2012.

### 1.5.3 Delimitación Teórica

El presente estudio se enmarcó en conocimientos y conceptos de administración de recursos humanos y psicología industrial.

### 1.6 Metodología

#### 1.6.1 Población y Muestra<sup>1</sup>

La población con la que se realizó la investigación son el personal directivo; personal administrativo, y personal Operativo de seis agencias de la región sur-occidente de una institución bancaria, los sujetos investigación contaron con características similares.

**Cuadro No. 1**

No.	AGENCIAS	EMPLEADOS POR AGENCIA
1	Ag. 003 Quetzaltenango	19
2	Ag. 123 Quetzaltenango	12
3	Ag. 292 Quetzaltenango	9
4	Ag.428 Mega Quetzaltenango	22
5	Ag.481 La Marimba Quetzaltenango	14
6	Ag. Cemaco	8
	Total	84

Fuente Proporcionada por la entidad bancaria denominada "Banco G&T Continental.

<sup>1</sup> TAMAYO, Mario. (2.009). Proceso de la Investigación Científica, 1ª Edición. Editorial Limusa. Pág. 47.

Para esta investigación se utilizó el censo para recolectar datos de toda la población. La cantidad de personas mencionadas a continuación son recopiladas a raíz de la investigación en dicha institución bancaria, distribuidos de la siguiente manera:

**Cuadro No. 2**

SUJETO	CANTIDAD
Administrativos	12
Operativos	72
TOTAL	84

Fuente Elaboración propia del maestrante investigador.

### **1.6.2 Técnica de recolección de información**

#### **Técnica**

- Entrevista: Dirigida a la encargada del departamento de recursos humanos y jefes de agencia del banco G&T de Quetzaltenango
- Test Psicométrico socio laboral de la escala S: dirigido a todos los colaboradores de las agencias de Banco G&T Continental de la ciudad de Quetzaltenango, dicho test contenía 53 preguntas en donde se establecen los aspectos para verificar la presencia de estrés en cada uno de ellos.

### **1.6.3 Instrumento**

- Entrevistas estructuradas
- Test psicométrico AE

## 1.7 Ficha Metódica

Clases de Estudio	No experimental
Tipo de estudio	Transversal
Sub-tipo	Correlacional
Método General	<p>Metafísico Funcional Estructuralista</p> <p>Se estudio la relación entre la inducción y su incidencia en el estrés socio laboral de los colaboradores de las agencias de Banco G&amp;T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango</p>
Método Particular	<p>Se aplicará fundamentalmente el método científico correlacional.</p> <p>Se utilizara este método, por medio del cual se observaran datos importantes sobre el estudio de la inducción y su incidencia en el estrés socio laboral.</p>
TECNICAS	<p>Entrevista dirigida a el Jefe de Recursos y jefes de agencia Humanos Agencias de Banco G&amp;T Continental de Quetzaltenango</p> <p>Test psicométrico del estrés socio Laboral de la escala S, Dirigido a todos los colaboradores de las agencias de Banco G&amp;T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango</p>
PROCEDIMIENTOS	<p>Entrevista a la encargada del departamento de Recursos humanos y jefes de agencia para establecer el proceso de inducción y incidencia del estrés socio laboral en los colaboradores.</p> <p>Se realizó un test psicométrico para determinarla presencia de estrés que poseen los colaboradores.</p>

## 1.8 Marco Teórico Preliminar

### 1.8.1 Antecedentes

<sup>2</sup>En la ciudad de Quetzaltenango se realizó la investigación, específicamente en las dependencias gubernamentales de educación, donde se procedió a realizar una encuesta a setenta empleados de la dirección departamental de educación y once de supervisión educativa haciendo un total de ochenta y un empleados, como muestra de una población equivalente a ciento dos empleados. El objetivo principal de esta investigación fue implementar un proceso de inducción formal en los empleados de las dependencias gubernamentales de educación. Llegando a la siguiente conclusión: el proceso de inducción de personal aplicado no es profesionalmente adecuado, por lo que se rechaza la hipótesis alternativa de la investigación. Como recomendación se indicó que se implemente un proceso de inducción de personal formal que brinde información fidedigna sobre la institución, el puesto a desempeñar, y las expectativas que se consideren relevantes para el conocimiento y desarrollo del cargo. La propuesta de esta investigación fue la Implementación de un proceso de inducción de personal con el objetivo de lograr una rápida y adecuada integración de los empleados a la institución.

<sup>3</sup>En la ciudad de Quetzaltenango se realizó la investigación, específicamente en una industria de hilos, en donde se procedió a realizar una entrevista con una boleta de opinión dirigida a operarios de Hilaturas Centroamericana S.A a ciento ocho operarios como muestra de una población de ciento cincuenta operarios. El objetivo principal de esta investigación fue determinar si la industria de hilos de la ciudad de Quetzaltenango, utiliza Manuales de procesos de producción, para la correcta inducción de personal. Llegando a la siguiente conclusión: que la empresa no utiliza los manuales de procesos de producción como herramienta administrativa para la inducción de personal. Como recomendación se indica: que la empresa debe analizar el proceso de inducción que actualmente se realiza en la industria de hilos de la ciudad de Quetzaltenango y medir su efectividad tanto en el

---

<sup>2</sup> LOPEZ, Liza. (2,011). El proceso de inducción en los empleados de las dependencias gubernamentales de la ciudad de Quetzaltenango. Tesis. Universidad Rafael Landívar.

<sup>3</sup> LOPEZ, Karla. (2,011). Manuales de Procesos de Producción, Herramienta Administrativa para la Inducción de Personal en la Industria de Hilos de la Ciudad de Quetzaltenango. Tesis. Universidad Rafael Landívar.

aspecto emocional de los trabajadores como en el aprendizaje de sus actividades, y la incidencia que tiene en la calidad del producto final. La propuesta de esta investigación es la de implementación de manuales de procesos de producción, como herramienta administrativa para la Inducción de Personal en la Industria de Hilos de la Ciudad de Quetzaltenango. Con el objetivo de Proporcionar a la industria de hilos de la ciudad de Quetzaltenango, los Manuales de procesos de producción que permitan mejorar el proceso inductivo del personal.

<sup>4</sup>En la Ciudad de Guatemala se realizó una investigación, específicamente en una empresa comercializadora de llantas, en donde se les aplicó un cuestionario a 35 personas las cuales fueron el universo completo. El objetivo principal de esta investigación es contribuir con una herramienta de aplicación en la unidad de análisis para mejorar la situación actual del proceso de inducción en la empresa comercializadora de llantas. Llegando a la siguiente conclusión: que no cuentan con un plan de inducción adecuado. Dentro de las recomendaciones: el departamento de Recursos humanos es el indicado de realizar el plan de inducción adecuada para los nuevos colaboradores. La propuesta: elaborar un programa de inducción para las empresas comercializadoras de llantas, teniendo como objetivo que los nuevos empleados puedan conocer todo lo referente a la empresa y su puesto de trabajo.

<sup>5</sup>En la ciudad de Quetzaltenango se realizó una investigación, específicamente en el personal docente de las escuelas urbanas, en donde se les pasaron unas boletas de entrevistas a setenta y ocho docentes, como muestra de una población equivalente a trescientas cincuenta y cuatro. El objetivo principal de esta investigación es poder prevenir el estrés en el personal docente que labora en las distintas escuelas de este departamento, y para lograr un mejor rendimiento en sus labores educativas, y de esta manera poder brindarles una mejor educación a los niños. Llegando a la siguiente conclusión: que la mayoría de docentes de las escuelas poseen un nivel de estrés que perjudica su desempeño laboral, y que esto se debe al cansancio que el trabajo provoca y que no se les da el seguimiento

---

<sup>4</sup> ORDOÑEZ, Gina. (2,007) **Programa de inducción para una empresa comercializadora de llantas.** Tesis. Universidad San Carlos de Guatemala.

<sup>5</sup> GONZALES, José. (2,007). **El estrés en el personal docente de las escuelas Urbanas de Quetzaltenango.** Tesis. Universidad Rafael Landívar.

necesario para poder disminuir dichos niveles. Como recomendación se indica el poder darle seguimiento a lo detectado en las entrevistas de estrés para que de forma individual se pueda controlar dicho problema. La propuesta de esta investigación es la creación de un departamento de psicología ya que ayudara a resolver problemas emocionales de dichos docentes, al mismo tiempo ayudara a resolver otros problemas, que se desarrollaran en el personal.

<sup>6</sup>En Quetzaltenango se realizó una investigación, específicamente a los trabajadores de Decorabaños en donde se les paso una boleta psicológica denominada G, S, C en, ayudando con esto a determinar el niveles de estrés que dichos trabajadores poseen, para el estudio se tomaron en cuenta a todos los colaboradores siendo estos 56 personas. El objetivo principal de esta investigación es establecer el nivel de estrés en los trabajadores de dicha institución, y poder crear formas fáciles para poder controlar dicho padecimiento. Llegando a la siguiente conclusión: el estrés en los trabajadores incide en su desenvolviendo laboral, en el estudio realizado no se manifestó en alto grado, pero se advierte en el desenvolvimiento laboral y social. Como recomendación es que se debe brindar a los miembros de cada institución que proporcione terapias adecuadas para el tratamiento de estrés y con ello lograr que el desenvolvimiento laboral sea adecuado y óptimo. Las instituciones privadas deben tomar en cuenta las necesidades laborales para que exista un mejor desempeño y así se tenga un trabajo óptimo y por ende ganancias. La propuesta de esta investigación es Establecer un tiempo de relajación dentro de la empresa, con el fin de que el empleado pueda conocerla y practicarla en su casa para evitar el estrés.

<sup>7</sup>En la Villa de Salcaja, Quetzaltenango se realizó un estudio, en el gimnasio Athletics para comprobar si el ejercicio físico ayuda a disminuir los niveles de estrés en las personas, dicho estudio se realizo tomando en cuenta al total del universo que son 50 personas inscritas en dicho gimnasio. El objetivo principal de esta investigación es determinar la incidencia del ejercicio físico en la reducción del nivel de estrés, en los adultos inscritos en el Gimnasio Athletic de la Villa de Salcajá, Quetzaltenango. La importancia del ejercicio es que es utilizada como herramienta

---

<sup>6</sup> VALLE, Vivian. (2,006). Escala de Estrés en Trabajadores. Universidad Rafael Landivar.

<sup>7</sup> SOSA, Marolidia. (2,008). El ejercicio físico como medio para reducir el estrés. Tesis. Universidad Rafael Landivar

terapéutica, y es común cuando se presentan cuadros de estrés en las personas. Llegando a la siguiente conclusión: que el ejercicio físico mejora la calidad de vida, hace sentir bien a las personas que lo realizan, aumenta así la autoestima, aceptación incondicional de sí mismo, la actividad y coordinación motora, se obtiene resistencia para cualquier actividad que se presente, velocidad, mejora la estética ayuda sobre todo a no tener complicaciones en la salud tanto física como mental, como recomendación El ejercitarse favorece al ser humano íntegramente desde verse, hasta sentirse bien en todos los aspectos de la vida, laboral, espiritual, físico, psicológico, mental, emocional, social e intelectual, por esta razón trascendental se debe tomar en consideración, que el ejercicio físico cambia la actitud frente a la vida. Y la propuesta es poder llevar a cabo una rutina de ejercicios convirtiéndola en una forma de vida para poder tener una mejor calidad de vida.

### 1.9 Cronograma

ACTIVIDAD	MESES					
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
1. Recopilación de información						
2. Vaciado depuración y tabulación de información.						
3. Análisis e interpretación de la información						
4. Elaboración de cuadros estadísticos y de informe final						
5. Elaboración de propuesta de solución						
6. Elaboración de conclusiones y recomendaciones						
7. Revisión, seguimiento, culminación y entrega de informe final.						

## 1.10 Presupuesto

El presupuesto presentado a continuación es el que se utilizó en la investigación del estrés y su repercusión en el rendimiento de los colaboradores de una institución bancaria de la ciudad de Quetzaltenango.

<b>RECURSOS</b>	<b>MONTO (PROYECTO Q.)</b>	<b>FUENTE</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
-Salario de Investigador	Q. 3,000.00	Ingresos Personales
-Asesor de Tesis	Q. 2,500.00	Ingresos Personales
Honorarios Psicóloga para el Test	Q. 1,500.00	Ingresos Personales
<b>RECURSOS MATERIALES</b>		
-Materiales de oficina	Q. 1,200.00	Ingresos Personales
-Gasolina	Q. 600.00	Ingresos Personales
-Elaboración e impresión de informes	Q. 600.00	Ingresos Personales
<b>RECURSOS INSTITUCIONALES</b>		
-Pago de energía eléctrica	Q. 100.00	Ingresos Personales
Pago de servicio de internet	Q. 125.00	Ingresos Personales
<b>TOTAL DE COSTOS DE INVESTIGACION</b>	<b>Q. 9,625.00</b>	

## **CAPITULO II**

### **BANCO G&T CONTINENTAL**

#### **2.1 Historia de la empresa<sup>8</sup>**

Banco G&T nace un 3 de septiembre de 1962, desde su fundación se posiciona como uno de los bancos líderes incursionando exitosamente en el sector productivo del país, principalmente en el financiamiento de vivienda y ahorro popular. Banco Continental abrió sus puertas el 15 de octubre de 1990. El 4 de octubre de 2000, se formalizó la fusión de Corporación G&T y Grupo Continental. G&T Continental es un Grupo Financiero con más de US\$. 4,353 millones de dólares en activos, más de 1.7 millones de clientes y usuarios, 2,500 puntos de servicio, conformada por agencias, autobancos, agentes G&T Continental y cajeros automáticos. Cuenta con presencia en el mercado de EEUU, El Salvador, Costa Rica y Panamá y tiene más de 5.500 empleados en la región.

#### **2.2.1 Historia de los bancos en Guatemala<sup>9</sup>**

A partir del 15 de Septiembre de 1821, las antiguas provincias que integraban el Reino de Guatemala quedaron libres del dominio de la Corona Española. A pesar de ello, el régimen gubernativo no sufrió alteración debido a la permanencia de las mismas autoridades y funcionarios públicos españoles en sus respectivos puestos, con la condición de trabajar por el nuevo país independiente. La crisis económica después de la Independencia obliga a los Estados recién independientes a aceptar la propuesta del Imperio de Agustín de Iturbide de anexarse a México, la cual es aceptada por la Junta Gubernativa de Guatemala encabezada por Gabino Gaínza, confirmándola el 5 de enero de 1822 ante la oposición de San Salvador. La caída de Iturbide representó un triunfo para recobrar la independencia de la Federación Centroamericana, la cual declaró, mediante Decreto del 1º. de julio de 1823, su absoluta independencia no solo de España y México, sino de cualquier otra nación que quisiera gobernarlos, tomando a partir de ese momento el nombre de Provincias Unidas del Centro de América, integradas por Guatemala, San

---

<sup>8</sup> Página de internet: [www.Bancong&tcontinental.com.gt](http://www.Bancong&tcontinental.com.gt)

<sup>9</sup> Página de internet: [\(2,007\). Historia del sistema monetario en Guatemala.](http://Banguat.gob.gt)

Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Las primeras monedas de la Federación fueron acuñadas en 1824; un Decreto, del 19 de abril de ese mismo año, autorizó únicamente a la Casa de Moneda de Guatemala la producción de piezas que circularían en la Federación. Luego de su separación de la Federación Centroamericana, Guatemala es fundada como República por el general Rafael Carrera el 21 de marzo de 1847. La crisis económica provocada por las plagas que afectaron a la cochinilla –actividad económica más importante en Guatemala para esa época– la que se unió a la escasez de moneda circulante causada por la inestabilidad en el mal funcionamiento de la Casa de Moneda condicionó al gobierno a que autorizara, en 1851, la circulación de moneda extranjera de Inglaterra, Estados Unidos, Francia, Chile y Costa Rica. Una renovada Casa de Moneda, encabezada por el experto de origen suizo Juan Bautista Frener, da inicio en 1859 a una de las épocas más interesantes y variadas en la acuñación de monedas en toda la historia numismática de Guatemala. Durante los gobiernos conservadores, seguidos de los liberales, la Casa de Moneda continuó la acuñación de moneda presentando algunos cambios en sus diseños, uno de los más importantes fue la inclusión del actual Escudo Nacional, en 1872, durante el gobierno de Miguel García Granados. Es en esta época cuando se autoriza el establecimiento de bancos privados que, unidos a los estatales, inician la emisión de billetes, siendo este otro elemento el que le da mayor relevancia numismática a esta época. Una serie de altibajos económicos en los gobiernos siguientes, principalmente marcada por la severa crisis durante la época del presidente Manuel Estrada Cabrera, da como resultado una Reforma Monetaria en 1924. El general José María Orellana asume la presidencia de la República de Guatemala el 15 de marzo de 1922, en medio de una crítica situación económica, impulsando las medidas necesarias para avanzar efectivamente hacia una reforma económica. Una de las primeras medidas fue detener la emisión de papel moneda sin respaldo, creando para tal propósito la Caja Reguladora, cuya finalidad era la de preparar la conversión de la moneda nacional y ordenar el sistema monetario, Durante esta época nace nuestra actual moneda “quetzal” como nueva unidad monetaria del país que sustituyó al peso; dicha reforma fue sancionada con el Acuerdo No. 879 del 26 de noviembre de 1924. La Caja Reguladora pasa, mediante Acuerdo Gubernativo del 30 de junio de 1926, a ser finalmente el Banco Central de Guatemala, de capital mixto, otorgándosele el papel de único emisor de

moneda, En estos años inicia de nuevo la emisión de papel moneda, destacando en la historia numismática los famosos chemas” -sobrenombre de José María— debido a la efigie del presidente Orellana, seguidos de los “centrales” propios de la época del general Jorge Ubico, ambos billetes acompañados de monedas metálicas en diferentes denominaciones y diseños. La Revolución de 1944 desencadena una serie de cambios a todo nivel, siendo uno de ellos la desaparición del Banco Central de Guatemala. Durante el gobierno del Doctor Juan José Arévalo Bermejo se realiza la Segunda Reforma Monetaria y Bancaria de la República de Guatemala, dando origen a la creación del Banco de Guatemala, que surge a la vida institucional del país el 1º. de julio de 1946, como sustituto del Banco Central. Inicialmente la nueva entidad, ahora autónoma, con patrimonio propio, que se rige por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria, cumplió con la demanda de circulante emitiendo moneda y contramarcando billetes del antiguo Banco Central con la leyenda “Banco de Guatemala. A partir de la autorización del 15 de septiembre de 1948, pone en circulación sus propios billetes con nuevos diseños y con el tamaño igual al actual. En 1949 se rediseñan las monedas y se incluyen los motivos utilizados actualmente, sufriendo pequeños cambios a través de las diferentes épocas. Un hecho significativo aconteció en julio de 1954, al ser asignadas las funciones de acuñación de la moneda fraccionaria al Banco de Guatemala, pasando la Casa Nacional de Moneda, que había funcionado adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a constituir una dependencia del Banco Central. Los diseños iniciales de los billetes, con algunos cambios no significativos, continuaron hasta inicios de la década de los años setenta, cuando se ponen en circulación piezas totalmente diferentes a las anteriores, que conservan sus motivos principales hasta el día de hoy.



## CAPITULO III

### PROCESO DE INDUCCION DE PERSONAL

#### 3.1. Inducción de personal<sup>10</sup>

Es el procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa, mediante el cual se convierte al personal de nuevo ingreso en parte integrante de la administración, transmitiendo la información necesaria para que le permita rendir al máximo su potencialidad.

Cuando ingresa un nuevo empleado o el actual es reasignado, debe dársele una orientación. Esto como estrategia y táctica de cambio en respuesta al ambiente competitivo. El éxito de los individuos, gerentes y el departamento de recursos humanos depende de la recepción de retroalimentación acerca de su actuación.

La inducción busca la adaptación y ambientación inicial del nuevo trabajador a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar.

##### 3.1.1 Programa de orientación o inducción<sup>11</sup>

El proporcionar orientación a las personas cumple varios, propósitos: envía mensajes claros y brinda información sobre la lectura organizacional, del cargo a ocupar y las expectativas sobre el trabajo. El programa de orientación pretende alcanzar los objetivos siguientes:

- Reducir la ansiedad de las personas: La ansiedad se genera por el temor a fallar en el trabajo. Es un sentimiento normal que surge por la incertidumbre de tener la capacidad para realizar el trabajo. Cuando los nuevos colaboradores reciben la tutoría de trabajadores experimentados, su ansiedad disminuye.

---

<sup>10</sup> DESSLER, Gary. (2,003). Administración de personal. Cuarta edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México. Página 685

<sup>11</sup> CHIAVENATO, Idalberto. (2,009). Gestión del talento humano. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill. México. Pagina 190-193

- Reducir la rotación: La rotación es más elevada durante el periodo inicial del trabajo, porque los nuevos colaboradores se sienten ineficientes, no deseados o no necesitados. La orientación eficaz disminuye esa reacción.
- Ahorrar tiempo: Cuando los nuevos colaboradores no reciben orientación pierden más tiempo tratando de conocer la organización, su trabajo y a sus compañeros. Pierden eficiencias. Cuando los compañeros y el supervisor les ayudan de forma integral y cohesionada, se integran mejor y más rápidamente.
- Acariciar expectativas realistas: los nuevos colaboradores, por medio del programa de orientación, se enteran de lo que se espera de ellos y de cuáles son los valores que acarician la organización.

La calidad es uno de los aspectos que más influyen en la satisfacción de las personas, mucho más que los atractivos materiales o económicos. Las personas necesitan sentir que tienen influencia en la organización, en un trabajo, en la calidad de los productos o servicios y en procesos de la organización.

### **3.1.2 Importancia del programa de orientación o inducción<sup>12</sup>**

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

### **3.1.3 Objetivos que persigue<sup>13</sup>**

La meta del departamento de recursos humanos es, por tanto, crear un sistema de orientación que complemente sus actividades de reclutamiento y selección, cuyo fin es que los candidatos que obtengan el puesto sigan motivados y

---

<sup>12</sup> ORELLANA, Teo. (2,001). Programa de inducción para docentes de primer ingreso de la universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis. Universidad de San Carlos de Guatemala.

<sup>13</sup> DESSLER, Gary. (2,003). Administración de personal. Cuarta edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México. Página 688

comprometidos con la organización. Dentro de los objetivos principales que persigue el programa de orientación se mencionan los siguientes:

- Asegurar la rápida adaptación del nuevo colaborador con el fin de contribuir en forma efectiva a alcanzar los objetivos de la organización.
- Lograr la identificación del colaborador.
- Brindar la oportunidad a trabajador de nuevo ingreso para que se identifique con el grupo de trabajo con el que deberá laborar.
- Crear en el nuevo integrante confianza en la organización y en si mismo.
- Proveer a la organización colaboradores bien formados.
- Reducir fallas, errores, accidentes, desperdicios.
- Proporcionar al nuevo trabajador una imagen clara y general de los que es la organización donde ha ingresado, que comprende la función que cumple en dicha organización, la dependencia o área en que trabajara y atribuciones que a él le corresponde desempeñar

En resumen los beneficios de aplicar un adecuado programa de inducción son: Reducir costos operativos, el estrés, la ansiedad en el nuevo empleado, la rotación de personal, tiempo a los supervisores y compañeros de trabajo en el proceso de inducción y a disminuir la disonancia cognoscitiva.

### **3.1.4 Etapas de la inducción<sup>14</sup>**

Este proceso comprende las siguientes etapas:

- a) Inducción a la organización ( información general de la compañía)
- b) Inducción al área y unidad de trabajo.
- c) Inducción al puesto.

a) Conocida también como inducción institucional. Esta etapa proporciona al nuevo integrante toda la información referente a la organización a la que se incorpora como:

- Historia de la organización

---

<sup>14</sup> WAYNE, Mondy. (1,997) Administración de Recursos humanos. Sexta edición. Editorial Prentice Hall. México. Página 241.

- Filosofía administrativa
- Propósito y misión
- Objetivos generales
- Productos y servicios que presta
- Autoridades principales
- Estructura organizacional
- Cultura organizacional

Esta etapa proporciona al nuevo integrante el conocimiento general acerca de la institución, lo que le permitirá visualizar a grandes rasgos los propósitos de la organización el ambiente de la misma y su producto.

En esta fase también se presenta información general sobre los derechos y obligaciones del nuevo integrante, se incluye información como: horarios de trabajo, tradiciones, y costumbres de la organización, normas y reglamentos de observaciones generales, reglamento de trabajo, régimen disciplinario, protección que goza, conducta deseada, relaciones humanas, comunicación.

#### b) Inducción al área y unidad de trabajo

Durante esta etapa, el colaborador comienza a tener contacto directo con su jefe inmediato y con sus futuros compañeros de trabajo; empieza a conocer el ambiente donde desempeñará sus labores y la posición que le corresponde, en esta etapa se proporciona información sobre los objetivos del área de trabajo o departamento y funciones del mismo.

#### c) Inducción del puesto

Es introducir al nuevo empleado lo mejor posible y en menor tiempo al puesto para el cual se le contrato, así como la presentación de sus nuevos compañeros para que su adaptación sea efectiva.

La inducción al puesto comprende un conjunto de información que sirve de base al trabajador para desarrollar sus actividades cotidianas y por consiguiente constituye en mayor medida a facilitar su actuación y abarca las siguientes etapas:

- Descripción del puesto
- Presentación de los compañeros de trabajo
- Plan de desarrollo

## **CAPITULO IV**

### **ESTRÉS SOCIOLABORAL**

#### **4.1. Estrés Socio Laboral <sup>15</sup>**

Es un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos productores de estrés en el ambiente, es una situación dinámica en que una persona enfrenta una oportunidad, restricción, o demanda relacionada con lo que desea. El autoritarismo de jefe, la desconfianza la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, a baja moral de los colegas la falta de perspectiva del progreso profesional y la insatisfacción personal no solo reducen el buen humor de las personas, sino que también provocan estrés en el trabajo, el estrés es la suma de las perturbaciones orgánicas y psicológicas provocadas por diversos agentes agresores, como trauma, emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones conflictivas y problemáticas.

A sí mismo el estrés se define como la activación del sistema nervioso autónomo que ocurre durante la emoción, en especial el estrés laboral, ocurre con la presión cuando deben acelerarse las actividades, cuando deben cumplirse plazos limite, cuando se agrega el trabajo cerca de su capacidad máxima.

##### **4.1.1 Causas del Estrés Socio Laboral<sup>16</sup>**

Las causas principales de estrés Socio laboral es el trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos, trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los trabajadores y proveen poco sentido de control. El estilo de dirección: Falta de participación por los trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización y falta de política que este a la vida de la familia. Las relaciones interpersonales: Malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores. Los papeles de trabajo: Expectativas de trabajo mal

---

<sup>15</sup> COON, Dennis. (2,001). Fundamentos de psicología. 8ª Edición. Editorial Thompson. México. Pág. 294

<sup>16</sup> CARDENAS, Vivian. (2,007). Escala estrés en los trabajadores Tesis: Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango Guatemala.

definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad, demasiadas funciones.

<sup>17</sup>Otras causas del estrés socio laboral comienzan con uno o más de los siguientes tipos de estresores en potencia: acontecimientos vitales mayores; molestias diarias; alegrías diarias, circunstancias crónicas. Los acontecimientos vitales mayores fueron plasmados por los mismos autores en una Escala de Puntuaciones de Reajuste Social, los cuales representan situaciones surgidas de acontecimientos familiares, personales, laborales y económicos que requieren ajustes importantes y cuyos efectos son incrementales y potencialmente negativos sobre el bienestar personal. Las molestias diarias son exigencias irritantes, frustrantes y angustiantes y relaciones problemáticas que provocan preocupaciones habitualmente.

#### **4.1.2 Síntomas del Estrés Socio Laboral<sup>18</sup>**

Los síntomas más comunes del estrés Socio Laboral son: físicos que son producidos de las emociones, siendo los síntomas que aparecen más a menudo: palpitaciones o taquicardia sequedad de la boca, etc., psicológicos se captan a través del lenguaje verbal. Los más comunes son: inquietud, inseguridad; sensación de vacío interior; temor a perder el control; temor a agredir; disminución de la atención. Conductuales se relacionan con la conducta de una persona, la cual es definida como todo aquello que se puede observar desde fuera en otra persona y se ven plasmados en el lenguaje no corporal que los individuos expresan a través de su cuerpo y en el cual puede existir un lenguaje subliminal lleno de entendidos y sobreentendidos. Dentro de los síntomas conductuales más comunes están: comportamiento de alerta, dificultad para la acción; intelectuales abarcan todo lo que es el conocimiento, en donde quedan comprendidos la sensación, la percepción, la memoria.

---

<sup>17</sup> COON, Dennis. (2,001). **Fundamentos de psicología**. 8ª Edición. Editorial Thomson. México. Pág. 296

<sup>18</sup> TABIN, Glenda. (2,007). **Determinación del nivel de estrés laboral y factores laborales que lo producen en supervisores y jefes de una empresa que se dedica a la producción y venta de bicicletas**. Tesis: Universidad Rafael Landívar, facultad de humanidades, Guatemala.

Considerando como otros síntomas comunes de estrés Socio Laboral es la migraña, así mismo cáncer también lo han relacionado con el estrés, por la influencia negativa que ejercen los glucocorticoides sobre el sistema inmune. También se relaciona el estrés con el período de supervivencia con esta enfermedad, pues parece que la exposición continuada a agentes estresores aumenta el proceso de la enfermedad. Las úlceras y otras alteraciones gastrointestinales, en su mayoría son producidas por el estrés. Las más comunes son las úlceras duodenales, debido a un exceso en la secreción de ácido clorhídrico, que hace en situaciones de estrés emocional. Las alteraciones psicológicas relacionadas con el estrés destacan la ansiedad, la pérdida de autoestima, el incremento de la irritabilidad, la disminución de la motivación, la depresión y el suicidio.

#### **4.1.3 Efectos del Estrés Socio Laboral<sup>19</sup>**

Los efectos del estrés Socio Laboral pueden ser muy peligrosos para la salud ya que las personas pueden orientarse a los vicios como lo es el consumo de alcohol como forma de escape, animo, deprimido, baja autoestima intención de abandonar el trabajo y ausentismo laboral, así mismo en numerosos estudios realizados, la falta de participación produce insatisfacción en el trabajo e incrementa el riesgo de enfermedades física y mental.

#### **4.1.4 Consecuencias del Estrés<sup>20</sup>**

Las consecuencias del estrés socio Laboral perjudican el desempeño laboral, según la intensidad que tenga, cuando no existe estrés no hay interés por el trabajo y el desempeño tiende a ser deficiente. A medida que aumenta el estrés, el desempeño tiende a mejorar porque el estrés estimula al individuo a buscar recursos que le permitan cumplir con las exigencias del trabajo, se considera un estímulo saludable que lo alienta a responder a los retos. Se puede decir que si el estrés es excesivo el desempeño se deteriora ya que este lo dificulta. Y si el estrés socio Laboral llega a un nivel máximo cesa el comportamiento ya que el empleado

---

<sup>19</sup> COON, Dennis. (2,001). Fundamentos de psicología. 8ª Edición. Editorial Thomson. México. Pág. 298

<sup>20</sup> WERTHER, Davis. (2,000). Administración de Personal y Recursos Humanos 5ª. Edición. Editorial McGraw-Hill México, pág. 295

sufre colapso nervioso, provocando, enfermedad, ausencia, falta de interés y hasta un despido.

#### **4.1.5 Formas para controlar y prevenir el estrés Socio laboral<sup>21</sup>**

Para poder prevenir el estrés Socio Laboral es necesario tener control de sí mismos y es necesario poder aprender a decir no. Si a todo lo que le dicen dice sí, no tendrá tiempo suficiente para entregar todo lo que acepto hacer a tiempo. A qué hora duerme, despierta, entra al trabajo, tenga estas horas en mente, para descansar, transportarse y llegar temprano a la oficina. Arregle el espacio aunque sea limitado, prefiera el azul, verde rosa. Ponga elementos personales. Aíslese del ruido, de los colaboradores y sobre todo de impresoras, teléfonos entre otros. Combata el desorden, tome notas en una libreta o cuadernos antes que en hojas sueltas, no conserve sobre el escritorio más que los documentos útiles, ordene conforme vaya avanzando. Vigile la iluminación, evite las sombras aunque sean ligeras, los ojos se ven obligados a adaptarse continuamente, evite a la vez la iluminación intensa, y aproveche la luz natural. Haga pausas cada hora, de unos cuantos minutos en los cuales podrá charlar con sus compañeros, no espere la señal de fatiga. Cuide la comodidad física, opte por un asiento firme.

#### **4.1.6 Instrumento para medir el estrés sociolaboral.**

Esta escala tiene como función principal estudiar la presencia de estrés en el ambiente laboral. En general va dirigida a la población que está trabajando por cuenta ajena, comprendida entre las edades de 20 a 60 años, dicha escala consta de 50 enunciados, distribuidos en tres ámbitos de contexto: Trabajo en sí mismo. Contexto laboral, relaciones del sujeto con el trabajo. La variable a tener en cuenta en la muestra ha sido la edad, nivel de estudios y categoría profesional

---

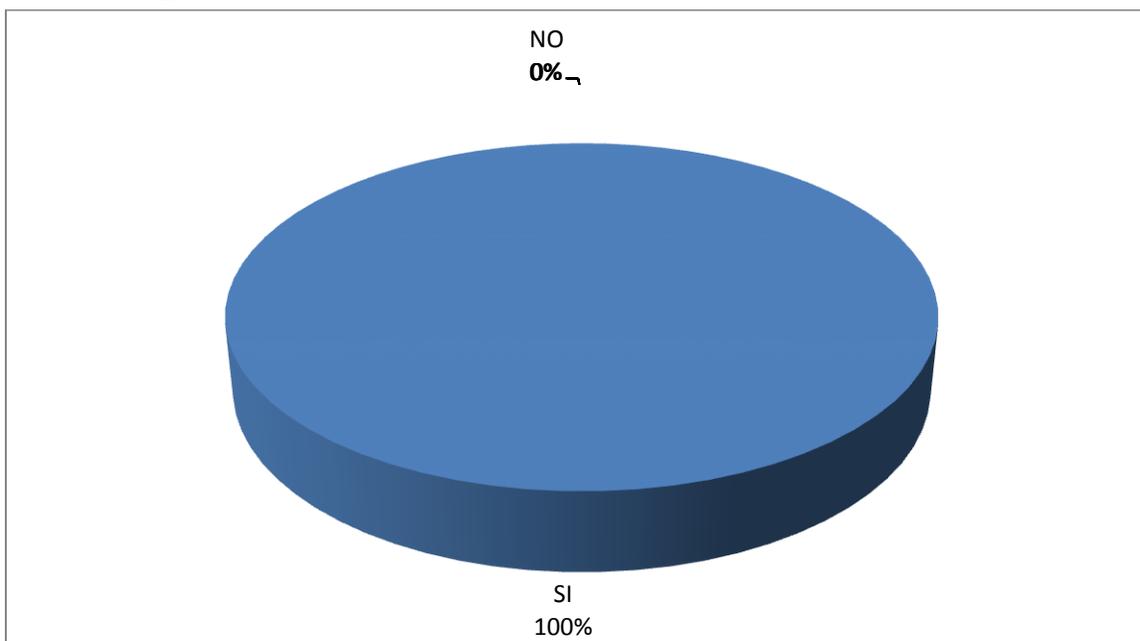
<sup>21</sup> COON, Dennis. (2,001). Fundamentos de psicología. 8ª Edición. Editorial Thomson. México. Pág. 301

**CAPITULO V**  
**EL PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL**  
**ESTRÉS SOCIO LABORAL EN LAS AGENCIAS DEL BANCO G&T**  
**CONTINENTAL DE LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO**

En base al estudio de campo realizado en las distintas agencias del banco G & T Continental del municipio de Quetzaltenango, en donde se tomo el universo completo, se realizo una entrevista dirigida al personal administrativo en donde se establece si la institución cuenta con un proceso de inducción de personal adecuado y si este les proporciona a los colaboradores el adiestramiento adecuado para el cumplimiento de sus tareas dentro del banco, así mismo y de acuerdo al test Psicométrico de la escala del estrés Sociolaboral S, AE escala de apreciación de estrés para medir los acontecimientos de estrés en las personas adultas, dicho test consta de cincuenta y tres preguntas formuladas a los colaborados de la agencia bancaria, quienes se les administro la prueba obteniendo los resultados de: 46 colaboradores que SI tienen estrés según el análisis realizado en la interpretación de la prueba, esto nos da un porcentaje de 55%, dentro de los colaboradores que tiene indicios de estrés son 23 personas esto hace un 27%, y los colaboradores que NO tienen estrés fueron 14, esto nos da un porcentaje de 18%, de acuerdo al Test.

Gráfica No. 1

Programa de socialización o inducción para los colaboradores



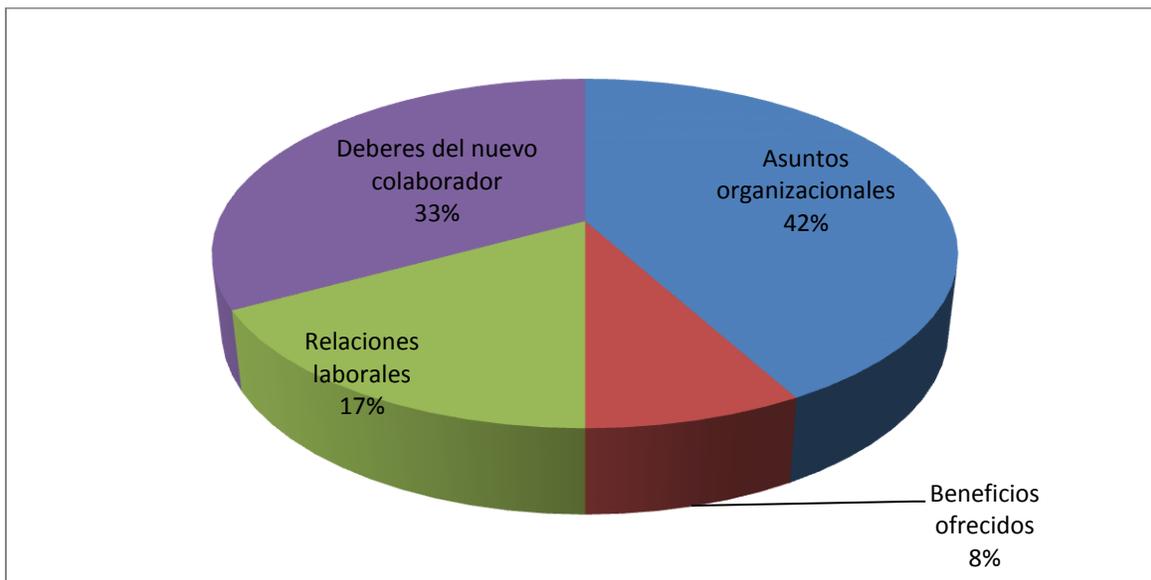
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Para Desser, un programa de inducción es el procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa, mediante el cual se convierte al personal de nuevo ingreso en parte integrante de la administración, transmitiendo la información necesaria para que le permita rendir al máximo su potencialidad. El éxito de los individuos, gerentes y el departamento de recursos humanos depende de la recepción de retroalimentación acerca de su actuación. En el estudio se determino que en el Banco G&T Continental si existe un programa de inducción para los nuevos colaboradores en donde se les da a conocer las atribuciones y aspectos generales de la organización. Para lo cual se determino que en el programa de inducción brindado a los colaboradores les dan a conocer generalidades de la institución, luego el perfil de puestos, por último los beneficios que ellos tienen como trabajadores.

Gráfica No. 2

Puntos principales que abarca el proceso de socialización o inducción del Banco

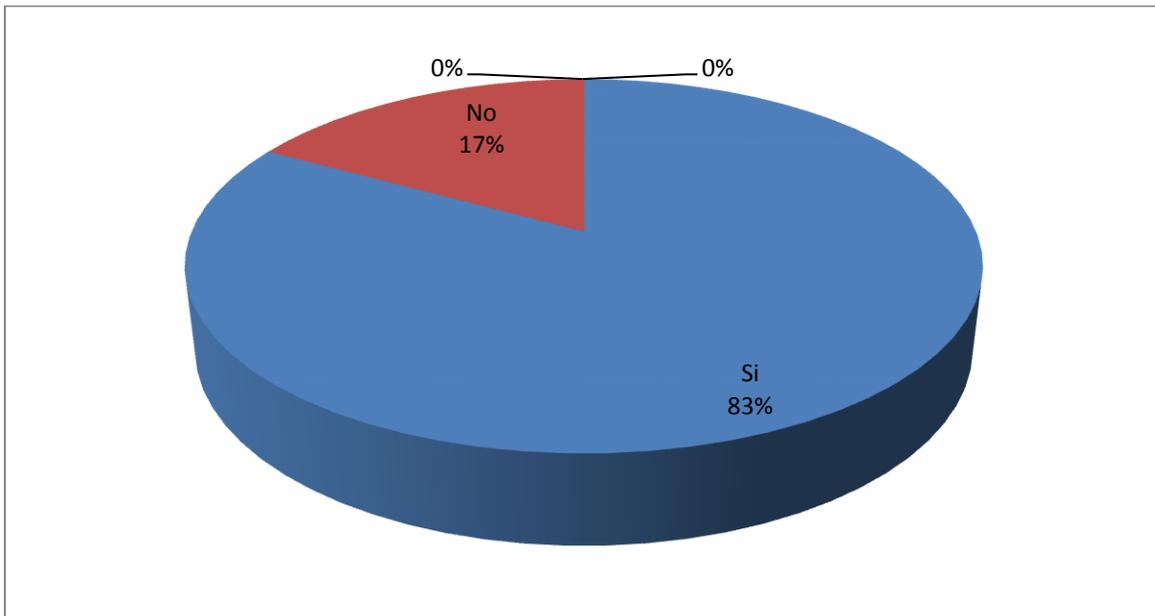


Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Según Chiavenato indica que los puntos principales que abarca un proceso de socialización o inducción en las empresas son los asuntos generales de la organización, partiendo desde la historia, estructura, nombre y funciones de los ejecutivos, periodo de prueba, descripción de procesos para consecución de objetivos, luego los deberes de los colaboradores en donde se les da a conocer sus principales funciones, se le debe de dar a conocer quién será su jefe inmediato. En el punto relaciones laborales es necesario que el colaborador conozca los nombres de las personas con las que tendrá relación directa o indirecta, y por ultimo y no menos importante se les tienen que dar a conocer los beneficios ofrecidos. En el análisis realizado en Banco G&T Continental se observó que le dan un mayor énfasis en la historia de la institución, la estructura organizacional y objetivos ya que la inducción es para todos los niveles y se les brindan generalidades, así también se les da a conocer durante el proceso los beneficios que estos perciben como colaboradores ya que ellos cuentan con un seguro dental y oftalmológico, seguro de vida, así mismo se les da a conocer a las personas con las cuales tiene que tener relación, esto se da por departamentos o por funciones a realizar, y por ultimo ya en el área de trabajo, se les adiestra para las funciones que este tiene que realizar dentro de la institución.

Gráfica No. 3  
Las políticas y directrices del Banco



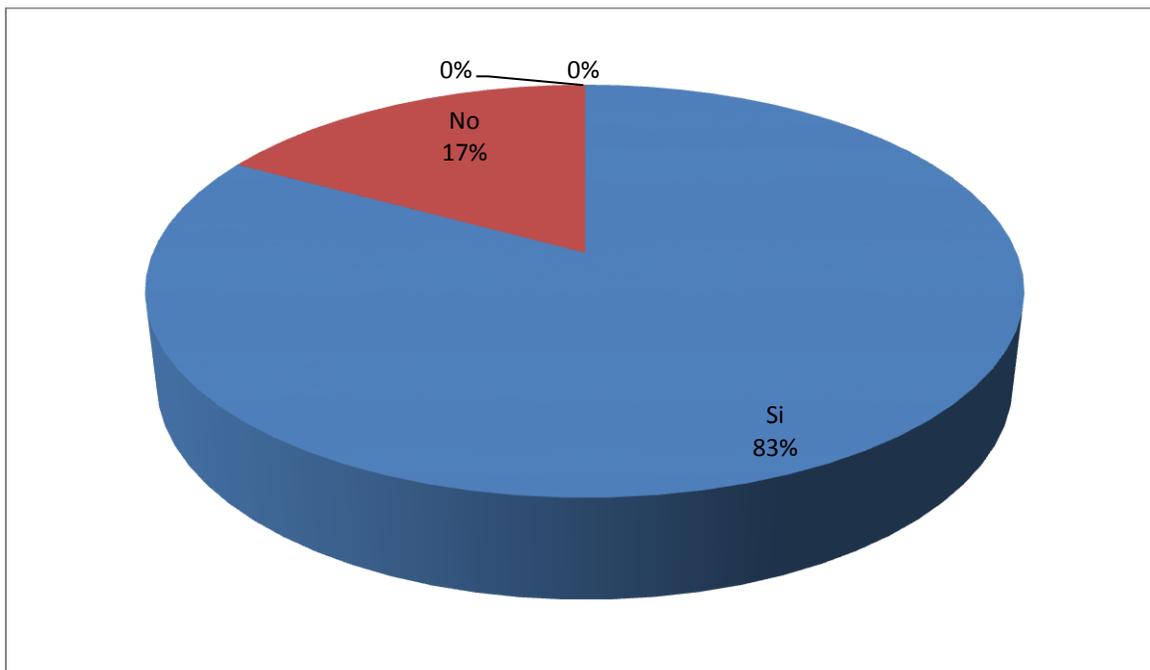
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Para Koonts, las políticas también forman parte de los planes en el sentido de que consisten en anunciados o criterios generales que orientan o encauzan en pensamiento en la toma de decisiones. Existen muchos tipos de políticas. Como por ejemplo de ellas pueden mencionarse las políticas de contratación exclusiva de ingenieros con grado universitario, la promoción de sugerencias de los empleados para elevar la cooperación, el acceso desde dentro de la organización. En el estudio se logró determinar que dentro del proceso de inducción se le dan a conocer a los nuevos colaboradores las políticas y directrices que rigen la organización. En el proceso actual de inducción se tiene contemplado un espacio para enseñarle a los nuevos trabajadores las políticas que tiene la institución dentro de las principales se pueden mencionar el uso de uniformes, el que no existan relaciones sentimentales dentro de los colaboradores, entre otras.

Gráfica No. 4

Adiestramiento o entrenamiento con respecto a su puesto de trabajo



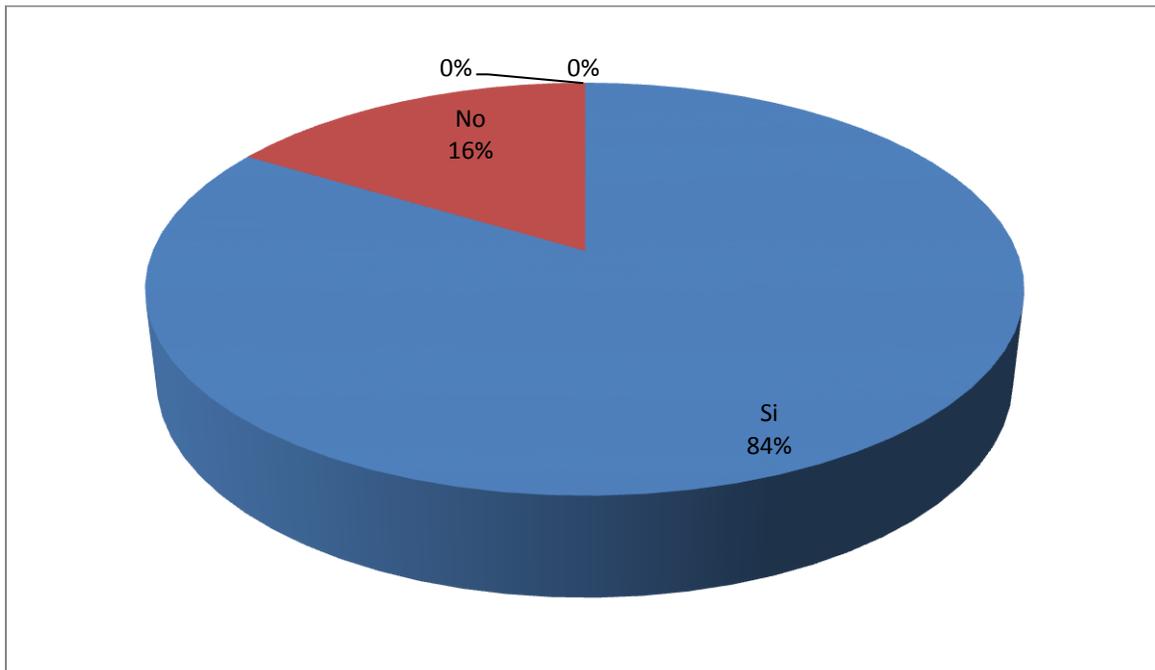
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Para Wayne la inducción del puesto es introducir al nuevo empleado lo mejor posible y en menor tiempo al puesto para el cual se le contrato, así como la presentación de sus nuevos compañeros para que su adaptación sea efectiva. La inducción al puesto comprende un conjunto de información que sirve de base al trabajador para desarrollar sus actividades cotidianas y por consiguiente constituye en mayor medida a facilitar su actuación y abarca las siguientes etapas:

Descripción del puesto, presentación de los compañeros de trabajo, plan de desarrollo. En la presente investigación se logro determinar que en Banco G&T continental si les dan una inducción al puesto especifico que cada uno de los nuevos colaboradores ocupara. La importancia que tiene para el empleado que se le de a conocer de forma clara las funciones y actividades que desarrollara es vital, para que pueda desempeñar sus actividades de una manera correcta y se sienta cómodo en su ambiente de trabajo.

Gráfica No. 5  
El descriptor del puesto de trabajo



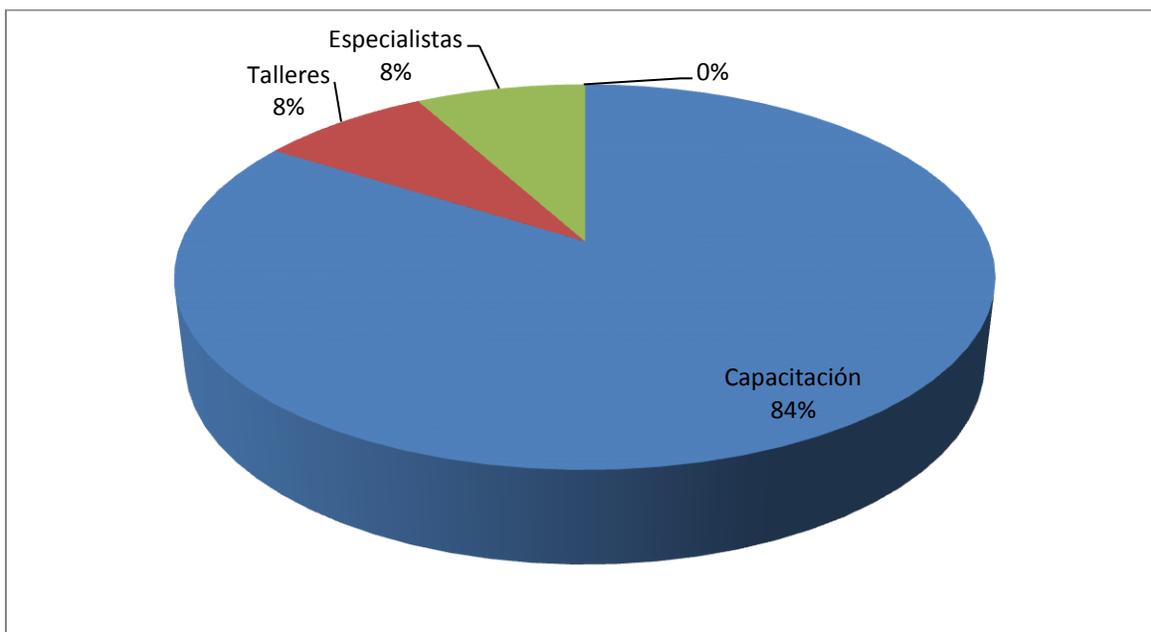
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Según Werther, el descriptor de puestos es una explicación escrita de las responsabilidades, las condiciones de trabajo y otros aspectos de un puesto determinado en el entorno de una organización todos los descriptores de puestos deben seguir el mismo formato, pero la forma y el contenido varían de una compañía a otra, una posibilidad consiste en redactar una descripción concisa de tres a cuatro párrafos de extensión. Otra alternativa es descomponer la descripción en varios elementos. Se logró determinar en la investigación de campo que en el Banco G&T continental si le dan a conocer a sus nuevos colaboradores el descriptor de los puestos. Dentro del proceso de inducción que tiene la organización se toman el tiempo para explicarle a cada uno de los nuevos colaboradores, la identificación del puesto, jerarquía, naturaleza del puesto, actividades que deberán de realizar y el perfil, esto con la finalidad de que conozcan ampliamente lo que deben hacer y a quien deberán de reportar y no exista confusión o duplicidad de funciones y se respete las líneas jerárquicas establecidas.

Gráfica No. 6

Proceso por el cual conocen los productos o servicios que ofrece el Banco



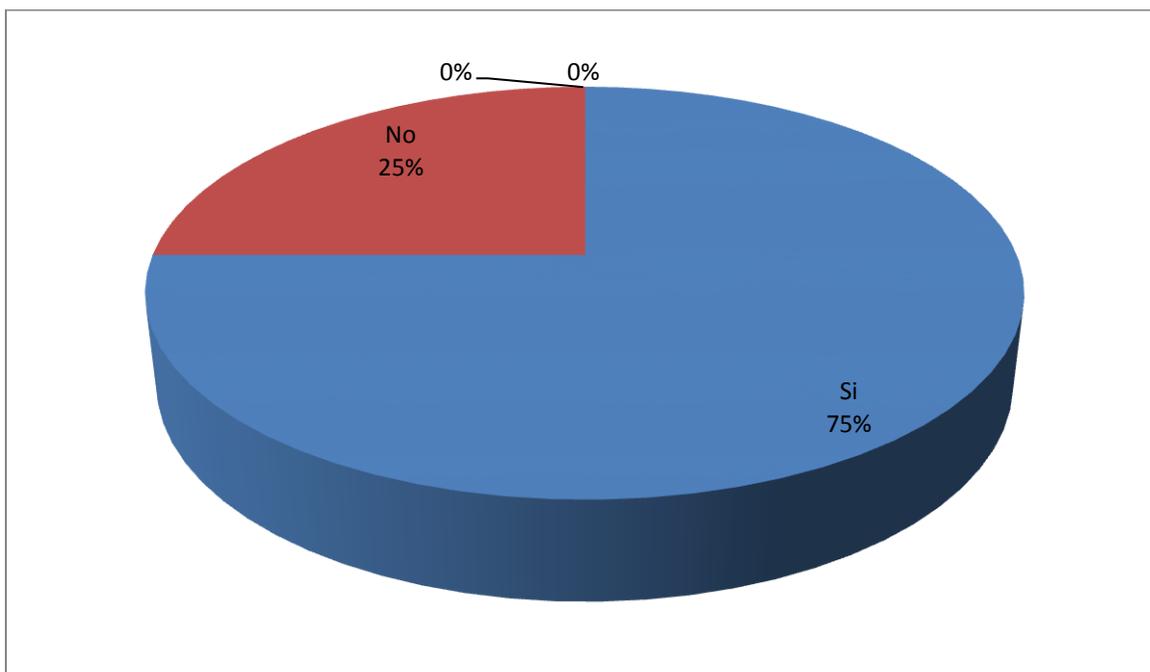
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Según Werther el sistema de inducción en sí, se vale de múltiples recursos y herramientas, es necesario que con la debida antelación, se definan las características del sistema de inducción, es decir las etapas, la duración de cada una de estas, así como las actividades y recursos que se utilizarán para su ejecución, Entre las herramientas más frecuentes se utilizan: Entrevista, las capacitaciones, estas pueden ser dictadas por la gerencia y/o supervisores, asimismo cuando es un grupo y para dar a conocer aspectos generales cuando se trata de diferentes cargos, compañeros guías y/o mentores, videos, folletos, triticos, estos contienen información de la empresa. Se determino que en el Banco G&T continental la forma que tienen para dar a conocer los productos y servicios que ofrecen es mediante capacitaciones impartidas por supervisores de las agencias. La forma en que se den a conocer los productos y servicios que ofrece la institución bancaria es muy importante, tanto así como las personas que impartan dichas platicas, debido a que deben de conocer de forma amplia y detallada los productos que ofrecerán a los clientes y al conocerlos bien, les dará mas confianza para ofrecer dichos productos y cumplir con las metas establecidas.

Gráfica No. 7

Conocen las prestaciones sociales que ofrece el Banco



Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

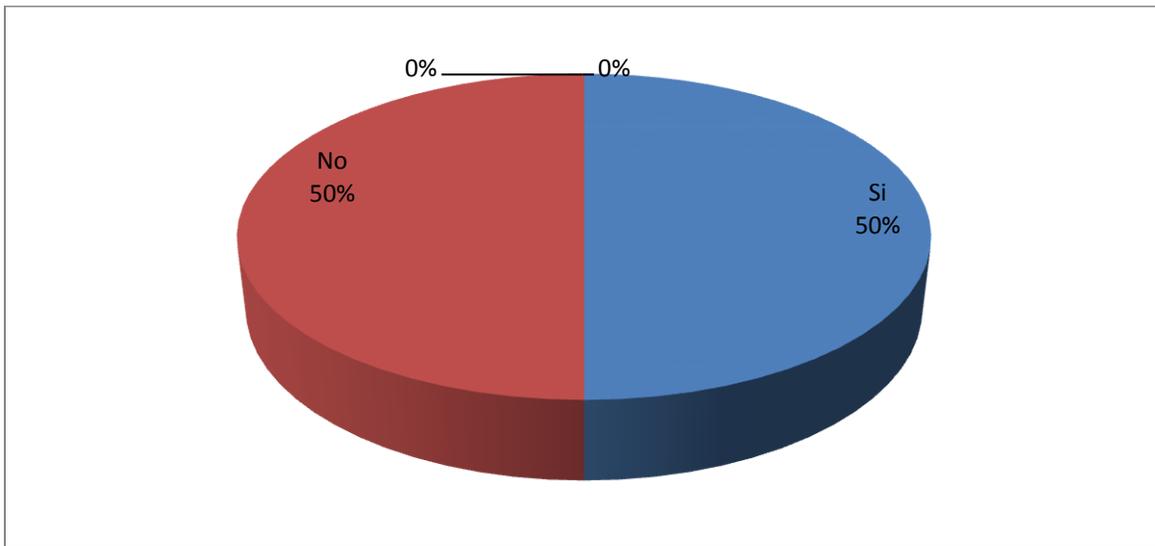
Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Según el código de trabajo, en Guatemala la relación trabajador patrono es tutelar, esto quiere decir que la ley protege al trabajador frente al patrono y establece prestaciones laborales mínimas para el trabajador, que el patrono debe cumplir obligatoriamente.

Según el marco jurídico en Guatemala, la relación laboral se perfecciona desde el momento en que el trabajador esta bajo las ordenes directas del patrono o sus representantes, sin que necesariamente exista un contrato escrito, no obstante de ser obligatorio. Entre las prestaciones que todo patrono debe cumplir se encuentran: Salario ordinario y Bonificaciones, Aguinaldo, Jornadas de Trabajo, Vacaciones, Despido e Indemnización, Contrato Individual de Trabajo Y Derechos de la Mujer Embarazada. En la investigación realizada se logro determinar que dentro del proceso de inducción se le dan a conoce a los nuevos colaboradores las prestaciones sociales con las que cuenta. Es obligatorio que toda institución que opera en el país cumpla con las prestaciones legales mínimas para los empleados, en Banco GYT continental se cuenta con las prestaciones de ley mínimas y

adicionalmente a ellos se ofrecen otras que no son obligación pero que la institución las ofrece para mantener a los empleados motivados y poder fidelizarlos con la institución, dentro de las que se pueden mencionar, esta un sueldo extra por vacaciones, una semana de descanso cuando estos contraigan matrimonio, entre otras.

Gráfica No. 8  
Conocen las tareas o metas que deben de alcanzar

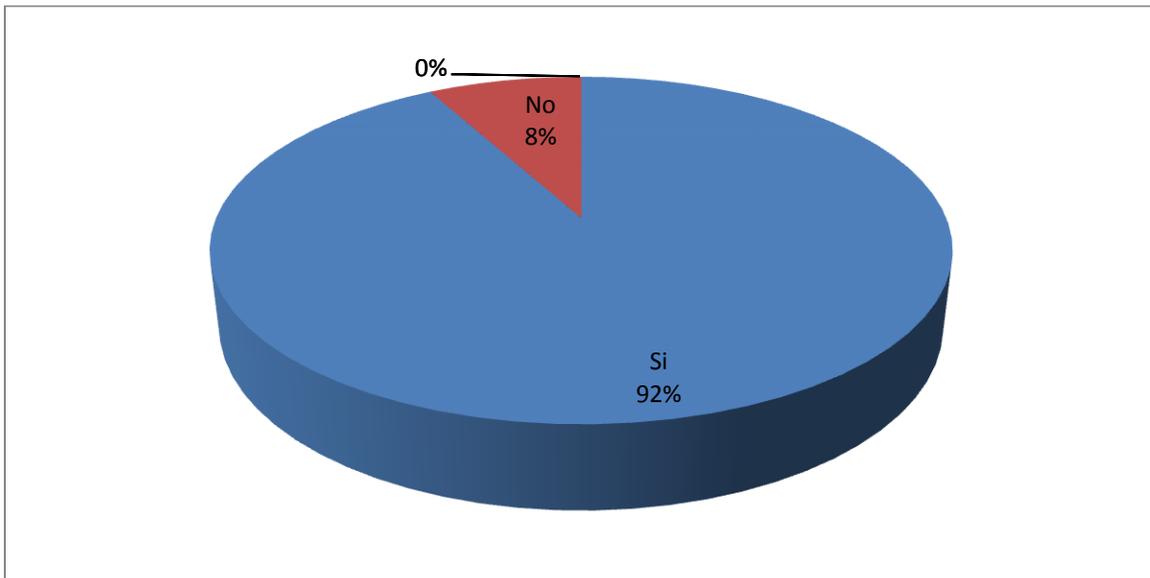


Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Según Koonts, una meta es un pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal. La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos. Las metas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo. En la investigación de campo se logró determinar que la mitad de las personas entrevistadas no conocen las metas que tiene la institución. Dentro del proceso de inducción debe existir un espacio para poder dar a conocer las metas que cada uno de los nuevos colaboradores tiene, estas deberán de hacer de una forma clara para no crear confusión en ellos y comprendan la importancia que tiene la meta de cada una de las personas para lograr los objetivos organizacionales, así también se debe de dar una retroalimentación.

Gráfica No. 9  
Conocen los objetivos del puesto



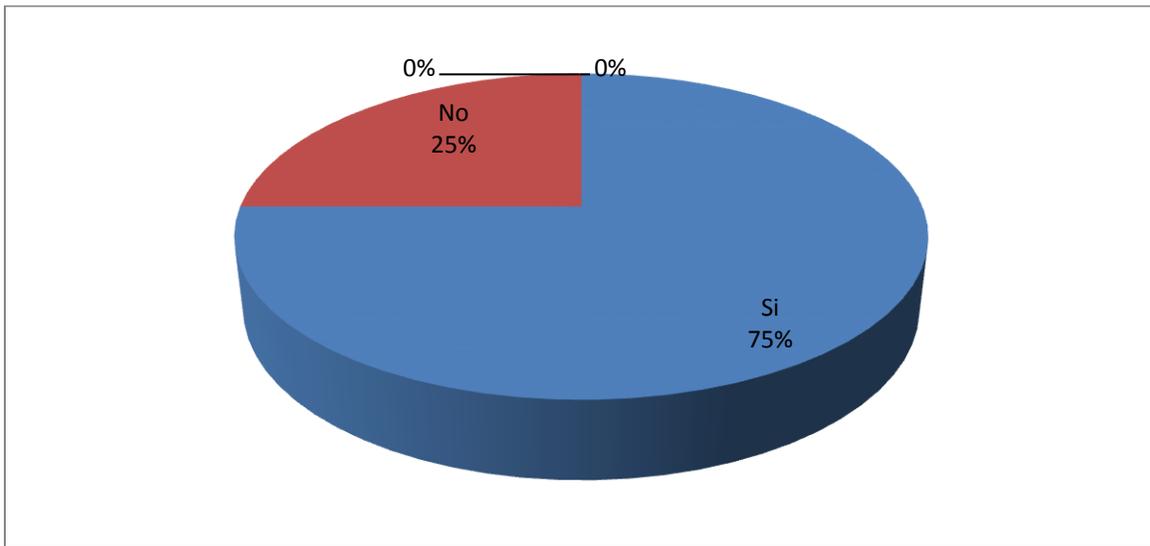
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Para Werther Toda organización pretende alcanzar objetivos. Un objetivo es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado. En el trabajo de campo realizado en el Banco G&T continental, se logro determinar que la mayoría de las personas entrevistadas conocen bien los objetivos que tienen en su puesto de trabajo y por ende los objetivos organizacionales. Los empleados desde el momento que ingresan a la organización deberán de conocer cuáles son los objetivos que cada uno de ellos tiene dentro de la organización y así también de que manera contribuyen cada uno con el logro de los objetivos organizacionales, la importancia que tiene que cada uno consiga el objetivo que pretende, así como también es importante que la organización provee de las herramientas necesarias.

Gráfica No. 10

Conocen los horarios de trabajo y periodos de descanso



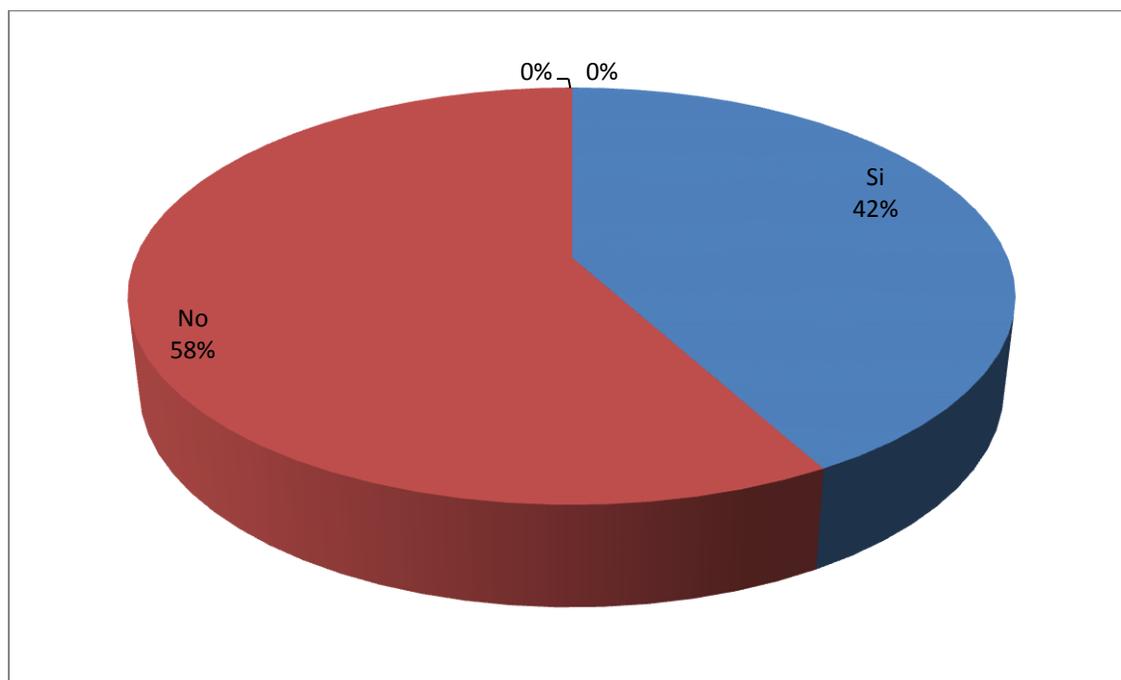
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Según Rodríguez, Las jornadas de trabajo se denominan así, al tiempo del día durante el cual el trabajador está en la empresa. La jornada de trabajo se divide en tiempo de trabajo necesario y tiempo de trabajo adicional. Pudiendo adoptar diversas formas (continuada o partida, a turnos, etc) pero siempre cumpliendo que la duración no sea mayor a la del Convenio Colectivo aplicable y su tope sea 40 horas semanales. El descanso mínimo obligatorio que debe darse a la persona trabajadora durante su jornada es de media hora, para consumir sus alimentos, siempre que ésta sea continua es decir de manera seguida, sin interrupción. Sin embargo ese descanso se puede aumentar, con derecho al pago del salario. Pero si excede de una hora, la persona trabajadora puede salir libremente del centro de trabajo y hacer lo que quieran. En la investigación de campo se logro determinar que la mayoría de personas entrevistadas conocen los horarios de trabajo que tienen y los periodos de descanso. En el Banco G&Y Continental se dan a conocer los horarios de trabajo establecido en los contratos de trabajo para cada uno de los nuevo colaboradores, en las diferentes jornadas que tienen y los periodos de almuerzo y refacciones, gozando con un día a la semana libre como mínimo, esto lo deciden a conveniencia del empleado y la organización, es importante que esto se dé a conocer en el proceso de inducción y este claro por cada uno de los nuevos colaboradores.

Gráfica No. 11

Conocen las medidas necesarias de prevención de accidentes laborales dentro del Banco



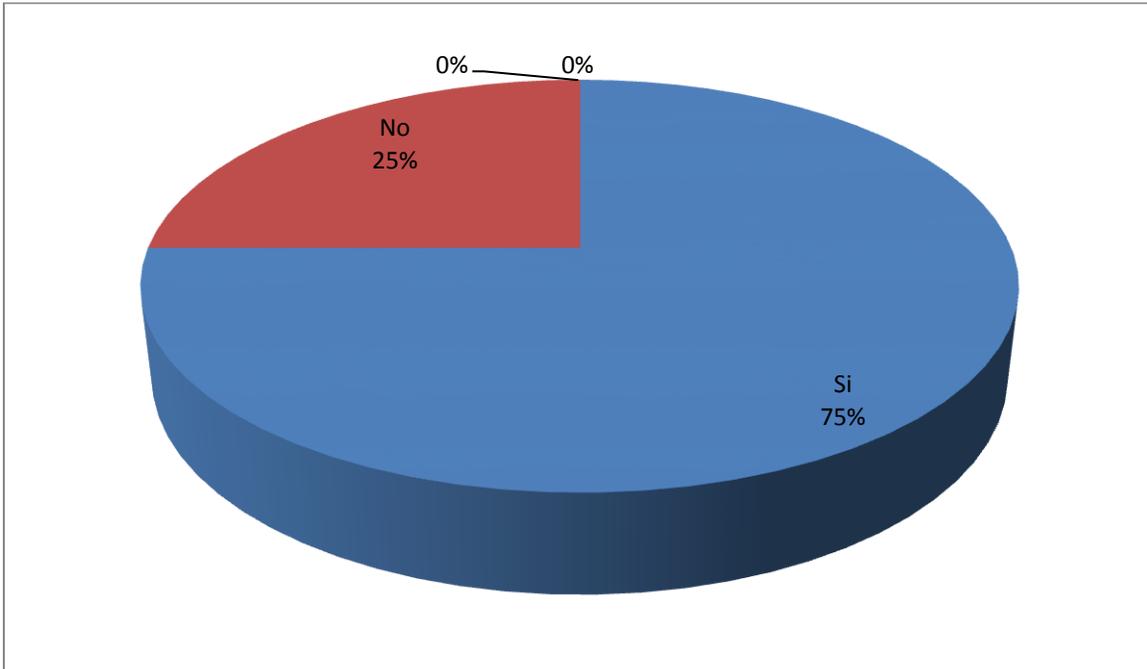
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Para López, Los siniestros laborales pueden deberse a condiciones medioambientales del centro de trabajo, condiciones físicas del trabajo, condiciones del puesto de trabajo y condiciones derivadas del sistema organizativo del trabajo. Cada riesgo laboral lleva consigo un plan preventivo para evitarlo o paliar su gravedad. Un siniestro puede ocasionarse por ignorancia de los riesgos que se corren, por una actuación negligente, es decir, no tomar las precauciones necesarias para ejecutar una tarea o por una actitud temeraria de rechazar los riesgos que están presentes en el área de trabajo. Se determinó que en el Banco G&T Continental, no se dan a conocer las formas o planes de prevención de accidentes en los trabajadores. Es importante que en el proceso de inducción se le den a conocer a los nuevos colaboradores cuáles son los planes para prevenir accidentes laborales, las medidas de seguridad que deben de cuidar cada uno en su puesto de trabajo y los planes de acción en caso de un siniestro, esto con la finalidad de salvaguardar la integridad física de cada colaborador de la institución y de sus clientes.

Gráfica No. 12

Conocen los beneficios de Recreación y Ocio con los que cuenta el Banco



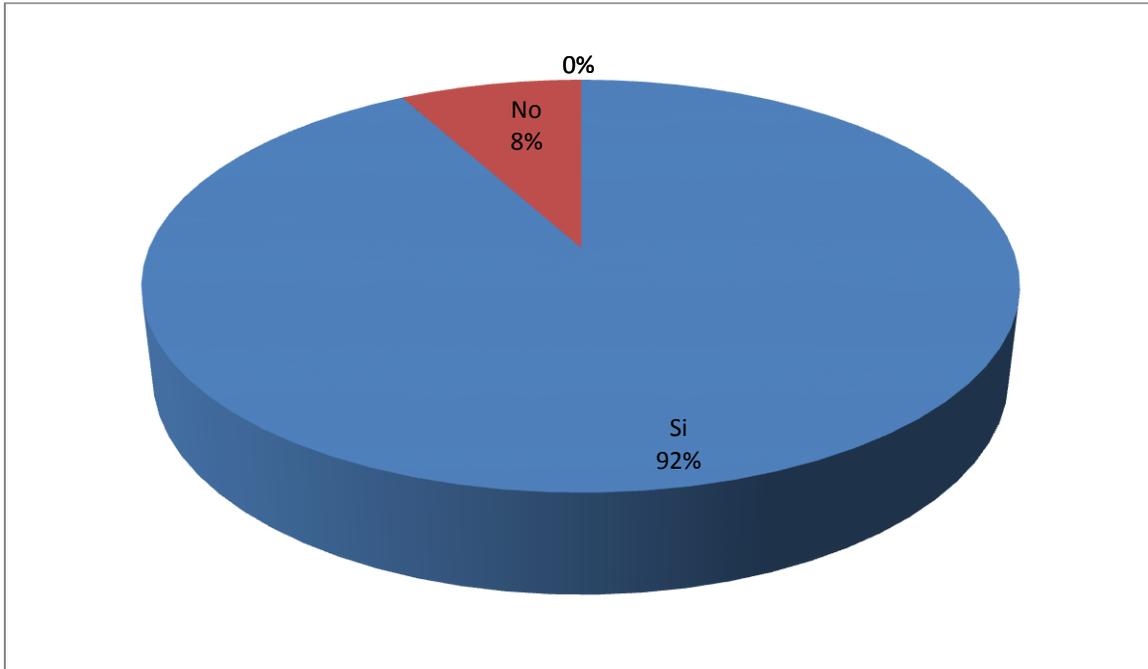
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Según Rodríguez, el tiempo Libre es el periodo de tiempo que nos resta tras el periodo de trabajo y el tiempo de sueño, el ocio es el tiempo libre de una persona. Diversión u ocupación reposada, especialmente en obras de ingenio, porque éstas se toman regularmente por descanso de otras tareas y la recreación es la acción y efecto de recrear y como diversión para alivio del trabajo. Además, recrear significa divertir, alegrar o deleitar. En términos populares a esta diversión también le llamamos entretenimiento. En el trabajo de campo se logro determinar que la mayoría de los empleados conocen cuales son los beneficios de la recreación y ocio y que la institución les brinda. Es importante que se den a conocer a los empleados cuales son los planes de recreación con los que cuenta la institución la importancia de que cada uno de ellos tome sus descansos de forma periódica para que estén relajados y pueden rendir en su puesto de trabajo.

Gráfica No. 13

Conoce los beneficios económicos con los que cuenta al Trabajar en el Banco



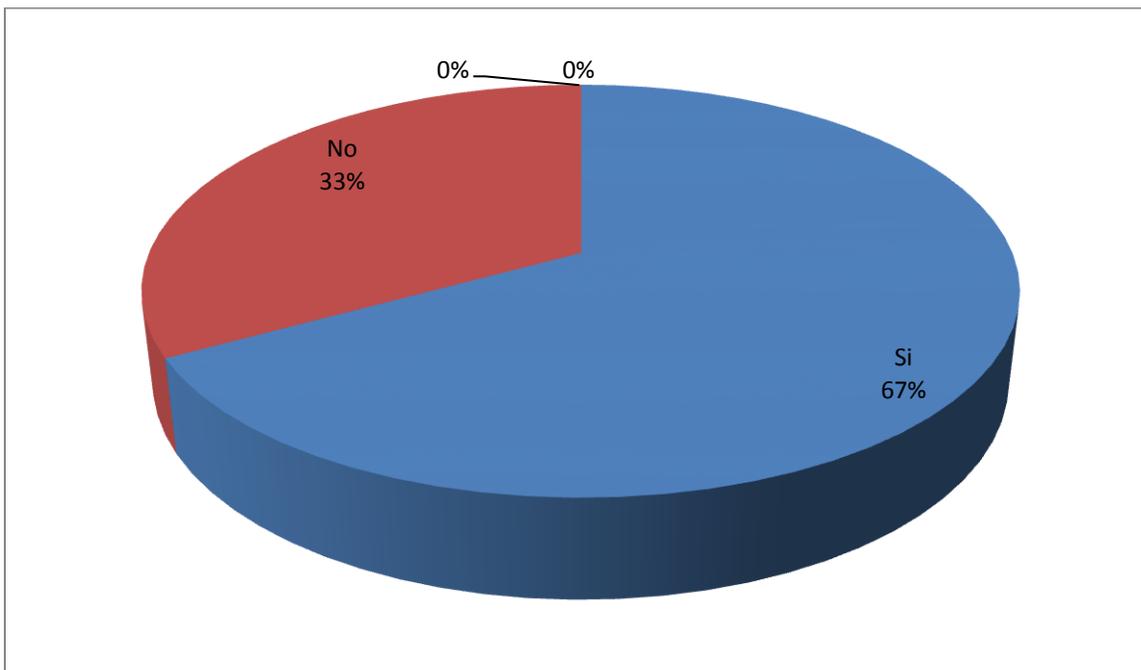
Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Para López, los beneficios económicos o ventajas económicas son todas aquellas prestaciones extras con las que cuenta una empresa, estas son otorgadas a los trabajadores con la finalidad de contribuir en su bienestar y desarrollo individual y familiar. Se logró determinar en la investigación de campo realizada en las agencias de Banco G&T continental, que la mayoría de personas conocen cuales son los beneficios económicos con los que cuentan por ser empleados del banco. Es importante que se les de a conocer a los nuevos colaboradores en el proceso de inducción cuales son los beneficios y ventajas económicas con las que cuenta, como por ejemplo el pago de cursos de Ingles en instituciones reconocidas en la ciudad, las bonificaciones monetarias por el cumplimiento de metas, entre otras.

Gráfica No. 14

El procedimiento de socialización e inducción que utiliza el Banco es el indicado



Fuente: Investigación de Campo (Julio de 2,012)

Pie: Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango.

Según Jiménez una vez que se ha reclutado con éxito y seleccionado a los empleados, el siguiente paso es socializarlos y capacitarlos. En este punto es donde se les proporciona la información que requieren para tener éxito en sus nuevas posiciones y donde los más antiguos les comunican algo de su experiencia a los nuevos. La socialización y la capacitación son factores importantes de la motivación. Para que ocurra la motivación, los empleados deben creer que el esfuerzo producirá satisfacciones, gratificaciones y recompensas; y es mediante la inducción y la capacitación que se les proporciona el conocimiento que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus tareas y obtener esas recompensas. En la investigación de campo realizada se logró determinar que la mayoría de los empleados coincide en que el proceso de socialización e inducción es el correcto, debido a que es allí donde les dan a conocer la historia de la institución, generalidades, políticas, información sobre el puesto de trabajo, metas y objetivos individuales y organizaciones, así como las ventajas económicas que ofrecen, este proceso es de vital importancia para el éxito de las contrataciones y que los nuevos colaboradores tengan una buena base para comenzar a trabajar dentro del banco.

**Cuadro No. 3**

**Escala de estrés socio laboral**

<b>TEST APLICADO</b>	<b>NIVEL DE PRESENCIA</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>%</b>
55-99	Presencia de estrés	47	55%
46-54	Indicios de Estrés	23	27%
5-46	Ausencia de Estrés	14	18%
	<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Fuente Investigación de campo Colaboradores Banco G&T Continental agencias de la Ciudad de Quetzaltenango, 2012.

Aplicación del Test Psicométrico a los colaboradores de la agencia bancaria.

En base al estudio de campo realizado a los colaboradores de la agencia bancaria del municipio de Quetzaltenango, según el censo realizado De acuerdo al test Psicométrico de la escala del estrés Socio laboral S, AE escala de apreciación de estrés, para medir el nivel de estrés en las personas adultas dicho test consta de cincuenta y tres preguntas formuladas a los colaboradores de la agencia bancaria, quienes se les administro la prueba obteniendo los resultados de: 46 colaboradores que SI tienen estrés según el análisis realizado en la interpretación de la prueba.

**Cuadro No. 4**

	<b>Factores</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Factor I</b>	<b>40</b>	<b>57%</b>
<b>Factor II</b>	<b>10</b>	<b>14%</b>
<b>Factor III</b>	<b>20</b>	<b>29%</b>
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente Investigación de campo Colaboradores de la Institución Bancaria de Quetzaltenango, 2012.

## **CAPITULO VI CONCLUSIONES**

1. Se concluyó que en las agencias de Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango Si cuentan con un programa de Inducción para el personal que permite orientar a los nuevos colaboradores dando a conocer aspectos relevantes de la organización, dicho programa logra su objetivo en la medida en que consigue acelerar la socialización de los que se integran a la empresa, dicho proceso el colaborador comprende y acepta los valores, normas y cultura de la organización.
  
2. Se determinó que en la agencias de la ciudad de Quetzaltenango del Banco G&T continental, el proceso actual de inducción del personal es por medio de una convocatoria a todo el personal de reciente ingreso en donde en un lapso de cinco días hábiles se les dan a conocer paso a paso los aspectos importantes de la organización, como por ejemplo la historia, estructura organizacional, los valores, políticas, filosofía y aspectos específicos de cada uno de los puestos de forma general, así también los productos que ofrece la institución bancaria y algunas técnicas de ventas, este proceso es impartido por el delegado de recursos humanos con apoyo de algunos colaboradores especialistas en temas específicos.
  
3. Se identificó que el proceso de inducción al puesto de trabajo se realiza dentro del proceso general de inducción del personal, en donde se le brinda al nuevo colaborador el descriptor de puestos y se le indican las obligaciones que tendrá, así como también los niveles jerárquicos, es decir a quien reporta y si fuera el caso a que personal tendrá bajo su cargo, siendo esto como una primera parte ya que la parte practica la apreciaran cuando estén en el puesto de trabajo y se les asignara a una colaborador con experiencia para que este pueda orientarlo de manera practica en su área específica.

4. Se identificó que el método de socialización que utilizan para la inducción a los nuevos colaboradores de la agencias de banco G&T Continental de la ciudad de Quetzaltenango es mediante un método formal de inducción, el cual es de interés general, relevante para todos los empleados. Impartido mediante charlas por la persona delegada del departamento de recursos humanos en donde se dan a conocer la historia, políticas, valores, perfiles de los puestos entre otros datos importantes que deben de conocer el nuevo colaborador.
5. El nivel de estrés encontrado en los colaboradores de la institución bancaria, según el test psicométrico de la escala “S” socio laboral, fueron de 55% con presencia de estrés, 27% con indicios de estrés y un 18% con ausencia de estrés, lo cual indica que los colaboradores de la institución bancaria objeto de estudio presentan niveles altos de estrés los cuales pueden repercutir en su rendimiento y la atención a los usuarios es deficiente debido a que no están laborando en condiciones esperadas.
6. Se identificó que los principales acontecimientos que generan estrés socio laboral en los colaboradores de la agencia de banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango son: sobrecarga de trabajo y actividades, horarios de trabajo extenuantes, responsabilidad con el efectivo, Presión sobre metas de ventas de productos financieros, falta de capacitaciones sobre productos financieros, inestabilidad laboral, lo cual según lo indicado en la investigación de campo por los colaboradores de la institución bancaria afecta y hace que se sientan estresados.
7. Se determinó que en el banco G&T Continental no cuentan con un herramienta que permita la retroalimentación del programa de inducción, dejando con esto vacíos en los colaboradores, ya que día a día se les presentan interrogantes de algún tema en su área de trabajo, y es indispensable poder darle seguimiento a cada uno de ellos para poder demandar su mayor capacidad y por ende detectar presencia de estrés socio laboral en los colaboradores.

## **CAPITULO VII**

### **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la institución bancaria que al finalizar un proceso de inducción a un grupo se evalúe que tanto asimilaron los conocimientos y si la metodología o forma de transmitir la información fue la correcta, esto con el objetivo de brindar una retroalimentación a la persona encargada de realizar dicha actividad y mejorar continuamente.
2. Para el proceso de inducción es importante que se cumplan de forma clara todos los puntos establecidos, utilizando todas las herramientas didácticas que se tengan a la mano, como por ejemplo videos de la historia de la institución, algunos mensajes de los altos funcionarios dándole la bienvenida a los nuevos colaboradores, con el objetivo de que la inducción sea más dinámica e interactiva, y que los colaboradores se sientan identificados desde el principio con los objetivos del banco, esto ayudara que dicha inducción no sea aburrida y captar la atención de los nuevos colaboradores.
3. Es necesario que dentro del proceso de inducción del personal del banco se amplíe el tiempo de duración; el cual estaría dividido en dos partes una semana se enseñaría toda la parte teórica y generalidades de la institución y la siguiente semana seria una parte practica y especifica al puesto de trabajo, en donde un especialista de cada puesto puede orientar y guía al nuevo colaborador.
4. Para que el programa de inducción de personal que utilizan en la institución bancaria sea exitosa se deberá de considerar que el nuevo colaborador no se sobrecargue con excesiva información, evitando que aprenda a llenar muchos formularios y cuestionarios, así mismo no deberán de comenzar con la parte desagradable de la labor y es recomendarle crear carpetas con toda la información para que ellos puedan guardar.

5. Es importante que la institución bancaria objeto de estudio, aplique el test psicométrico de la escala S sociolaboral, por lo menos una vez cada año, ya que este test tiene como función primordial el estudio del estrés en el ambiente laboral y está dirigido a las personas que laboran en relación de dependencia, dicho test podrá ser pasado por un psicólogo colegiado activo. Esto permitirá que se pueda tener contralado los niveles de estrés socio laboral de los colaboradores y este no afecte su desempeño.
6. Es importante que se aplique un proceso de inducción de personal a los nuevos colaboradores, ya que esto disminuirá el estrés y la ansiedad que se genera por el temor a fallar en el trabajo, que es un sentimiento normal que surge por la incertidumbre de tener la capacidad para realizar el trabajo. Nunca se debe de pedir al nuevo colaborador que realice labores por la que no está preparado. Cuando los nuevos colaboradores reciben la tutoría de trabajadores experimentados, su estrés y ansiedad disminuye.
7. Los programas de inducción y socialización que obtienen éxito incluyen procedimientos adecuados de seguimiento. El Seguimiento es necesario porque con frecuencia los nuevos empleados se muestran renuentes a admitir que no recuerdan cuanto se les informo en las primeras sesiones. Sin el seguimiento, estas lagunas de su información podrían permanecer ahí. El departamento de recursos humanos del banco G&T Continental debe utilizar un cuestionario o una entrevista corta en que se pida al nuevo empleado describir los puntos que a su juicio fueron débiles en el programa de orientación. Es muy probable que sean estos puntos en los que el nuevo colaborador sienta mayor incertidumbre. El cuestionario de verificación puede usarse también para ayudar al departamento de recursos humanos a identificar las partes fuertes del programa. Aunque el cuestionario puede ser eficaz, las entrevistas personales entre empleado y jefe de agencia es una técnica de seguimiento importante

## CAPITULO VIII BIBLIOGRAFIA

- ✓ Achaerandio, L. (2,000), *Iniciación a la práctica de la Investigación* (6ta. Ed.) México, Ed. Prontica Hall.
- ✓ ANDERSON, David. SWENEY, Dennis. WILLIAMS, Thomas (2,008). **Estadística para administradores y economistas**. 10th. Edición. Editorial Thomsom. México.
- ✓ CHIAVENATO, Idalberto. (2011). **Administración de Recursos Humanos**.9ª Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.
- ✓ CARDENAS, Vivian. (2,007). **Escala estrés en los trabajadores** Tesis: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango Guatemala.
- ✓ COON, Dennis. (2,001). **Fundamentos de psicología**. 8ª Edición. Editorial Thompson. México.
- ✓ GONZALES, José. (2,007). **El estrés en el personal docente de las escuelas Urbanas de Quetzaltenango**. Tesis. Universidad Rafael Landívar.
- ✓ Hernández, R. (2,004) *Metodología de la investigación* (3ra. Ed.) Colombia, Ed. McGraw – Hill
- ✓ KOONTZ, Harold. y WEIHRICH Heinz. (2,004). **Administración Una perspectiva global**. 12ª. Edición. Ed. McGraw – Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
- ✓ LOPEZ, Karla. (2,011) **Manuales de Procesos de Producción, Herramienta Administrativa para la Inducción de Personal en la Industria de Hilos de la Ciudad de Quetzaltenango**. Tesis. Universidad Rafael Landívar.
- ✓ LOPEZ, Liza. (2,011). **El proceso de inducción en los empleados de las dependencias gubernamentales de la ciudad de Quetzaltenango**. Tesis. Universidad Rafael Landívar.

- ✓ Mathis, R. y Jackson, J. Fundamentos de Administración de Recursos Humanos (2da. Ed.) México, Ed. Thomson, (2,003)
- ✓ ORDOÑEZ, Gina. (2,007) **Programa de inducción para una empresa comercializadora de llantas.** Tesis. Universidad San Carlos de Guatemala.
- ✓ SOSA, Marolidia. (2,008). **El ejercicio físico como medio para reducir el estrés.** Tesis. Universidad Rafael Landívar
- ✓ TABIN, Glenda. (2,007). **Determinación del nivel de estrés laboral y factores laborales que lo producen en supervisores y jefes de una empresa que se dedica a la producción y venta de bicicletas.** Tesis: Universidad Rafael Landívar, facultad de humanidades, Guatemala.
- ✓ TAMAYO, Mario. (2.009). **Proceso de la Investigación Científica** 1ª Edición. Editorial Limusa.
- ✓ WERTHER, Davis. (2,000). **Administración de Personal y Recursos Humanos** 5ª. Edición. Editorial McGraw-Hill México.
- ✓ VALLE, Vivian. (2,006). **Escala de Estrés en Trabajadores.** Universidad Rafael Landívar
- ✓ VALLEJO, Antonio. (2,003). **La administración de recursos humanos en los colegios privados de Guatemala y su relación con el rendimiento laboral.** Tesis. Universidad Rafael Landívar.

#### **OTRAS FUENTES:**

- ✓ Guía turística de Guatemala, B&ts tips. INGUAT. 2,007, oficina turística de Quetzaltenango.
- ✓ Página de internet: **[www.Bancong&tcontinental.com.gt](http://www.Bancong&tcontinental.com.gt)**
- ✓ Página de internet: Banguat.gob.gt. (2,007). **Historia del sistema monetario en Guatemala.**



**ANEXO I**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE**  
**DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS**  
**CUESTIONARIO**

Los datos de esta boleta tienen la finalidad de realizar el estudio denominado “El proceso de inducción y su incidencia en el estrés socio laboral en las agencias del banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango”, por lo tanto la información aportada en esta boleta es totalmente confidencial y será utilizada únicamente con fines de estudio, agradezco la veracidad de los datos, así como la colaboración prestada.

Instrucciones: Marque con “X” la casilla(as) que considera correcta.

1. ¿En la institución bancaria cuentan con un programa de socialización o inducción para los colaboradores?
  - a) Si
  - b) No
  
2. ¿Cuáles de los siguientes puntos principales abarca la institución para el proceso de socialización o inducción?
  - a) Asuntos Organizacionales
  - b) Beneficios ofrecidos
  - c) Relaciones Laborales
  - d) Deberes del nuevo colaborador
  
3. ¿Se le da a conocer a los colaboradores las políticas y directrices de la Institución bancaria?
  - a) Si
  - b) No

4. ¿Los colaboradores reciben entrenamiento o adiestramiento en su puesto de trabajo en el proceso de inducción?
- a) Si
- b) No
5. ¿En el proceso de socialización o inducción les dan a conocer el descriptor de puestos al colaborador?
- a) Si
- b) No
6. ¿Dentro del proceso de socialización o inducción de qué manera se dan a conocer los productos o servicios que ofrece la institución bancaria?
- a) Capacitaciones
- b) Talleres
- c) Especialistas
7. ¿Se dan a conocer los programas de prestaciones sociales que ofrece la organización?
- a) Si
- b) No
8. ¿En el proceso de socialización o inducción se le dan a conocer las tareas, metas o resultados que deben alcanzar cada colaborador?
- a) Si
- b) No
9. ¿En el proceso de socialización o inducción se le da a conocer al colaborador los objetivos del puesto?
- a) Si
- b) No

10. ¿Dentro del proceso de socialización o inducción les dan a conocer a los colaboradores los diferentes horarios de trabajo y periodos de descanso?
- a) Si
- b) No
11. ¿Al socializar o brindar la inducción a los colaboradores se les da a conocer las medidas necesarios de prevención de accidentes laborales?
- a) Si
- b) No
12. ¿Dentro del programa de socialización o inducción les dan a conocer sobre los beneficios de la recreación o ocio?
- a) Si
- b) No
13. ¿En la socialización o inducción se les da a conocer los beneficios económicos?
- a) Si
- b) No
14. ¿Considera que el procedimiento de socialización o inducción que utiliza la institución financiera es el adecuado?
- a) Si
- b) No



**ANEXO II**  
**PROCESO DE SOCIALIZACION A LA EMPRESA**  
**(MANUAL DE INDUCCION A LOS COLABORADORES DE BANCO G&T**  
**CONTINENTAL DE LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO)**

## **Introducción**

Cuantas veces ha visto personas que ingresan a las empresas y pasan los primeros días averiguando aspectos importantes acerca de su trabajo, de la organización, productos, forma de pago, etc., y en muchas ocasiones pasa el tiempo y ese empleado aún no sabe a quién le reporta su jefe, no conoce sino algunos de sus beneficios y vagamente los procedimientos que debe realizar para gozar de los mismos. En la actualidad, las empresas requieren que el nuevo empleado se adapte con la mayor brevedad posible a su nuevo ambiente de trabajo y que se identifique con su empresa.

Para ayudar al nuevo empleado en su proceso de socialización se le imparte el Programa de Inducción, el cual le permite adquirir la información que requiere para establecer una adecuada identificación con la institución.

Para que el Programa de Inducción esté completo, se requiere de una herramienta esencial, por lo que se implementa “El Manual de Inducción” el cual propiciará a una lectura fácil, práctica e ilustrativa que proporciona una base sólida para la adaptación del nuevo empleado al banco.

En el Banco G&T Continental se le imparte Inducción al personal de nuevo ingreso, sin embargo, no se les provee de un documento que contenga dicha información como material de apoyo y consulta de fácil acceso.

Este inconveniente es experimentado por la investigadora, como encargada de impartir la Inducción, así mismo, lo experimentó al ingresar a la Institución.

Al impartir la Inducción se cerciora que el personal haya comprendido la información y que todas las dudas se disipen. Pero en algunas ocasiones, el

personal consulta a la Instructora para aclarar dudas o los procedimientos a realizar para requerir el pago de determinada prestación, debido a que han olvidado lo impartido en el Programa de Inducción y extraviado los apuntes que hayan hecho.

Hay personal que tiene varios años laborando para la Institución y carecen del conocimiento total de las prestaciones a las que tiene derecho (vacaciones, Seguro de Vida etc.) y responsabilidades (uso del uniforme, puntualidad, etc.)

La información que poseen es parcial o errónea, obtenida a través de la comunicación informal “entre compañeros”, dando como resultado una asesoría inadecuada que impide que el empleado se beneficie de las prestaciones a las que tiene derecho.

El Manual de Inducción, permite propiciar la identificación del personal con la empresa, es decir que el personal descubra la similitud de intereses que hay entre ambas partes, a efecto de que su rendimiento laboral sea desempeñado con mayor dedicación.

El Manual de Inducción no está completo si no se le da la socialización y seguimiento necesario, ya que forma parte de un proceso progresivo de formación y aprendizaje para los colaboradores del banco G&T continental, indispensable para su desarrollo humano en la entidad y para que éste pueda cumplir adecuadamente su misión.

## **Justificación**

Con un buen plan de inducción y de seguimiento a la misma, pueden obtener muchos beneficios como son: hacer sentir bien al nuevo empleado, lograr un buen rendimiento en sus funciones en corto plazo, evitar juicios subjetivos por parte de los jefes inmediatos en cuanto a la apreciación de su subordinado. Todo Esto es muy conveniente en una organización.

El hecho de que exista una lista de las prioridades que se deben atender para lograr los objetivos de cada puesto, además de brindar al empleado una guía concreta de sus funciones y responsabilidades, permitirá a la empresa revisar los avances y tomar una decisión atinada y objetiva sobre el desempeño de esta persona.

La base para desarrollar el seguimiento a la inducción es, pues, la descripción del puesto con los objetivos establecidos claramente y con fechas de terminación específica.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese al Banco G&T Continental, así como proporcionar el desarrollo de su sentido de pertenencia a la empresa, disminuyendo con este el estrés entre los colaboradores.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese a la corporación.
- ✓ Fomentar en el colaborador el sentido de pertenencia a la Corporación.
- ✓ Dar a conocer al personal la filosofía y Valores de la empresa.
- ✓ Establecer la integración del personal que conforma la Corporación, independientemente de la empresa a la que ingrese.
- ✓ Crear una actitud positiva del personal hacia la Institución.
- ✓ Establecer un canal adecuado de comunicación entre el personal y la Empresa.
- ✓ Lealtad del empleado hacia la empresa
- ✓ Reducir el índice de errores en su conducta dentro de la empresa
- ✓ Asegurar que el personal tenga una adecuada información de sus obligaciones y beneficios
- ✓ Crea confianza y seguridad
- ✓ Disminuir el nivel de ansiedad, inseguridad, angustia y stress

## **Responsable del proceso de socialización y seguimiento del Manual de inducción**

El encargado del proceso de socialización y seguimiento del manual de inducción para los colaboradores de Banco G&T Continental será la encargada del departamento de recursos humanos, ya que sobre ella cae dicho proceso.

Dicho proceso se llevara a cabo cuando se integre a la empresa un nuevo colaborador, y el seguimiento se hará se realizara dos meses después para verificar si dicha información fue asimilada de manera correcta por el nuevo colaborador.

Para esta institución se sugiere utilizar “Métodos racionales de fijación” los cuales consisten en que la información debe ser proporcionada de forma lógica relacionada entre sí. Para desarrollar la memoria en el aprendizaje, es importante la organización de las repeticiones y la aplicación sistemática de la información a utilizar en el Manual Interactivo de Inducción, por lo que el documento tendrá espacios en blanco que el colaborador deberá llenar al momento de estar recibiendo el Programa de Inducción.



## **MANUAL DE INDUCCIÓN**



## Documento de Recepción

Yo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, manifiesto haber recibido el Manual de inducción del Banco G&T Continental y declaro que:

1. He leído su contenido.
2. Estoy enterado de los conceptos que en el mismo se regulan.
3. Me comprometo a informar de algún conflicto de interés existente y contraído antes de ser contratado por la empresa con alguno de los temas tratados en dicho manual.
4. Manifiesto mi acuerdo con todo lo estipulado en dicho Manual de inducción, comprometiéndome a respetar las normas y políticas que en él se indican y además acepto someterme a cualquier sanción que corresponda por su incumplimiento.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Firma:**  
\_\_\_\_\_

## **INDICE**

- I. Introducción**
- II. Nuestra Historia**
- III. Fundamentos Filosóficos**
- IV. Políticas Generales**
- V. Normas Generales de trabajo**
- VI. Plan de Beneficios**
- VII. Políticas de Gestión de RRHH**



## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de inducción es aplicable a todos los miembros del Banco G&T Continental de primer ingreso, independientemente del cargo que vayan a desempeñar dentro de la organización o del tiempo que tengan de laborar en ella. Las palabras “colaborador”, “miembro” y “empleado” se toman como sinónimos y se utilizan indistintamente. Las palabras “Banco” y “organización” se utilizarán en el presente documento para referirse al Banco G&T Continental, dicho manual se ha elaborado según las disposiciones del Grupo Financiero G&T Continental.

El manual de inducción es importante para propiciar una conducta en los colaboradores durante el desarrollo del trabajo en el Banco. Es esencial ser fieles y acatar las disposiciones del Código en todo momento; por ello, siempre debemos desempeñar nuestros deberes con integridad y de buena fe y en beneficio del Banco, haciendo prueba del cuidado, diligencia y competencia que se espera de una persona razonable y prudente.



## **MENSAJE DE BIENVENIDA**

Tú formas parte de Banco G&T Continental, la que desde hoy será tu lugar de trabajo. Es por ello que queremos darte una muy cordial bienvenida.

Con este manual de inducción pretendemos que sea una guía dentro del Banco para facilitarte tu relación con la empresa y con tus compañeros de trabajo. Hallaras información sobre nuestra organización, sus políticas, valores y beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores.

Nuestro equipo está formado por varios miembros, los cuales son de suma importancia para lograr el éxito del Banco G&T Continental.

Desde ya formas parte de nuestro equipo de trabajo esperando que puedas ser parte fundamental del servicio de Excelencia y que siempre trabajes como si fuera el último día de tu vida.

Por lo que esperamos de usted:

- ✓ Total identificación con la Organización, con el Departamento, con sus funciones y con sus compañeros de trabajo.
- ✓ Lealtad para con sus propios ideales, con los clientes, y con la Organización.
- ✓ Deseo de crecer y desarrollarse dentro de la Corporación G&T Continental.

**“Y TODO ESTO LO PUEDE LOGRAR MEDIANTE EXCELENCIA EN EL  
SERVICIO”**

**¡¡BIENVENIDO!!!**



## **II. NUESTRA HISTORIA**

Banco G&T nace un 3 de septiembre de 1962, desde su fundación se posiciona como uno de los bancos líderes incursionando exitosamente en el sector productivo del país, principalmente en el financiamiento de vivienda y ahorro popular. Banco Continental abrió sus puertas el 15 de octubre de 1990. El 4 de octubre de 2000, se formalizó la fusión de Corporación G&T y Grupo Continental. G&T Continental es un Grupo Financiero con más de US\$. 4,353 millones de dólares en activos, más de 1.7 millones de clientes y usuarios, 2,500 puntos de servicio, conformada por agencias, autobancos, agentes G&T Continental y cajeros automáticos. Cuenta con presencia en el mercado de EEUU, El Salvador, Costa Rica y Panamá y tiene más de 5.500 empleados en la región.

Una Institución privada que está autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera, negocios de cambio exterior y las demás operaciones de confianza, contenidas en la Ley de Bancos. Como intermediario financiero recibe ingresos del público, mediante la captación de depósitos o las ventas de valores y otorga préstamos. Tanto en la Captación (Depósitos) como en la colocación (Préstamos) de dinero, paga y cobra las tasas de interés prevaletientes en el mercado financiero.

## **III. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS**

### **Visión**

Somos reconocidos por nuestra excelencia en el servicio como el grupo financiero número uno en crecimiento y rentabilidad, a través del desarrollo de colaboradores comprometidos en generar el máximo bienestar de nuestros clientes.



## **Misión**

Nuestra pasión por el servicio ¡Resuelve ya!

## **Grito de Guerra**

G&T continental, Al cliente servirle con gran pasión, Y a la competencia, Tumbarla con nuestra acción.

## **Principios**

El Manual de inducción estará sustentado en lo dispuesto en el Código de Trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo del Banco, que está administrado por el Departamento de Recursos Humanos para regular el actuar del personal.

- ✓ En ningún momento se deberá arriesgar al Banco y poner en peligro sus negocios y operaciones del día a día.
- ✓ Los colaboradores deben en todo momento y circunstancia, comportarse con honestidad e integridad.
- ✓ La confidencialidad y seguridad de la información y las operaciones del banco son consideradas puntos fundamentales en la credibilidad de clientes y accionistas y el asegurar la protección de los activos del Banco, es fundamental en los resultados esperados.
- ✓ Todo colaborador deberá tratar correcta, respetuosamente y equitativamente a todas las personas que tengan relaciones con el Banco, ya sea clientes, suministradores, colaboradores u otras personas.



## **Valores y competencias Organizacionales**

Los valores son cualidades o modos de actuar de las personas que se considera necesario fomentar porque son la base del desarrollo integral de la comunidad. Por ejemplo, ninguna sociedad puede progresar si sus miembros no practican la honradez. Por eso decimos que la honradez es un valor y por eso se le fomenta tanto en todos los ámbitos. Es decir, un valor es una actitud practicada cotidianamente por las personas no sólo por su bien individual sino también porque contribuye al bien de la comunidad.

Las competencias, por su parte, son destrezas o habilidades que poseen las personas y que les permiten alcanzar niveles superiores de desempeño en un trabajo. Las competencias sólo se pueden desarrollar si las personas cuentan con valores. De esta manera, los valores y competencias organizacionales son complementarios. Por ejemplo, un valor que declaramos en este Manual de Inducción es el Respeto y una competencia organizacional es la habilidad para trabajar en equipo. No se puede trabajar en equipo si no se muestra respeto a los compañeros de trabajo y de nada sirve ser muy respetuoso si no se desarrolla la habilidad de trabajar en equipo. Los valores, en general, se traen desde la familia; no se desarrollan en el trabajo, sólo se buscan en las personas y se les fomenta. En cambio las competencias organizacionales, por ser habilidades o destrezas, podrían no tenerse al comenzar a trabajar pero se pueden desarrollar a partir del esfuerzo conjunto de líderes y colaboradores.

La organización está comprometida con la protección y preservación del medio ambiente y aplica las medidas que requiera la ley y otras adicionales cuando así se considere procedente. Se enfatiza que los seres humanos deben utilizar adecuadamente los recursos naturales, cuidar su limpieza y preservación; promover la conciencia sobre el desperdicio de papel, de energía, del agua y de la prevención de la contaminación ambiental.



## Valores

### ✓ **Respeto**

Los colaboradores del Banco G&T Continental nos comportamos siempre con una actitud de respeto hacia las personas, las normas que nos rigen, las buenas costumbres y hacia la cultura. Por respeto a las personas entendemos tratar a los demás como quisiéramos ser tratados. Promovemos esta actitud tanto entre colaboradores del Banco, como con clientes, proveedores, competidores, autoridades y demás miembros de la comunidad. Una manifestación cotidiana del respeto a las personas es la cortesía, la amabilidad y el actuar con buenos modales en el desempeño de nuestras labores diarias. Quizá sea la más elemental de las manifestaciones de respeto pero es una de las más notorias y la que abre puertas para unas relaciones más profundas. Por eso nos esforzamos en actuar de esta manera.

### ✓ **Confiabilidad**

Los miembros del Banco actuamos siempre guiados por la honradez, la honestidad, la responsabilidad personal y la transparencia para que los demás se sientan seguros y motivados a depositar en nosotros su confianza.

La confiabilidad es el resultado de vivir los cuatro principios que hemos mencionado y es uno de los principales valores que se busca en las personas que trabajan en una institución financiera como la nuestra.

Los clientes esperan de nuestros servicios que sean confiables y seguros. En esta organización partimos de que tal seguridad sólo se puede garantizar si quienes administran los bienes y recursos somos personas confiables.

La honestidad e integridad de nuestros colaboradores, garantizará el éxito de las operaciones de la Organización. Su conducta, tanto en el trabajo como fuera, tiene un efecto directo sobre la impresión que los clientes tienen del Banco. Los clientes desean ser servidos por personas responsables y dignas de confianza.



A fin de conservar la confianza de los clientes usted debe evitar estar involucrado en alguna actividad que se salga del orden y actuar correcto y nunca adoptar un comportamiento violento, amenazador o abusivo hacia ninguna persona con la que trate en su calidad de colaborador del Banco.

✓ **Actitud de servicio**

Para los miembros de esta organización la satisfacción de nuestros clientes es el objetivo que orienta todas nuestras acciones. Estamos conscientes de que esa satisfacción sólo se puede derivar de la excelencia y la pasión por el servicio.

Por actitud de servicio entendemos el adelantarnos a las necesidades del cliente. Esto se logra preguntándonos siempre qué más podría necesitar el cliente para sentirse satisfecho y seguro. Esta actitud está presente no sólo con respecto al cliente externo sino también hacia nuestros colaboradores o clientes internos. Lo anterior conlleva que la actitud de servicio no es propia de quienes tienen trato cotidiano con clientes sino de todos los colaboradores en general.

✓ **Disposición al cambio**

Los colaboradores de esta organización mantenemos una actitud de búsqueda permanente de oportunidades de mejora tanto en nuestros servicios como en las técnicas, conocimientos y maneras de organizarnos. Lo hacemos así porque toda mejora implementada genera valor para nuestros clientes y para la organización.

En el Banco G&T Continental creemos que siempre se puede mejorar. En una persona, en un proceso o en un servicio, siempre hay detalles que pueden ser corregidos u optimizados. Lo contrario de esta actitud sería creer que nuestra manera actual de ser y de trabajar es la mejor del mundo. Si pensáramos así, nuestros competidores nos rebasarían con facilidad y nos quedaríamos sin clientes.

Pero esta disposición al cambio es positiva y optimista. No vemos defectos sino oportunidades de mejora. No vemos errores sino lecciones que nos enseñan a ser mejores. Desde luego, en cuanto a las personas, el valor que está de fondo es la objetividad pues sólo quien es capaz de reconocer sus puntos de mejora es capaz de cambiar.



## Productos que Ofrece Banco G&T Continental



**Categoría: Créditos**

**Producto: Créditos: MICRO EMPRESA**

### **Mercado Objetivo**

Propietarios de negocios que realicen actividades de producción, artesanías, comercio y servicio, la mayoría trabaja por su propia cuenta, en sector informal de la economía.

### **Características**

#### **Capital de trabajo**

- ✓ Monto de financiamiento hasta Q60, 000.00.
- ✓ Tasa de interés de 17% al 38% anual sobre saldos.
- ✓ Forma de pago mensual, capital e intereses.
- ✓ Garantías fiduciarias, prendarias hipotecarias y mixta.
- ✓ Plazo de crédito hasta 18 meses.

#### **Préstamo para activos fijo**

- ✓ Monto de financiamiento hasta Q60, 000.00.
- ✓ Tasa de interés de 17% al 38% anual sobre saldos.
- ✓ Con garantía hipotecaria 15% anual sobre saldos.
- ✓ Forma de pago mensual, capital e intereses.
- ✓ Garantías fiduciarias, prendarias hipotecarias y mixta.
- ✓ Plazo de crédito hasta 36 meses.

### **Requisitos**

- ✓ Edad comprendida de 18 a 60 años.
- ✓ 1 año de conducción y antigüedad de negocio.

- ✓ Fotocopia de cedula de vecindad completa.
- ✓ Fotocopia de último recibo de agua, luz o teléfono.
- ✓ Fotocopia del carnet tributario NIT.
- ✓ Fotocopia del documento de permiso municipal o existencia del negocio.
- ✓ Constancia Laboral para garantía Fiduciaria).



## **Producto: Pequeña Empresa**

### **Mercado Objetivo**

Propietario de negocio, que realizan actividades de producción, artesanía, comercio y servicios, por lo general están legalmente registradas y tienen 1 a 30 empleados.

### **Característica**

#### **Préstamo para capital de trabajo**

- ✓ Monto de financiamiento desde Q160, 000.00 hasta Q. 300,000.00.
- ✓ Tasa de interés de 15% al 22% anual sobre saldos.
- ✓ Con garantía hipotecaria 15% anual sobre saldos
- ✓ Forma de pago mensual, capital e intereses.
- ✓ Garantías fiduciarias, prendarias, hipotecarias y mixtas.
- ✓ Plazo de crédito 36 meses.

#### **Préstamo para activos fijos**

Monto de financiamiento hasta Q. 160,000.00

- ✓ Tasa de interés del 15% al 22% anual sobre saldos.
- ✓ Con garantía hipotecaria 15% anual sobre saldos.
- ✓ Forma de pago mensual, capital, intereses.
- ✓ Garantía fiduciaria, prendaria, hipotecaria, mixta.
- ✓ Plazo de crédito 48 meses.

## Requisitos

- ✓ Edad comprendida de 18 a 60 años.
- ✓ 1 año de conducción y antigüedad de negocio.
- ✓ Fotocopia de cedula de vecindad completa.
- ✓ Fotocopia de último recibo de agua, luz o teléfono.
- ✓ Fotocopia del carnet tributario NIT.
- ✓ Fotocopia del documento de permiso municipal o existencia del negocio.
- ✓ Constancia Laboral para garantía Fiduciaria).
- ✓ Plan de inversión.



## Producto: Mediana Empresa

### Mercado Objetivo

Unidades Económicas con más de 30 trabajados, legalmente constituidas, individuales o jurídicas.

### Características:

- ✓ Monto de financiamiento hasta Q. 3, 000,000.00
- ✓ Tasa de interés de acuerdo a la garantía (desde 10% variable cuota nivelada, sobre saldos o revolvente).
- ✓ Garantías fiduciaria, hipotecarias, prendarias y mixta.
- ✓ Forma de pago mensual, semestral, anual o al vencimiento en cajas del banco o debito a cuenta.
- ✓ Plazo de crédito hasta por 10 años según garantía.

## Requisitos

- ✓ Edad comprendida de 18 a 60 años.
- ✓ 1 año de conducción y antigüedad de negocio.
- ✓ Fotocopia de cedula de vecindad completa.
- ✓ Fotocopia de último recibo de agua, luz o teléfono.
- ✓ Fotocopia del carnet tributario NIT, constancia de inscripción de IVA.

- ✓ Plan de inversión.
- ✓ Patente de comercio o documento que demuestre la legalización de la empresa.
- ✓ Estados Financiero certificados por un perito contador o contador público o auditor, así como la integración de las principales cuentas de balance.
- ✓ Estados de cuenta de movimientos bancarios de los últimos tres meses.



## **Producto. Micro Abasto**

### **Mercado Objetivo**

Empresas individuales o jurídicas de producción, comercialización o distribución que intervienen en una cadena productiva. Ejemplo: cemento, materiales de construcción, bebidas, alimentos, ferreterías, etc.

### **Características**

- ✓ Monto de financiamiento de Q. 10,000.00 hasta Q. 300,000.00.
- ✓ Tasa de intereses entre 15% al 20% mensual sobre saldos diarios.
- ✓ Forma de pago pagando intereses mensualmente, capital al vencimiento.
- ✓ Garantías fiduciarias.
- ✓ Plazo de crédito por 12 meses.

### **Requisitos**

- ✓ Edad comprendida de 18 a 60 años.
- ✓ 1 año de conducción y antigüedad de negocio.
- ✓ Fotocopia de cedula de vecindad completa.
- ✓ Fotocopia de último recibo de agua, luz o teléfono.
- ✓ Fotocopia del carnet tributario NIT.
- ✓ Fotocopia de patente de comercio.
- ✓ Estado financieros último periodo (créditos mayores de Q. 500,000.00).
- ✓ Carta de precalificación de proveedor.
- ✓ Constancia laboral (para garantía fiduciaria).

## **Producto: Vivienda popular**

### **Mercado Objetivo**

Asalariados y trabajadores por cuenta propia como propietario de micro y pequeña empresa que están interesados en mejorar su calidad de vida a través de la compra de una vivienda o el mejoramiento de la misma.

Características:

- ✓ Monto de financiamiento de Q. 300,000.00
- ✓ Tasa de intereses de 19% al 30% anual sobre saldos (la misma que el crédito vigente).
- ✓ Plazo de crédito hasta 60 meses.
- ✓ Desembolsos parciales, según plan de desembolsos.

### **Requisitos**

- ✓ Edad comprendida de 18 a 20 años.
- ✓ Fotocopia de carnet tributario NIT.
- ✓ Fotocopia de DPI.
- ✓ Fotocopia del recibo de servicio de luz, teléfono o agua.
- ✓ Constancia laboral (1 año)
- ✓ Estar dispuesto a recibir asesoría técnica constructiva u supervisión de obra.
- ✓ Fotocopia de documento donde conste la propiedad del inmueble (para mejoramiento y construcción de vivienda en lote propio).
- ✓ Avalúos (para créditos con garantías hipotecarias y garantías del fideicomiso).
- ✓ Solvencia moral y calificar en buros y referencias de crédito.

## **Producto: Oportuno**

### **Mercado Objetivo**

Clientes que tengan un buen record crediticio en su crédito actual y tenga una necesidad urgente de inversión.

### **Características**

- ✓ Monto de financiamiento desde Q. 5,000.00 hasta Q.35000.00
- ✓ Tasa de interés de 19% al 30% anual sobre saldos. (a misma que el crédito vigente)
- ✓ Forma de pago: pagando intereses mensualmente, capital al vencimiento.
- ✓ Garantías fiduciarias, prendarias o mixtas.
- ✓ Plazo de crédito hasta por 4 meses.

### **Requisitos**

- ✓ Edad comprendida de 18 a 60 años.
- ✓ 1 año de conducción y antigüedad de negocio
- ✓ Fotocopia de cedula de vecindad completa.
- ✓ Fotocopia del último recibo de agua, luz o teléfono.
- ✓ Fotocopia de carnet tributario NIT.
- ✓ Fotocopia de documento de permiso municipal o existencia del negocio.
- ✓ Buen record crediticio en G&T Continental.

## **Producto: Express**

Clientes que tengan una necesidad urgente d inversión No necesita presentar fiador monto máximo de Q.20, 000.00.

### **Características:**

- ✓ Monto de financiamiento desde Q. 1.000.00 hasta Q. 20,000.00
- ✓ Tasa de intereses 24% al 38% anual sobre saldos.
- ✓ Pagos de cuotas niveladas (capital e intereses mensuales).
- ✓ Plazo de crédito hasta 18 meses.
- ✓ Disminución intereses por pagos puntuales (dos puntos porcentuales por cada pago puntual y se estabiliza en 24%).

## **Requisitos**

- ✓ Edad comprendida de 18 a 60 años.
- ✓ 1 año de conducción y antigüedad de negocio
- ✓ Fotocopia de cedula de vecindad completa.
- ✓ Fotocopia del último recibo de agua, luz o teléfono.
- ✓ Fotocopia de carnet tributario NIT.
- ✓ Tarjeta del mercado o tarjeta municipal o licencia de funcionamiento ( hasta Q.5,000.00 esta documentación).
- ✓ Declaración jurada de inventario o de la maquinaria y equipo.
- ✓ Casa propia del titular.

## **Categoría: Cuentas**

### **Producto: Monetario Corriente**

#### **Mercado objetivo**

- ✓ Para cliente individual y empresarial que proyecta manejar saldos promedio de Q. 3,000 a US \$500 mensuales.
- ✓ Cuenta recomendable para planillas.
- ✓ Monto de apertura de personas Q. 500 o US\$100
- ✓ Monto de apertura empresas Q. 3,000 o US\$ 500.

#### **Características**

- ✓ Disponibilidad en Q y US\$.
- ✓ Chequera sin costo en saldos mayores a Q 3,000.00 para personas o Q, 5000.00 para empresas.
- ✓ Banca Electrónica.
- ✓ Tarjeta de debito.
- ✓ No hay pago de intereses.

## **Requisitos**

- ✓ Fotocopia del último recibo de luz, agua o teléfono.
- ✓ Dos referencias con teléfono de residencia.
- ✓ Formulario IVE se proporciona en la agencia).
- ✓ Cedula de vecindad o DPI.

## **Producto: Monetaria Cuenta Avanza**

### **Mercado Objetivo**

Para clientes que buscan libertad para manejar sus fondos, sin restricciones de cobro por bajos balances o manejo de cuenta, monto de apertura Q500.00.

### **Características**

- ✓ Cuenta libre de cobro por bajo balance o manejo de cuenta.
- ✓ El cliente podrá obtener hasta 2 chequeras de apertura sin costo.
- ✓ Cero cobros por tarjeta de debito al efectuar 6 consumos en establecimiento por mes.
- ✓ Este producto no ofrece envío físico de estados de cuenta y cheques pagados.
- ✓ Los movimientos e imágenes de cheques de la cuenta pueden ser consultados a través de la banca en línea.

### **Requisitos**

- ✓ Cedula de vecindad o DPI.
- ✓ Fotocopia de últimos recibos de agua, luz o teléfono.
- ✓ Formulario IVE, PEP y condiciones de depósitos monetarios (proporcionados en la agencia).
- ✓ Solicitud de tarjeta de debito y usuario de banca electrónica (proporcionados en la agencia).



## **Producto: Ahorro Mega Cuenta**

### **Mercado Objetivo**

Cuenta dirigida a personas que reciben depósitos y realizan retiros constantes. Buscar conveniencia, para poder realizar retiros, a través de tarjetas de debito. No les llama la atención el uso de chequeras. Monto de apertura es de Q. 500.00 o US\$ 100.00, monto de apertura remesa activa no hay monto mínimo.

## **Características**

- ✓ Disponible en Q y US\$
- ✓ Banca Electrónica.
- ✓ Capitalización semestral.
- ✓ Pago de intereses según tabla.

## **Requisitos**

- ✓ Fotocopia del último recibo de luz, agua o teléfono.
- ✓ Dos referencias con teléfono de residencia.
- ✓ Formulario IVE se proporciona en la agencia).
- ✓ Cedula de vecindad o DPI.



## **Producto: Remesa Activa**

### **Mercado Objetivo**

Cuenta dirigida a personas que reciben depósitos y realizan retiros constantes. Buscar conveniencia, para poder realizar retiros, a través de tarjetas de debito. No les llama la atención el uso de chequeras. Monto de apertura es de Q. 500.00 o US\$ 100.00, monto de apertura remesa activa no hay monto mínimo

### **Características**

- ✓ Disponible en Q.
- ✓ Exclusivo para clientes que reciben remesas familiares.
- ✓ Banca electrónica.
- ✓ Tarjeta de debito sin costo.
- ✓ Pago de intereses según tabla.

### **Requisitos**

- ✓ Ser guatemalteco

- ✓ Mayor de 18 años.
- ✓ Cedula de vecindad o DPI.
- ✓ Llenar formulario IVE-BA01.
- ✓ Referencias personales.
- ✓ Fotocopia del último recibo de Agua luz o teléfono.
- ✓ Constancia del cobro de remesas de cualquier banco del sistema y con una antigüedad no mayor de 3 años.
- ✓



## **Producto: Serie A**

### **Mercado Objetivo**

Para Clientes que desean ahorrar y ganar premios por sus ahorros, los cuales pueden obtener en forma instantánea o participando en sorteos y canjes de puntos.

Monto de apertura es de Q. 100.00 o US\$ 50.00

### **Características**

- ✓ Por cada incremento de Q. 200.00 o equivalente en US\$ se otorgan cupones premiados.
- ✓ Sorteos bimensuales de casas, carros, sueldos.
- ✓ Puntos de ahorro.
- ✓ Disponible en Q y US\$.
- ✓ Tasa del 0.20% anual Q
- ✓ Capitalización semestral

### **Requisitos**

- ✓ Fotocopia del último recibo de luz, agua o teléfono.
- ✓ Dos referencias con teléfono de residencia.
- ✓ Formulario IVE se proporciona en la agencia).
- ✓ Cedula de vecindad o DPI.



## **Producto: Fondo de Retiro**

### **Mercado Objetivo**

Personas que residen en toda la república de Guatemala y que tengan 18 años en adelante con disposición al ahorro. Inversión a plazo fijo que le brinda el beneficio de una alta tasa de interés.

### **Características**

- ✓ Aporte mínimo mensual de Q. 100.00
- ✓ Plazo de 3 años
- ✓ Tasa de interés preferencial capitalizable mensualmente
- ✓ 3.50% anual en fondos de retiro de 3 años.
- ✓ 4.50% anual en fondos de retiro a 5 años.
- ✓ 5.00% anual en de retiro de 10 años en adelante.
- ✓ Renovación automática.
- ✓ Sujeto a IPF
- ✓ Envío de estados de cuenta trimestral.

### **Requisitos**

- ✓ Mayor de 18 años.
- ✓ Cedula de vecindad DPI
- ✓ Copia de recibo de servicios (luz, teléfono o agua)
- ✓ Formulario IVE (se proporciona en la agencia)
- ✓ Referencias personales
- ✓ Llenar solicitud (se proporcionan en agencia).



## **Producto: Contiefectivita**

### **Mercado Objetivo**

Esta cuenta ofrece a sus pequeños ahorrantes premios instantáneos por cada depósito de Q100.00 o más, así como la oportunidad de participar en los sorteos de viajes, juegos interactivos y electrónicos.

### **Características:**

- ✓ Al abrir tu cuenta, recibe una bonita alcancía
- ✓ Oportunidad de participar en eventos especiales como el Desfile Navideño



## **Producto: Ahorro Preferente en Dólares**

### **Mercado Objetivo**

Esta cuenta te permitirá disfrutar de una muy atractiva tasa de interés, así como la protección de contar con un seguro de vida totalmente gratis.

### **Características:**

- ✓ Seguro de vida gratis
- ✓ Tasa de 1.50%
- ✓ Créditos pre autorizados
- ✓ Monto de apertura:\$200.00
- ✓ Premios por lealtad en el ahorro



## **Categoría: Tarjetas de Crédito**

### **Producto: Visa Travel**

#### **Mercado Objetivo**

A personas mayores de 18 años, es La única con la que acumulas Millas que valen el Triple en todas tus compras para viajar con tu aerolínea preferida. Tendrás acceso a los mejores Seguros de Viajes.

#### **Características:**

- ✓ Hasta 55 días de financiamiento
- ✓ Seguro de automóvil
- ✓ Seguro de viaje (si aplica)
- ✓ Asistencia de viajes
- ✓ Millas que valen TRIPLE
- ✓ Canjeables con las aerolíneas líderes
- ✓



### **Producto: Tarjetas Visa**

#### **Mercado Objetivo**

A mayores de 18 años, conoce y experimenta la exclusividad y variados beneficios que cuidadosamente hemos seleccionado para proteger tu estilo de vida.

#### **Características:**

- ✓ Seguro de viaje GRATIS
- ✓ Disfruta de asistencia en el extranjero
- ✓ Acumulación de puntos Gana Premios
- ✓ Seguros de autos, equipaje, entre otros
- ✓ Y muchos beneficios más...



## Producto: Diners Club Internacional

### Mercado Objetivo

La tarjeta que te ofrece atractivos beneficios a nivel internacional. Si te gusta viajar o tus necesidades así lo requieren, esta es la tarjeta perfecta para tí!

### Características:

- ✓ Aceptación en más de 25 millones de establecimientos
- ✓ Aceptación en más de 750,000 cajeros automáticos
- ✓ Acumulación de puntos Gana Premios
- ✓ Paga tus compras en cómodas cuotas
- ✓



### Programa Gana Premios

Utiliza tus tarjetas de crédito y sé parte del mejor programa de puntos y beneficios instantáneos. Todas tus compras acumulan puntos!!!

### Características:

- ✓ Todas tus compras acumulan puntos
- ✓ Los puntos pueden ser transferibles entre cuentas con autorización del titular de la tarjeta
- ✓ Los puntos acumulados tienen vigencia de dos años



## Extra financiamientos

Es una línea de crédito adicional al límite de tu tarjeta de crédito, con la que puedes realizar tus compras en establecimientos afiliados, a una tasa de interés preferencial y en plazos de hasta 36 meses.

### Características:

- ✓ No requiere ningún tipo de papelería
- ✓ Autorización inmediata
- ✓ También puedes adquirir productos en Agencias que cuenten con Show Room

### Categoría: Seguros



### Producto: Seguros G&T, No le falla

Somos la compañía de seguros más grande de Centroamérica. Permítenos proteger las cosas que son importantes para tí y para tu empresa.

### Algunas de nuestras fortalezas

- ✓ Somos la aseguradora de mayores ingresos netos en Centroamérica
- ✓ Hemos sido acreedores de 7 premios ACORDES en servicio en la atención de reclamos y asistencia al asegurado
- ✓ Calificación (AA-) otorgada por Fitch International Rating.
- ✓



### Productos: Seguro Vida Plus

Contamos con variados planes que se adaptan a cualquier presupuesto. Obtén tu seguro de vida integral y asegura el futuro de tu familia.

### **Características**

- ✓ Cobertura de muerte por cualquier causa
- ✓ Incapacidad total y permanente
- ✓ Renta mensual durante 12 meses
- ✓ Medí-Consultas
- ✓ Servicio Funerario
- ✓ Coberturas adicionales por permanencia



### **Seguro Auto Plus**

Contamos con variados planes y coberturas, a fin de que selecciones la más adecuada a tus necesidades de protección.

### **Características**

- ✓ Cubre responsabilidad civil
- ✓ Asistencia a ocupantes del vehículo, accidentes o desperfectos mecánicos
- ✓ Asesoría Legal Ilimitada
- ✓ Daños al Vehículo asegurado
- ✓ Pérdida, robo o hurto total del vehículo



### **Producto: Protección Segura**

Con este seguro estarás protegido en las emergencias básicas que puedan surgir en el entorno de tus actividades, brindándote la seguridad de ser asistido por un grupo de profesionales.

## Características

- ✓ Disponible para clientes de Retiro o Tarjeta de Crédito Asistencia mecánica vial, médica, de seguridad, en el hogar, viajes en territorio nacional y extranjero

## Categoría: Servicios



### Servicio: Banca Cel

Con este servicio podrás acceder a las operaciones básicas de la Banca por Internet por medio de tu celular. Únicamente necesitas que tu celular cuente con acceso a Internet e ingresar al sitio [www.bancacel.com](http://www.bancacel.com)

### Servicios:

- ✓ Consulta de saldos y estados de cuenta
- ✓ Transferencias entre cuentas
- ✓ Pago de servicios



### Servicio: Programa de Ahorro Continuo

El programa que te permite alcanzar tus sueños por medio de la planificación de tu ahorro. Ajusta las cuotas y la periodicidad del ahorro de acuerdo a tus posibilidades.

## Características

- ✓ Automáticamente realizamos los traslados de fondos de tu cuenta monetaria a tu(s) cuenta(s) de ahorro
- ✓



## Servicio: Pro Banca Por Internet

¿Para qué ir al Banco? Si el Banco puede llegar a tu casa u oficina, o donde quiera que estés. Ahora puedes obtener tu usuario para acceder a tus cuentas desde nuestro sitio, únicamente teniendo tu tarjeta de débito y tu pin. La habilitación es instantánea.

## Servicios Disponibles

- ✓ Paga tus servicios
- ✓ Realiza transferencias
- ✓ Abre cuentas
- ✓ Muchos servicios más



## Servicio: Mindx - Administra tu dinero

Dentro de la Banca por Internet puedes utilizar esta valiosa herramienta, la cual te permitirá administrar de mejor manera tu dinero.

## Opciones Disponibles

- ✓ Maneja tu presupuesto
- ✓ Controla tus gastos
- ✓ Realiza análisis mensuales del comportamiento de tus cuentas
- ✓ Evalúa tendencias en tus cuentas



## **Servicio: Pago Servicios**

Con este servicio podrás utilizar la red de Agencias, Agentes, Kioscos y Canales Electrónicos para poder realizar los pagos de los diferentes servicios de lo que eres usuario. Constantemente estamos agregando nuevos servicios!!!

## **Tipo de Servicios**

- ✓ Servicios Básicos
- ✓ Colegios y Universidades
- ✓ Y muchos servicios más



## **Servicios: Agentes**

Son negocios independientes que están muy cerca de tu localidad. En ellos podrás realizar las operaciones financieras que normalmente realizas en una agencia bancaria

## **Transacciones**

- ✓ Pago de Cheques
- ✓ Remesas
- ✓ Depósitos y Retiros
- ✓ Pago de Préstamos y Tarjetas de Crédito
- ✓ Pago de Servicio



### **Servicio: Banca Telefónica**

Ahora puedes realizar operaciones bancarias básicas de una manera segura, conveniente y sencilla, tan solo llamando al 24173300.

#### **Ofrece:**

- ✓ Consulta saldos de monetarios y ahorros
- ✓ Consulta saldos y pagos de tarjeta de crédito
- ✓ Consulta saldos de tus préstamos
- ✓ Pago de servicios

## **IV. POLÍTICAS GENERALES**

### **Cooperación y trabajo en equipo**

Los colaboradores del Banco entendemos nuestro trabajo en esta organización como una relación de mutuo beneficio. En la medida en que la organización crezca y perdure, todos podremos seguir obteniendo los beneficios debidamente pactados a cambio de nuestro trabajo. Por eso, la cooperación optimista y decidida es un pilar fundamental de nuestro trabajo. Entre nuestros colaboradores existe un sentido de respeto hacia los proyectos personales de los compañeros de trabajo. Sabemos que el trabajo de un colaborador contribuye al logro de los proyectos de los demás. Este es el fundamento de nuestro trabajo en equipo. Por lo tanto, en nuestro trabajo cotidiano rechazamos las rivalidades y el individualismo pues sabemos que nadie puede lograr sus proyectos sin el apoyo de los demás.

### **Coaching y aprendizaje continuo**

En nuestra organización sabemos que la mayor riqueza de un colaborador es su capacidad de aprendizaje y de mejora continua. En nuestra organización no buscamos personas que lo sepan todo o que nunca fallen porque sabemos que ese tipo de personas, simplemente, no existe. En cambio, buscamos personas con

deseos de aprender, con flexibilidad para recibir consejos y con actitud de mejora continua.

Aunque tengamos mucho tiempo trabajando en el Banco sabemos que siempre podemos aprender maneras más eficientes de realizar nuestro trabajo. Por eso, aportamos nuestra experiencia y nuestra opinión pero estamos abiertos a ser instruidos y guiados por otros miembros del Banco.

Por otra parte, ningún colaborador del Banco se encuentra sólo durante su aprendizaje continuo. Siempre tendrá a su lado a un compañero de equipo con más experiencia encargado de resolverle dudas, enseñarle mejores métodos de trabajo, mostrarle cómo medir su propio rendimiento y guiarlo para encontrar la información que necesite para realizar bien su trabajo.

### **Comunicación efectiva**

El Banco G&T Continental es una organización moderna y ágil, basada en el principio de satisfacción al cliente. Dado que somos una organización con muchas operaciones por día y cientos de colaboradores interconectados, necesitamos contar con principios para comunicarnos de forma efectiva. Esos principios, que nos permitirán desarrollar la competencia de la comunicación efectiva, los exponemos a continuación.

Es importante asegurarnos de que nuestras órdenes o solicitudes sean comprensibles para la persona a quien van dirigidas y de que sean oportunamente recibidas. Es función de quien emite un mensaje asegurarse de que sea claro y de que llegue oportunamente a su destinatario. Muchos retrasos se podrán evitar si cuidamos este sencillo pero importante principio.

Es necesario que cada colaborador sepa a quién debe reportar sobre sus acciones. Además, es preciso que quien reporta sepa con qué formato, con qué frecuencia y en qué situaciones debe reportar. Cada orden o solicitud ha de ser emitida tomando en cuenta la carga de trabajo global de cada colaborador. Esto implica saber priorizar acciones y organizar el tiempo para que las órdenes o solicitudes sean atendidas oportunamente.

Es necesario cuidar que las órdenes o solicitudes sean coherentes con la dignidad de los colaboradores y que, globalmente, sean coherentes con sus propósitos personales.

### **Principios éticos en caso de conflicto de intereses**

Existe conflicto de intereses cuando en el ejercicio de las labores cotidianas un colaborador busca obtener ventajas adicionales a la remuneración y a los beneficios debidamente pactados, valiéndose de forma irregular o ilegal de su cargo dentro de la organización, de la información que posee o simplemente de su pertenencia a la organización. Ante los posibles conflictos de intereses, el Banco establece los siguientes procedimientos o conductas a seguir:

1. Para todo colaborador el interés primario es proteger los intereses del Banco y, en particular, el de nuestros clientes, de cuyos bienes somos administradores.
2. Si un colaborador tiene intereses en cualquier tipo de empresa que tenga relación con el Banco, deberá declarar esta relación y excusarse de participar en cualquier negociación entre nuestra organización y esta otra empresa.
3. Dado que las negociaciones entre nuestra organización y cualquier otra empresa pueden surgir de forma inesperada, todo colaborador deberá declarar por anticipado con cuáles empresas fuera del Banco G&T Continental tiene relación o intereses. Cada colaborador es responsable de dar a conocer y actualizar esta lista de intereses externos, como muestra de transparencia.
4. Ningún colaborador deberá utilizar su tiempo de trabajo para otras actividades que no sean las que le corresponden como colaborador de esta organización.
5. Ningún colaborador deberá utilizar los bienes que sean propiedad del Banco para beneficio personal. Son propiedad del Banco no sólo los activos tangibles sino también los intangibles como la información sobre clientes, información financiera o contable de la organización, conceptos, estrategias de mercadeo o de ventas, planes operativos o cualquier otro tipo de activos intangibles. Lo anterior implica que está prohibido llevar esta información fuera de cualquiera de nuestras

instalaciones, ya sea en formato impreso, magnético, digital o vía Internet, salvo que se trate de gestiones o viajes debidamente autorizados. El mobiliario, equipos, materiales, archivos y otra información no deben sacarse fuera de los locales del Banco, excepto cuando sea necesario, previa autorización correspondiente. Siempre que usted trabaje fuera de los locales del Banco, de conformidad a la naturaleza de su cargo o con algún arreglo acordado con el Banco, y que se le confíen bienes del Banco a su custodia, usted deberá guardar seguros esos bienes y cumplir con las normas y procedimientos aplicables en cuestiones de seguridad. Siempre que usted trabaje fuera del Banco debe cerciorarse que toda información sobre un cliente o del Banco esté debidamente protegida contra acceso no autorizado, robo, utilización impropia, pérdida o alteración.

6. Cuando un colaborador obtiene productos o servicios de empresas con las cuales el Banco tiene relaciones comerciales o financieras (por ejemplo clientes o proveedores), este colaborador no deberá aprovecharse para exigir ventajas adicionales o un trato preferencial.

7. Los colaboradores deben declarar toda relación de parentesco o relación sentimental que exista con algún otro colaborador de la organización.

Las relaciones de parentesco o de afinidad que deben ser declaradas son las siguientes: Si al momento de recibir este Manual de inducción estuvieran trabajando en cualquier área o agencia del Banco padres, hijos (as), hermanos (as), tíos (as), primos (as), sobrinos (as), esposo (a) o novio (a) del colaborador.

Que mientras un colaborador trabaje para el Banco solicite trabajo en esta misma organización cualquiera de los arriba mencionados.

Las relaciones de parentesco o sentimentales entre colaboradores deben ser oportunamente declaradas para evitar conflicto de intereses. No obstante, el Banco puede adoptar medidas, siempre conforme a la legalidad y a los reglamentos internos, con respecto a la ubicación de uno o ambos parientes, cónyuges o novios en caso de que se tenga evidencia de que la relación representa riesgo o ha tenido efectos negativos para la eficacia de uno o ambos colaboradores dentro de la organización.

8. Los Directivos y Colaboradores del Banco G&T Continental, deben evitar recibir regalos o condiciones ventajosas, pagos, viajes, comisiones, o cualquier otra forma de obsequio por parte de clientes, proveedores, contratistas, empresas, o personas, con quienes realicen operaciones financieras o de otro tipo. Si por cortesía algún miembro del Banco decide aceptar un obsequio, este deberá tornarse al Departamento de Recursos Humanos, donde se decidirá su uso final.

9. Todo colaborador de nuestra organización tiene prohibido pedir o aceptar comisiones o ventajas al escoger un proveedor.

### **Relaciones con Colaboradores**

- ✓ Respetamos y promovemos la vida familiar, en especial la de nuestros colaboradores, por ser la familia el lugar en el que se aprenden y consolidan los valores y las virtudes.
- ✓ Respetamos la diversidad de creencias, ideas y preferencias políticas por ser manifestación de la libertad y responsabilidad de las personas. Rechazamos todo tipo de discriminación por causa de género, condición socioeconómica, cultura, discapacidad o grupo étnico al que se pertenezca. Ninguno de estos aspectos podrá impedir el desarrollo profesional de una persona dentro de nuestra organización.
- ✓ Fomentamos la responsabilidad personal de nuestros colaboradores, entendida ésta como la rectitud para asumir las consecuencias de nuestros actos.
- ✓ Si tenemos personal a nuestro cargo, nos preocupamos por darles a conocer, de manera objetiva, qué tan bueno es su desempeño y le facilitamos conocimientos, métodos y técnicas que les permitan mejorar continuamente. Cada colaborador muestra también iniciativa con respecto a esta búsqueda de áreas de mejora.

### **Relaciones con Clientes Externos**

Al interactuar con nuestros clientes, siempre tenemos en cuenta que ellos son la razón de ser de nuestro Banco. Por eso, vamos más allá de la entrega formal de servicios y nos preocupamos de forma integral por lograr su plena satisfacción.

Para lograr esa satisfacción nos guiamos por estos principios:

- ✓ Conocer los requisitos o expectativas del cliente acerca de nuestros servicios.

- ✓ Proveer los servicios con amabilidad, cortesía, respeto, eficiencia y pro actividad.
- ✓ Contar con medios para que el cliente exprese su opinión acerca de nuestro servicio.
- ✓ Dar seguimiento a las sugerencias del cliente de manera proactiva, cortés, eficiente y eficaz.
- ✓ Implementar las mejoras necesarias en el servicio según las sugerencias recibidas.
- ✓ Comunicar al cliente las mejoras implementadas con el fin de mostrar nuestro genuino interés.
- ✓ Mantener vivo el espíritu de servicio de tal modo que para que estas acciones se repitan cuantas veces sea necesario a fin de satisfacer las expectativas del cliente. Al igual que con nuestros colaboradores, respetamos la diversidad de creencias, ideas y preferencias políticas de nuestros clientes. Rechazamos todo tipo de discriminación por causa de género, condición socioeconómica, cultura, discapacidad o grupo étnico al que pertenezcan nuestros clientes. Ninguno de estos aspectos podrá impedir que una persona reciba nuestros servicios.
- ✓ De manera excepcional ocurrirá que debamos negar algún servicio a un cliente, por razones exclusivamente técnicas, financieras o legales. Siempre le comunicamos la decisión personalmente y procuramos explicar con detalle y amabilidad el motivo de la negativa. También, como lo demuestra la experiencia, sabemos atender al cliente conflictivo. Tenemos una capacidad de tolerancia muy grande pero, en ocasiones, y de acuerdo con el superior inmediato, atendemos con esmero a una persona de este tipo y resolvemos con agilidad su permanencia como cliente del Banco G&T Continental El Salvador.

### **Regalos e invitaciones**

La aceptación de regalos e invitaciones puede dar la impresión que sus decisiones han sido influenciadas indebidamente. En casos extremos, como un regalo suntuoso, su aceptación podría ser interpretada como un soborno. No use su puesto para beneficiarse en forma indebida.

Desanime discretamente a clientes, suministradores u otras personas que tienen relaciones con el Banco, si sugieren ofrecer algún beneficio a usted o a su familia. No debe aceptar de ningún cliente, suministrador u otras personas que hagan negocios con el Banco, regalos en efectivo, bonos, valores negociables, préstamos personales u otros objetos de valor, como boletos de avión, uso de una propiedad de recreo, o invitaciones costosas.

Puede aceptar regalos e invitaciones modestas, bajo las circunstancias siguientes:

- ✓ Cuando no existe ningún indicio de que el donante está tratando de hacerle sentirse con obligación, o de influir indebidamente en sus decisiones.
- ✓ Cuando la aceptación quede dentro de la “práctica normal de negocios” con el fin de ser cortés de promover las buenas relaciones comerciales.
- ✓ Cuando la aceptación sea legal y se conforme a normas de conducta generalmente reconocidas.
- ✓ Siempre y cuando ni usted ni el Banco pudieran verse en una situación embarazosa, si el público llegara a conocer los hechos.

Usted puede aceptar lo siguiente:

- ✓ Comidas o cenas ocasionales, refrescos, invitaciones a espectáculos deportivos, obras de teatro u otros eventos similares, viajes y alojamiento, cuando la naturaleza y costo, de no pagarlos el donante, seria considerados por el Banco.
- ✓ Pequeños regalos en ocasiones especiales, como un aniversario u otro evento.
- ✓ Materiales publicitarios o de promoción poco costosos, como plumas o llaveros.
- ✓ Premios poco costosos en reconocimiento de servicios prestados a organismos cívicos, caritativos, educacionales o religiosos.

**SI NO ESTA SEGURO DE SI ES APROPIADO ACEPTAR UN REGALO, NO LO ACEPTE.**

## **Relaciones con Proveedores**

- ✓ Mantenemos una actitud de respeto, cortesía y transparencia en la relación con nuestros proveedores. Parte de ese respeto es la puntualidad en llamadas, entrevistas, pagos y demás actividades que requiera el trato con ellos.
- ✓ Hacemos sugerencias a nuestros proveedores para que mejoren sus productos o servicios y lo hacemos en un ambiente de amabilidad, claridad y buen entendimiento.
- ✓ Evitamos que surjan conflictos de intereses en la relación con proveedores.
- ✓ No es permitido aceptar pagos o comisiones por ningún motivo.
- ✓ Es estrictamente prohibido aceptar sobornos, comisiones no autorizadas, y cualquier otro tipo de pago por parte de proveedores o clientes, a cambio de brindar una consideración especial. Tales actos son motivo de despido y posibles penalidades criminales. Si recibe algún ofrecimiento de esta clase, informe a su Gerente para que se investigue.
- ✓ La selección de agentes de corretaje, abogados, peritos valuadores, asesores y otros profesionales, así como suministradores debe hacerse en base a sus calificaciones, productos o calidad de servicio, precio, y el beneficio que represente para el Banco.

**NUNCA OFREZCA SOBORNOS O TRATE DE CONSEGUIR NEGOCIO PARA EL BANCO DE UNA MANERA IMPROPIA.**

## **Relaciones con Competidores**

- ✓ Vemos a nuestros competidores como un estímulo constante para mejorar nuestros servicios. Por esta razón, nuestro trato con ellos es respetuoso y honorable.
- ✓ Al buscar información sobre productos o servicios de nuestros competidores, lo hacemos exclusivamente a través de fuentes públicas.
- ✓ Cuando nos tenemos que referir a nuestros competidores lo hacemos de modo objetivo, valiéndonos de información pública y comprobada y lo hacemos sólo si tal información es útil para que nuestros clientes opten por nuestros servicios, sin perjudicar los derechos de nuestros competidores.

- ✓ Aprovechamos con ética y creatividad las oportunidades de negocio que descubrimos en el mercado para estar siempre por delante de nuestros competidores.

### **Relaciones con autoridades y comunidad en general**

- ✓ Actuamos siempre conforme a las normas legales que nos rigen pues creemos que de esa forma contribuimos al fortalecimiento de la sociedad civil.
- ✓ En nuestro trabajo, nos sometemos abiertamente a las auditorías internas o externas legalmente establecidas para rendir cuentas de nuestro trabajo y encontrar oportunidades de mejora continua.
- ✓ Respetamos y promovemos las manifestaciones culturales.
- ✓ Comprendemos la importancia de la solidaridad con los más necesitados de nuestra comunidad.

El trato a todas las personas que tengan relaciones con el banco, ya sea clientes, suministradores, colaboradores, u otras personas, debe ser siempre correcto y equitativo.

Todos los integrantes del Banco, deberán tratar con igualdad a todos sus compañeros, subalternos, así como a sus clientes, suministradores, vendedores, candidatos para empleo y deberán propiciar un ambiente de trabajo que favorezca la productividad, el desarrollo personal, la dignidad y el respeto a sí mismo.

### **Confidencialidad**

Como se estableció anteriormente, el activo más importante que manejamos en Banco G&T Continental es la información que generan nuestras operaciones, por tal motivo ésta es considerada como un secreto profesional y confidencial, y es obligación de todos los colaboradores y funcionarios del Banco, protegerla.

### **Sea fiel al Banco, debe salvaguardar la confidencialidad de la información de los Clientes y sus relaciones.**

Por la naturaleza de sus funciones, es posible que tenga acceso a información confidencial sobre el Banco, sus clientes presentes, pasados o potenciales, u otras

Sociedades relacionadas, así como entidades públicas lo suficientemente importante como para incitar a otras personas

que pudieran enterarse de esta información. Este tipo de información se clasifica como información sumamente confidencial.

No importa cómo le llegue la información. Si usted está en posesión de ella, no podrá hacer uso de la misma para ninguna clase de transacción (ya sea para usted mismo o para otros), ni podrá sugerirlo o inducir a otros a que lo hagan.

Usted no deberá divulgar ninguna información sobre el Banco a ninguna persona salvo a aquellas personas que necesiten absolutamente saberla, para el curso necesario de los negocios del Banco. En caso de duda consulte con su Jefe Inmediato.

### **La información sobre los empleados es de carácter confidencial**

Usted tiene asimismo la obligación de proteger la privacidad de los colaboradores y la confidencialidad de los negocios del Banco. Usted continuará teniendo esta obligación aun cuando termine su empleo con el Banco.

Tome debidas precauciones para proteger la confidencialidad de las transacciones, información e intenciones declaradas de un cliente o empleado. Por ejemplo:

- ✓ Controle el acceso a información confidencial
- ✓ Cuide los documentos confidenciales de tal forma que no estén expuestos a pérdidas o robos.
- ✓ No exponga información confidencial a la vista de cualquiera
- ✓ No discuta información confidencial en lugares públicos
- ✓ No transmita información confidencial a personas fuera del Banco, inclusive miembros de su familia o su hogar, personas relacionadas u otros colaboradores que no necesiten la información para su trabajo.
- ✓ Utilice solamente medios de comunicación seguros para transmitir información confidencial (Ej. Tenga cuidado al utilizar medios que no sean seguros, como teléfonos celulares) y asegúrese de la identidad de su interlocutor.

- ✓ Destruya o disponga de información confidencial de acuerdo con los requisitos de seguridad del Banco.

### **Faltas graves en el uso de la Información**

El acceso a los registros, archivos y programas informáticos del Banco, inclusive registros sobre el personal, estados financieros e información de los clientes, debe ser usado únicamente para los fines previstos y aprobados por la Dirección Superior. El acceso no autorizado o el uso de la información a la que tuviere acceso para fines distintos a los apropiados a su puesto de trabajo, podrá ser considerado como una falta grave y por ello el empleado podrá ser despedido.

### **Principios éticos sobre el manejo de la información**

Para el manejo responsable de la información del Banco, se establecen los siguientes criterios:

1. La única finalidad para la cual puede ser utilizada la información que manejamos es generar valor para nuestros clientes, para nuestra organización y, por tanto, para buscar la permanencia de nuestra organización en el mercado.
2. Damos prioridad a la confidencialidad de la información que manejamos acerca de los bienes que custodiamos o administramos y acerca de los servicios que proveemos a cada cliente en particular.
3. No compartimos información confidencial de las operaciones que manejamos, ni siquiera de forma indirecta o casual, con personas ajenas a nuestro Departamento y tampoco con familiares porque difícilmente comprenderían el valor de esta información y no podrían distinguir cuál información es confidencial y cuál no.
4. Nuestros registros contables, así como la forma de divulgarlos, cumplen con las normas internacionales y con la legislación local con el objetivo de dar información veraz acerca de nuestra situación financiera, cuando así lo exigen las leyes que rigen sobre nuestra actividad.

## **Regulación contra la apropiación indebida de recursos**

### **Malversación de fondos**

Malversa fondos, robar fondos o bienes de un cliente o del Banco, o tratar de estafar o causar cualquier daño al Banco, sus clientes, empleados o funcionarios o ayudar a otras personas a hacerlo, es causal de despido inmediato, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, como denuncias penales y demandas por daños y perjuicios causados. Por malversación de fondos se entiende, entre otros actos, todo uso impropio de los beneficios que como empleado tiene y sus privilegios. Nunca haga uso de su acceso a los fondos o facilidades del banco para hacer algo que no debería.

El Banco no tolerará acciones de fraude, cada caso será investigado y se aplicarán todas las medidas necesarias para asegurar que el personal involucrado sea sometido a un proceso penal.

### **No haga uso inapropiado de su puesto, o del nombre del Banco**

No dé falsas impresiones sobre su puesto, ni utilice el nombre, instalaciones o información del Banco, a fin de beneficiarse personalmente en actividades políticas, de inversión o de compra por menor, u otras actividades similares.

Las instalaciones y sistema electrónicos y de telecomunicación del Banco, como Internet, correo electrónico, máquinas fax y teléfonos están a su disposición para ayudarle a efectuar su trabajo. Todo otro uso, excepto si es razonable y ocasional, no está permitido. Asimismo está prohibido copiar información del Banco, incluyendo "Software" o cintas de vídeo, para cualquier fin, pues realizar este tipo de actividades sin previa autorización de la Administración del Banco será considerado como una falta grave de carácter laboral y podrá ser sujeto de despido.

### **Adquisición de Activos del Banco**

Usted y los miembros de su familia, no pueden comprar activos del Banco, como automóviles, equipo de oficina o computadoras, a menos que la adquisición se haga mediante subasta pública anunciada, o que sea autorizada por la Dirección

Superior, así mismo que se haya determinado a la satisfacción del Banco que el precio pagado es razonable. En todo caso la venta se efectuará de acuerdo a las normas legales pertinentes.

### **Gastos impropios**

Las reclamaciones por gastos de viaje y de representación deben ser justas y estar relacionadas únicamente con las actividades del Banco. El uso de la papelería y equipos de trabajo, son exclusivamente para labores propias del banco, por lo tanto no debe hacerse uso de ello para trabajos personales, de ninguna índole.

El desperdicio de materiales y el uso inapropiado de los equipos es parte del gasto inapropiado que no debe hacer un colaborador del Banco.

Usted debe colaborar plenamente con toda investigación efectuada por una gerencia, o por un Departamento determinado, o la Auditoría Interna del Banco.

No mienta y no trate de engañar a ninguna persona, sea franco y sincero cuando trate con los Auditores Internos y Externos y organismos reguladores, pero tenga en mente las normas y procedimientos del Banco sobre la confidencialidad, en especial cuando trasmita información.

Siempre y en todo momento mantenga la exactitud, confidencialidad y seguridad de la información, las operaciones y comunicaciones bancarias, y asegure la protección de los activos del Banco.

### **Integridad de las operaciones y registros**

Los libros y los registros del Banco deben estar siempre completos y exactos, de conformidad con las buenas prácticas bancarias y reglamentos del Banco. Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de asegurar la exactitud e integridad de los sistemas de registro y de presentación de la información del Banco. Siga las instrucciones de los manuales de operaciones y otros instructivos del Banco para asegurar que las operaciones están debidamente autorizadas, rápidamente inscritas en las cuentas apropiadas y adecuadamente respaldadas por los correspondientes documentos.

Existen controles y procedimientos internos que han sido implementados para proteger al Banco. Usted no deberá bajo ninguna circunstancia pasar por alto un procedimiento de control interno aun cuando lo considere sin importancia o crea que eso le ahorraría tiempo.

Debe asegurarse que las operaciones han sido debidamente autorizadas y que los registros están completos y exactos.

### **Sanciones**

El incumplimiento a lo indicado en este Manual de inducción está sujeto a sanciones que comprenden llamadas de atención por escrito, suspensión sin goce de sueldo y despido inmediato, según la gravedad de la falta y no es necesario que se impongan las dos primeras para que se aplique la tercera. Las sanciones podrán ser determinadas por el Jefe inmediato.

## **V. NORMAS GENERALES DE TRABAJO**

### **Uso del teléfono**

El uso del teléfono es única y exclusivamente para trato con los clientes, en caso de excederse en el uso del mismo y sea verificable que se utilizo para llamar a otras personas, se les hará un cargo en su cheque de pago.

### **Uso de la computadora e internet**

Se debe proteger la información, programas y sistemas de computación contra robo o utilización impropia, así como contra perdida o alteración, intencional o no. Usted tiene la responsabilidad de proteger cualquier información que se le confíe en calidad de propietario designado del Banco, o sobre la que tenga custodia o que usted utilice. Usted debe cumplir en todo momento con los procesos de seguridad y los requisitos relativos a la protección de información establecidas por el Banco, inclusive todo requisito específico aplicable a un sistema o programa que usted utilice. Las reglas que usted debe seguir incluyen las siguientes:

Utilice únicamente programas de computación y “Software” autorizados.

Cumpla con los requisitos: respaldo de datos y protección contra los virus.

Proteja todos los medios de identificación de acceso (Ej. Contraseñas, códigos de acceso, combinaciones, y llaves en su custodia); no los dé, preste, comparta o duplique sin autorización.

Al usar sistemas y programas de suministradores, cumpla con los requisitos relativos a licencias, confidencialidad y registro que hayan sido aprobados por el Banco.

La falta de cumplimiento con estas reglas podría resultar, para usted o para el Banco, en una violación de las leyes sobre los derechos de autor y de exponerle a usted, así como al Banco, a severas penalidades.

No discuta jamás el diseño u operación de los sistemas o de los procesos y procedimientos de protección de seguridad del Banco con personas dentro o fuera del Banco ni divulgue información al respecto, excepto con su Gerencia o Ejecutivos del Banco, o asesores cuyos servicios han sido debidamente contratados.

Informe a su Gerente u otro Ejecutivo del Banco sobre cualquier punto flojo o deficiencia en cualquier procedimiento de protección de seguridad o sistema del Banco.

## **Imagen y presentación**

### **Personal Femenino**

Después de haber firmado el contrato de trabajo, se le entregará una carta de nombramiento en la cual le indicarán la empresa que le proveerá de su respectivo uniforme.

Con el propósito de establecer homogeneidad en imagen y presentación del personal, a continuación se presentan las políticas establecidas para el personal en jornada laboral.

## **Uniforme**

La Empresa le proporcionará al personal femenino el uniforme, el cual comprende lo siguiente:

- ✓ Una falda
- ✓ Un pantalón
- ✓ Un saco
- ✓ Un chaleco
- ✓ Dos blusas
- ✓ El uniforme únicamente deberá confeccionarse según el diseño establecido por la Empresa
- ✓ En jornada laboral, es de carácter obligatorio el uso del uniforme completo
- ✓ Se le hace responsable del uso adecuado del uniforme, así como de solicitar reposición del mismo por deterioro o daños

## **Falda / Pantalón**

- ✓ Se vestirá con falda únicamente martes y jueves. Lunes, miércoles y viernes vestirán pantalón
- ✓ El largo de la falda puede variar desde cuatro dedos arriba de la rodilla hasta el borde de la rodilla (no abajo de la rodilla)
- ✓ Es responsabilidad de cada persona, que su uniforme este siempre limpio y planchado

Está prohibido agregar prendas o accesorios al uniforme (pañoletas, bufandas etc.).

## **Chaleco**

En horas de trabajo vestir siempre el chaleco, deberá estar abotonado y limpio

## **Calzado**

- ✓ Los zapatos a calzar con el uniforme deben ser zapatilla cerrada, lisa en color negro y de altura adecuada (Tacón mediano o alto) deben estar siempre limpios
- ✓ Debe tenerse el cuidado que el tacón este siempre en buen estado
- ✓ No se permite el uso de sandalias, botas, zapato deportivo u otros.

- ✓ La bolsa debe ser del mismo color de los zapatos

## **Medias**

- ✓ El uso de las medias es obligatorio
- ✓ Las medias deben ser de color natural (según tono de piel), o negras.
- ✓ Se prohíbe el uso de medias de colores o con textura

## **Imagen: Cabello**

Es importante el cuidado del cabello, para lo cual deberá contemplar los siguientes aspectos:

- ✓ Cuidar el corte de su cabello
- ✓ Debe presentarse a su área de trabajo debidamente peinada (no pelo en la cara, moños improvisados etc.)
- ✓ Al utilizar permanentes o base, debe dársele el mantenimiento periódico al cabello para evitar apariencia de descuido.
- ✓ Se prohíbe decoloraciones parciales o utilización de colores amarillo, naranja, rojos, etc.
- ✓ Se permite utilizar un máximo de dos colores en el cabello (rayitos, mechones etc.)

## **Maquillaje**

El maquillaje constituye un complemento para lograr una buena presentación en el ambiente de trabajo, por lo que se utilizará de forma moderada y tomando en cuenta el color de ropa y color de la tez.

- ✓ Base: Deberá hacerlo con moderación, adecuado al color de la tez y de forma discreta.
- ✓ Sombras: Únicamente se utilizaran dos colores como máximo, los cuales se deben combinar con el vestuario y color de tez
- ✓ Delineador: Deberá tomarse en cuenta la forma del ojo
- ✓ Mascara para pestañas: Al aplicarla deberá aplicarse de forma que se vea natural (no exagerado)
- ✓ Delineado de cejas: Debe utilizarse para mejorar la apariencia, sin llegar a sustituir la ceja por el delineador

- ✓ Lápiz labial: El color deberá ser igual o lo más parecido al color de las sombras (combinar con el color del uniforme)

## **Uñas**

El cuidado e higiene de las manos es muy importante al atender público, por lo que debe de tomar en cuenta los siguientes cuidados:

- ✓ Deben estar limpias
- ✓ Corte adecuado (un cuarto de pulgada arriba de la yema de los dedos, máximo y mínimo al borde de la yema del dedo)

## **Desodorante Y Perfume**

Debido al contacto con clientes y compañeros de labores, el uso de desodorante diariamente es un requisito indispensable. Si utiliza perfume no utilice fragancias sumamente fuertes, escoja fragancias suaves y discretas.

## **Accesorios**

El uso de joyería deberá ser discreto no se permite el uso exagerado de accesorios (siete accesorios máximo), para lo cual considerar lo siguiente:

- ✓ Únicamente se permite un arete en cada oreja, de utilizar argollas no deberá exceder de una pulgada de diámetro
- ✓ Al usar gargantilla únicamente se permite utilizar un dije de tamaño moderado
- ✓ Pulseras, se debe utilizar solo una en cada muñeca
- ✓ Si utiliza reloj no debe colocarse pulsera en la muñeca que porta el reloj
- ✓ Anillos, se permite un anillo en cada mano y de ½ cm. De ancho como máximo, excepto la persona que esta casada utilizará el anillo de compromiso y de matrimonio, si lo desea
- ✓ Los lentes y reloj, cuentan como accesorios
- ✓ Se prohíbe el uso de pulsera en el tobillo
- ✓ Los accesorios que utilice deberán ser de un mismo material ( oro o plata)

## **Lencería**

Las piezas de ropa interior deben ser de color blanco (No utilizar colores negro, rojo, café etc.)

El incumplimiento de alguna de las disposiciones indicadas será considerado como falta laboral y conforme su gravedad será sancionada.

Durante los dos meses de prueba no tendrá uniforme, sin embargo deberá mantener los mismos lineamientos para presentarse a su área de trabajo.

- ✓ Las blusas no deben ser traslúcidas, con escotes muy pronunciados o de tirantes.
- ✓ Falda o vestidos, el largo de la falda puede variar desde cuatro dedos arriba de la rodilla hasta el borde de la rodilla (no abajo de la rodilla)

### **NOTA:**

Los casos no contemplados en este documento serán resueltos directamente en Recursos Humanos

## **Imagen y presentación**

### **Personal Masculino**

Después de haber firmado el contrato de trabajo, se le entregará una carta de nombramiento en la cual le indicarán la empresa que le proveerá de su respectivo uniforme.

Con el propósito de establecer homogeneidad en imagen y presentación del personal, a continuación se presentan las políticas establecidas para el personal en jornada laboral

### **Uniforme**

El uniforme comprende lo siguiente:

- ✓ Una pantalón azul
- ✓ Tres camisas de manga larga
- ✓ Dos corbatas
- ✓ El uniforme únicamente deberá confeccionarse según el diseño establecido por la Institución
- ✓ En jornada laboral, es de carácter obligatorio el uso del uniforme completo
- ✓ Se le hace responsable del uso adecuado del uniforme, así como de solicitar reposición del mismo por deterioro o daños

- ✓ El personal es responsable de portar su uniforme completo, limpio y planchado
- ✓ Se prohíbe agregar prendas o accesorios que no formen parte del uniforme o que contravengan las disposiciones establecidas para su uso.

### **Corbata**

- ✓ En horas de trabajo deberá utilizar adecuadamente la corbata
- ✓ La corbata debe estar limpia y planchada

### **Calzado**

- ✓ Los zapatos a calzar con el uniforme deben ser de color negro
- ✓ Debe tenerse el cuidado que siempre esté limpio
- ✓ El cincho del pantalón debe ser de color negro.

### **Calcetines**

- ✓ Utilizar calcetines de color negro o azul que convine con el uniforme
- ✓ Debe vestir siempre calcetines con el uniforme
- ✓ Quedan prohibidos los calcetines de color blanco

### **Imagen: Cabello**

Es importante el cuidado de su imagen, ya que usted es la imagen de la Corporación y la primera impresión que el cliente se lleva en la mente

- ✓ Cuidar el corte de su cabello (estilo tradicional)
- ✓ Debe presentarse a su área de trabajo debidamente peinado
- ✓ No se permite el uso de tintes o decoloraciones
- ✓ Se prohíbe el uso excesivo de fijadores

### **Bigote / Barba**

El personal que utilice barba y/o bigote deberá darle mantenimiento adecuado para conservar siempre una buena presentación.

De no utilizar barba ni bigote, deberá presentarse todos los días bien rasurado a su área de trabajo, sin excepción alguna.

## **Uñas**

El cuidado e higiene de las manos es muy importante al atender público, por lo que debe de tomar en cuenta los siguientes cuidados:

- ✓ Las uñas deben de estar siempre limpias
- ✓ Corte adecuado (la uña recortada al borde de la yema del dedo)

## **Desodorante y perfume**

Debido al contacto con clientes y compañeros de labores, el uso de desodorante diariamente es un requisito indispensable. Si utiliza loción, aplíquela con moderación

## **Accesorios**

- ✓ No se permite el uso de aretes, cadenas esclavas y anillos
- ✓ En horario de trabajo, únicamente se autoriza el uso de la argolla de matrimonio y reloj

## **Ropa interior**

- ✓ Utilizar playeras que no tengan serigrafía
- ✓ Vestir playera únicamente de color blanco

El incumplimiento de alguna de las disposiciones indicadas será considerado como falta laboral y conforme su gravedad será sancionada.

Durante el período de prueba, no tendrá uniforme , sin embargo deberá mantener los mismo lineamientos de presentación. El vestuario deberá ser camisa de manga larga pantalón de vestir (no de lona) , corbata y saco (suéter de vestir)

## **Nota:**

Los casos no contemplados en este documento serán resueltos directamente en Recursos Humanos

## VI. PLAN DE BENEFICIOS

### Prestaciones Laborales



#### ✓ **Forma de pago**

El pago a cada trabajador será cada 15 días el 14 de cada mes o 30 según mes calendario.



#### ✓ **Bono 14**

Este se hará efectivo los primeros 15 días del mes de julio de cada año.



#### ✓ **Aguinaldo**

Se hará efectivo los primero quince días del mes de diciembre de cada año, equivalente a un sueldo completo por año trabajado.



#### ✓ **Bono Incentivo**

Según establecido en ley.



#### ✓ **Vacaciones**

Se les dará vacaciones después de un año laborado tomando en cuenta lo siguientes:

Primer año laborado 15 días  
Segundo laborado año 16 días  
Tercer año laborado 17 días  
Cuatro años laborados 18 días  
A partir del quinto año 20 días



✓ **Matrimonio del personal**

Al personal que contrae matrimonio se le concederán cinco días hábiles con goce de sueldo (Debe requerir el permiso por escrito)

**Beneficios Laborales**

✓ **Gastos oftalmológicos**

Se le pagara una vez al año, la cantidad de Q1,200.00 para lentes y consulta.

✓ **Gastos Dentales**

Se le pagara una vez al año, la cantidad de Q1,300.00 para ortodoncia o revisión dental.



✓ **Estudios profesionales**

El banco ayudara al colaborador con el pago de matricula consolidada de Maestrea en cualquier universidad del País, esto es una vez al año y se le dará la cantidad de Q. 1500.00

✓ **Ayuda para impresión de Tesis**

La institución proporcionara una ayuda para la impresión de la tesis profesional universitaria de graduación, para aquellos trabajadores que hayan culminado los estudios en: Ciencias económicas, Ciencias Jurídicas y sociales, e Ingeniería en sistemas electrónica o industrial.

El pago se hará efectivo cuando el colaborador presente la factura y una copia del documento.

✓ **Prestación para estudios del idioma inglés y francés**

A los empleados que reciban cursos regulares del idioma Inglés y Francés, la Institución les reintegrará el valor de dichos cursos, hasta un máximo de Q3,000.00 anuales. Para optar a esta prestación, es requisito que el empleado tenga un mínimo de 2 años de trabajo en la Institución.



**Bonificación por riesgo**

Se otorga a los empleados que ingresen como receptores pagadores y secretarias, una bonificación de Q. 250.00 al mes. Es entendido que dicha suma corresponde al cargo o plaza propiamente dicha y no al trabajador en sí y no forma parte del salario.

**Por turno**

Los empleados que ingresen a laborar en jornada mixta (de 14:00 a 20:00 horas) se les pagará una bonificación de Q. 250.00 mensuales.

**NOTA:** Esta suma se pagará en su totalidad sin ninguna deducción a excepción de ausencias por cinco días hábiles, en cuyo caso se pagará en forma proporcional a los días hábiles laborados.

✓ **Prestación por fallecimiento**

La Institución reconocerá la suma de Q.10,000.00 al trabajador para ayuda de gastos funerales, cuando ocurra el fallecimiento de su cónyuge o conviviente, de sus padres, o de sus hijos menores o incapacitados.

Si el fallecido es el trabajador, se reconocerá una ayuda de Q.25,000.00 a la persona que este haya asignado ante Recursos Humanos de la Institución.

La Institución otorgará permiso con goce de 5 días en los siguientes casos:

Por fallecimiento de los padres, hijos, cónyuge o conviviente de hecho, En caso de fallecimiento de los hermanos, únicamente 3 días.

Se ampliará un día más, cuando el mismo ocurra fuera de los límites del Departamento donde se encuentra ubicado el centro de trabajo. En caso de distancias mayores o de difícil acceso gozarán de 4 días



✓ **Seguro**

Prevé coberturas para los gastos médicos incurridos en caso de tratamiento de cualquier enfermedad que haya iniciado desde esta fecha en adelante y que no sea preexistente.

Los gastos que esta póliza reconocerá, son todos aquellos que sean necesarios para la recuperación de la salud del empleado y la de sus dependientes (cónyuge e hijos, si los tuviera incluidos en la póliza), dentro o fuera del hospital, en cualquier país de Centro América (excluyendo Panamá), 24 horas diarias, los 365 días del año.

El empleado puede incluir a sus dependientes a esta cobertura pagando únicamente la cantidad de Q.150.00 más IVA por este pago puede incluir a su cónyuge y cuántos hijos tenga (no importando el número) siempre y cuando sean solteros, estudiantes y dependan económicamente de sus padres. También pueden ser incluidos los hijastros e hijos legalmente adoptados. Cada uno de ellos, gozará de los mismos beneficios de gastos médicos que tiene el empleado.



## **Exclusiones**

- ✓ Servicios en un hospital nacional, IGSS o cualquier otro servicio de atención médica gratuita.
- ✓ Exámenes médicos generales o por chequeo rutinario, tratamiento médico, medicinas u operaciones quirúrgicas de naturaleza preventiva, curas de reposo, convalecencia, curas o períodos de cuarentena o aislamiento, tratamiento de la calvicie, exámenes de la vista, anteojos, aparatos para el oído, tratamiento dental (a menos que sea tratamiento de lesiones accidentales, causadas a los dientes naturales, por medios externos y violentos y/o la colocación de la mandíbula fracturada en su lugar).
- ✓ Tratamiento de alcoholismo o adicción a drogas, desórdenes mentales y desórdenes nerviosos que no sean de origen fisiológico, faltando evidencias de lesión o enfermedad diagnosticable en el sistema nervioso central.
- ✓ Métodos anticonceptivos u orientados a esterilizar. Procedimientos o tratamientos tendientes a la procreación artificial, infertilidad, impotencia sexual.
- ✓ Lesión o enfermedad que resulte a consecuencia de insurrección o de guerra declarada o no, participación en motines, huelgas o alborotos civiles.
- ✓ Cirugía o tratamiento cosmético, a menos que sea necesario por una lesión accidental y el tratamiento sea proporcionado dentro de los seis meses después de tal accidente.
- ✓ Condiciones congénitas a menos que haya intervención quirúrgica.
- ✓ Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA).
- ✓ Tratamiento de cualquier enfermedad o lesión que se hubiera originado antes de la fecha de vigencia de la cobertura del Asegurado, sin embargo, esta exclusión No será aplicable después de 90 días de cobertura continua sin incurrir en gastos médicos por dicha incapacidad, si el padecimiento es declarado por el Asegurado y no excluido expresamente por la aseguradora.
- ✓ Tratamiento médico, medicinas y procedimientos NO reconocidos o utilizados por la práctica médica tradicional alopática (medicina alternativa).
- ✓ Lesiones causadas a sí mismo, estando o no el Asegurado en uso de sus facultades mentales.
- ✓ Desórdenes nerviosos, faltando evidencia de lesión o enfermedad diagnosticable en el sistema nervioso del asegurado.

	Código RH/01	Revisión 1	Fecha emisión Junio de 2012	Páginas 1/1
	Área: Recursos Humanos	Título <b>Herramienta: Evaluación Inducción</b>		

### Evaluación Curso de Inducción

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

#### **Instrucciones**

A continuación se le presenta una serie de preguntas, responda lo que se le solicita:

1) ¿A qué agencia de Banco G&T Continental pertenece?

2) ¿Breve historia del Banco G&T

Continental? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) ¿Cuál es la misión del Banco G&T Continental? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) ¿Cuál es la Visión de Banco G&T Continental? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5) ¿Mencione al menos tres Valores sobre los que descansan los trabajadores del Banco? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6) ¿Mencione el grito de Guerra del Banco? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7) ¿Mencione dos beneficios del trabajador del Banco G&T Continental? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8) ¿Qué Prestación salarial conoce que se le brindaran? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9) Indique nombre del puesto para el que fue contratado: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10) Indique qué salario se le ofreció para ese puesto: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11) Mencione una medida disciplinaria al no cumplir con las normas establecidas en dicho manual de inducción \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Afirmo que tengo claras mis condiciones de trabajo, beneficios y obligaciones que debo cumplir.

Firma: \_\_\_\_\_

	Código: RH/02
	Revisión: 2
	Fecha emisión: Junio 2012
	Area: Recursos Humanos
<b>Título: Herramienta Planificación Inducción</b>	
<b>Inducción General</b>	
<b>Nombre(s) y apellidos del trabajador incorporado:</b>	
<b>Puesto:</b>	
<b>Unidad y Ubicación del Puesto :</b>	
<b>Componentes de la Inducción General</b>	<b>RH debe marcar con una "X" los temas presentados al nuevo colaborador</b>
Historia y Filosofa de la organización	
Misión, Visión y grito de Guerra	
Reglamentos existentes	
Prácticas Comunes	
Valores	
Salarios y Prestaciones: Descanso semanal, asueto, feriados, horarios, vacaciones, bonos, permisos con goce de salario, etc.	
Servicio de calidad	
Ropa y equipo de trabajo (uniforme)	
Listado de extensiones telefónicas y dirección del sistema donde se puede consultar los número de extensiones de todo el personal de MM.	
Productos que ofrece el banco	
Presentación oficial entre los compañeros de trabajo	
Mostrar el lugar de trabajo	
Mostrar principales instalaciones de la empresa	
Instrucciones	
Firmado: _____	_____
Trabajador incorporado	Responsable de la Inducción General

# **SOCIALIZACION DEL MANUAL DE INDUCCION A LOS COLABORADORES DE BANCO G&T CONTINENTAL DE LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO**

## **Introducción**

El individuo, conforme pasa el tiempo va evolucionando y así mismo va adquiriendo nuevos conocimientos y experiencias que le ayudarán a desempeñarse en la sociedad y esto gracias a la educación. Es importante mencionar que la educación no solo se presenta en una escuela o en un colegio sino también en el propio hogar o bien dentro de una sociedad, tomando como referencia a la educación formal y no formal.

La socialización es un proceso, que a pesar de su continua presencia, resulta fácil pasarlo por alto. Sin embargo, puede hacer o deshacer una carrera y los planes del personal en una organización. La rapidez y eficacia de la socialización determinan la lealtad, el compromiso, la productividad de los empleados, así como su permanencia o salida. La estabilidad y eficacia de la institución dependerán de la habilidad que tengan éstas para socializar a sus colaboradores.

Para el dicho estudio fue necesario evaluar por medio de entrevistas con relación al proceso de inducción dentro del banco y se determino que si existe manual de inducción pero que es necesaria la socialización y el seguimiento para que los colaboradores puedan conocer todos los aspectos relevantes para su aplicación.

Para que el banco G&T no surjan problemas de estrés o de mal desempeño laboral es necesario contar con la socialización adecuada del manual de inducción ya que esta actividad va encaminada a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desarrolle mejor sus actividades dentro y fuera del banco.

## **Justificación**

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales, se sabe que un personal motivado y que trabaja en

equipo, se convierte en el pilar fundamental de la institución, lo cual se evidenciará en los logros y metas alcanzadas. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que la institución alcance elevados niveles de competitividad.

Por esta misma razón, la detección de necesidades de socialización, ya que la socialización pretende envolver al nuevo personal para adaptarlos en el contexto, tras vencer los obstáculos de selección los candidatos admitidos se convertirán en los nuevos miembros de la organización y ocupan los puestos. No antes de iniciar con sus actividades es importantes que sepan aspectos generales de la institución, así mismo se pretende que voten hábitos de trabajos pasados y prejuicios que puedan perjudicar en su nuevo trabajo.

Es importante la socialización en el Banco G&T Continental ya que es la forma en la que se le da la bienvenida a el nuevo colaborador, y así poder integrarlo a si cultura, su contexto, y su sistema, para que se puedan comportar de manera acorde con las expectativas de la organización.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Dar a conocer la forma en la que el nuevo colaborador se pueda integrar a la cultura, contexto, y sistema, del banco G&T Continental, para que el nuevo colaborador pueda comportarse de manera acorde con las expectativas de la organización.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Darle a conocer al colaborador el Manuel de inducción, brindándole una copia de dicho documento.
- ✓ Ser repetitivos con los datos relevantes de la organización para que los colaboradores puedan están en sincronía de los objetivos del Banco.
- ✓ Accesibilidad a la información proporcionada durante el Programa de Inducción en el momento que lo requiera el personal.

## **Método de trabajo**

Para determinar la importancia de la socialización se realizaron entrevistas a los colaboradores de Banco G&T Continental en donde se estableció que es necesario dar una socialización adecuada para todos los colaboradores y no solo en las agencias de la ciudad de Quetzaltenango.

Dicha socialización se realizara con los nuevos colaboradores de las agencias de la ciudad de Quetzaltenango.

## **Los aspectos de importancia observados fueron:**

- Socialización del Manual de Inducción
- Seguimiento de dicha socialización

Los entrevistados fueron los colaboradores de las 6 agencias de la ciudad de Quetzaltenango de Banco G&T Continental, siendo estos 83 personas entre los cuales se tomaron en cuenta a el personal administrativo y personal operativo.

## **Características de los participantes**

Colaboradores de las agencias Bancarias de la ciudad de Quetzaltenango de Banco G&T Continental, la mayoría extrovertidos, diferentes niveles de escolaridad, diversas edades. La mayoría de participantes fueron puntuales y estuvieron prestos a contestar dicha entrevista. El desarrollo del diagnóstico fue posible, ya que se les comento que será para beneficio de ellos y que ellos puedan saber que prestaciones y ellos puedan sentirse parte del Banco.

## **Escenario**

Diferentes agencias de Banco G&T Continental de la ciudad de Quetzaltenango, Los participantes se encontraban en sus respectivos agencias en donde el lobby de la agencia se ubicaron sillas en forma de media luna, para que ellos pudieran contestar a la entrevista.

## **Apoyos materiales**

- ✓ Carpetas que contengan el Manuel de inducción del Banco G&T Continental.
- ✓ Material para anotar la información obtenida y para realizar apuntes que sirvieron de apoyo para la planeación de la socialización.

- ✓ Cañonera
- ✓ Computadora
- ✓ Lapiceros

### **Procedimiento**

La encargada del departamento de Recursos Humanos entrara al salón en donde se dará la socialización, se presentara ante los nuevos colaboradores, seguidamente solicitara a cada uno de los nuevos colaboradores que se presenten, dando a conocer su nombre edad profesión y para que puestos fueron contratados. Al culminar la actividad rompe hielo, inmediatamente se procederá a hacer entrega del la carpeta que contiene el Manuel de inducción del Banco G&T Continental, así mismo el programa de actividades y la forma en que deberían participar. Esperando con esto ellos puedan asimilar lo más relevante de la institución que a partir de ese día será su segunda casa.

Dicha socialización se hará de forma colectiva ya que los nuevos colaboradores ya que de esta forma varias personas estarán dentro de este proceso y será más fácil la asimilación de la información.

### **Prioridades de conocimientos, habilidades o actitudes a atender**

Es necesario destacar que, bien se pudo enfocar dicha socialización a algo mas sin embargo se ve la “debilidad” que si se tiene el manual de inducción pero no la socialización adecuada.

Es importante que los nuevos colaboradores comprendan que sin una buena socialización es imposible cumplir con los objetivos que persigue el banco y por ende no tendrán un alto grado de estrés laboral porque existirá incertidumbre con los procesos a seguir.

Se abarcará la Socialización del Manual de inducción, proveyendo a los colaboradores los materiales necesarios para que pueden trabajar para desarrollar el conocimiento necesario para poder desenvolverse dentro de la institución bancaria. De manera que todos los nuevos colaboradores se sientan satisfechos, y que si en algún momento, alguno de sus compañeros llegara a tener alguna duda

ellos podrán contestarle o indicarle en que parte del manual se encuentra dicha duda.

Con la socialización del Manual de inducción podremos observar colaboradores más comprometidos con su trabajo ya que sabrán hacia donde deben ir, así mismo se sentirán parte de la empresa, esto generara que los niveles de estrés que el saber sus atribuciones allá generado, disminuirán. De igual forma esto se reflejara en la atención al cliente ya que los colaboradores estarán más seguros de cómo atender a las personas.

## Diseño integrador para definir el área y necesidades de socialización

Diagnóstico: Socialización de Manual de Inducción Banco G&T Continental

AREA	PERSONAS	NECESIDADES DE SOCIALIZACION
Banco G&T Continental, agencias de la Ciudad de Quetzaltenango	Colaboradores de primer ingreso, Banco G&T Continental	Manual de Induccion

### Lo que no puede atenderse en una socialización

- ✓ Impuntualidad por parte de los colaboradores
- ✓ Duración del periodo de socialización, en donde algunos tienden a fatigarse con mayor rapidez.
- ✓ Cansancio por atender otros asuntos.

### Limitaciones

- ✓ Factor tiempo
- ✓ Distancia



## PLANEACIÓN DE LA SOCIALIZACION

### Banco G&T Continental, Agencias Quetzaltenango

#### Debilidades encontradas:

No existe socialización ni seguimiento al Manuel de Inducción

Área: Banco G&T Continental Agencias Quetzaltenango

No.	Aspectos	
1	¿Quién debe ser capacitado?	Colaboradores de las agencias bancarias de la ciudad de Quetzaltenango, de Banco G&T Continental
2	¿Cómo?	Método: Charlas y seguimiento
3	¿En qué?	Manual de Inducción
4	¿Quién capacitara?	Instructor: Encargada del departamento de Recursos Humanos
5	¿En donde Capacitara?	En el salón de capacitaciones del Banco
6	¿Cuándo capacitar?	Cuando ella personal de nuevo ingreso
7	¿Para qué Socializar?	Para dar a conocer a los colaboradores de nuevo ingreso los aspectos generales de le institución, así como los beneficios que se obtienen al trabajar en dicho lugar. Sabiendo las condiciones y regulaciones del mismo.



## FICHA DE INSCRIPCIÓN

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Identidad No. \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_ Nivel Académico: \_\_\_\_\_

Institución o empresa: \_\_\_\_\_

Dirección de la empresa: \_\_\_\_\_

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

Dirección Particular: \_\_\_\_\_

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono Móvil: \_\_\_\_\_

Socialización que ha recibido:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

De que otros aspectos le gustaría aprender:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

¿Conoce el tema “Manual de inducción”? SI \_\_\_ NO \_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_



## REGLAS DE COMPORTAMIENTO

1. Respeto.
2. No es permitido el uso de Celulares.
3. Participación.
4. Levantarse discretamente de su lugar para no interrumpir.
5. Guardar la compostura.
6. Dudas o comentarios en el momento oportuno.



## AGENDA

No.	Actividades	Referencias	Tiempo
1	Entrega de gafetes y materiales	Encargada del Departamento de Recursos Humanos	10 minutos
2	Saludos inicial	Encargada del Departamento de Recursos Humanos	2 minutos
3	Oración Inicial	Encargada del Departamento de Recursos Humanos	3 minutos
4	Reglas conductuales del seminario	Encargada del Departamento de Recursos Humanos	5 minutos
5	Manual de Inducción	Encargada del Departamento de Recursos Humanos	3:00 Horas
6	Dinámica de Motivación	Encargada del Departamento de Recursos Humanos	5 minutos
8	Reflexión final	Algunos Colaboradores	5 minutos
9	Comentarios	Algunos Colaboradores	5 minutos
10	Evaluación	Colaboradores	10 minutos
11	Clausura	Encargada del Departamento de Recursos Humanos	5 minutos

## **METODOLOGIA DE LA SOCIALIZACION (PRESENTACION EN POWER POINT) CONTENIDO TEÓRICO DE LA CAPACITACIÓN**



### **INTRODUCCION**



- El presente Manual de inducción es aplicable a todos los miembros del Banco G&T Continental de primer ingreso, independientemente del cargo que vallan a desempeñar dentro de la organización o del tiempo que tengan de laborar en ella. Las palabras “colaborador”, “miembro” y “empleado” se toman como sinónimos y se utilizan indistintamente. Las palabras “Banco” y “organización” se utilizarán en el presente documento para referirse al Banco G&T Continental, dicho manual se ha elaborado según las disposiciones del Grupo Financiero G&T Continental.

## **MENSAJE DE BIENVENIDA**



Tú formas parte de Banco G&T Continental, la que desde hoy será tu lugar de trabajo. Es por ello que queremos darte una muy cordial bienvenida.

Con este manual de inducción pretendemos que sea una guía dentro del Banco para facilitarte tu relación con la empresa y con tus compañeros de trabajo. Hallaras información sobre nuestra organización, sus políticas, valores y beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores.

Nuestro equipo está formado por varios miembros, los cuales son de suma importancia para lograr el éxito del Banco G&T Continental.

Desde ya formas parte de nuestro equipo de trabajo esperando que puedas ser parte fundamental del servicio de Excelencia y que siempre trabajes como si fuera el último día de tu vida.



**“Y TODO ESTO LO PUEDE LOGRAR MEDIANTE EXCELENCIA EN EL SERVICIO”**

**¡¡BIENVENIDO!!!**



## HISTORIA DEL BANCO G&T CONTINENTAL

Banco G&T nace un 3 de septiembre de [1962](#), desde su fundación se posiciona como uno de los bancos líderes incursionando exitosamente en el sector productivo del país, principalmente en el financiamiento de vivienda y ahorro popular. Banco Continental abrió sus puertas el 15 de octubre de 1990. El 4 de octubre de [2000](#), se formalizó la fusión de Corporación G&T y Grupo Continental. G&T Continental es un Grupo Financiero con más de US\$. 4,353 millones de dólares en activos, más de 1.7 millones de clientes y usuarios, 2,500 puntos de servicio, conformada por agencias, autobancos, agentes G&T Continental y cajeros automáticos. Cuenta con presencia en el mercado de EEUU, El Salvador, Costa Rica y Panamá y tiene más de 5.500 empleados en la región.



Una Institución privada que está autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera, negocios de cambio exterior y las demás operaciones de confianza, contenidas en la Ley de Bancos. Como intermediario financiero recibe ingresos del público, mediante la captación de depósitos o las ventas de valores y otorga préstamos. Tanto en la Captación (Depósitos) como en la colocación (Préstamos) de dinero, paga y cobra las tasas de interés prevalecientes en el mercado financiero.

## FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS



### Visión

Somos reconocidos por nuestra excelencia en el servicio como el grupo financiero número uno en crecimiento y rentabilidad, a través del desarrollo de colaboradores comprometidos en generar el máximo bienestar de nuestros clientes

### Misión

Nuestra pasión por el servicio ¡Resuelve ya!

### Grito de Guerra

G&T continental, Al cliente servirle con gran pasión, Y a la competencia, Tumarla con nuestra acción.

## VALORES DE LA INSTITUCION



- ✓ Respeto
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Actitud de servicio
- ✓ Disposición al cambio

## PRODUCTOS QUE OFRECE



### CUENTAS DE AHORRO Y MONETARIAS

Producto: Ahorro Mega Cuenta

Producto: Remesa Activa

Producto: Serie A

Producto: Fondo de Retiro

Producto: cuenta Monetaria Avanza

Producto: Contiefectivita



## CREDITOS



- ✓ Producto: Créditos: Micro Empresa
- ✓ Producto: Pequeña Empresa
- ✓ Producto: Mediana Empresa
- ✓ Producto. Micro Abasto
- ✓ Producto: Vivienda popular
- ✓ Producto: Oportuno
- ✓ Producto: Express



## TARJETAS DE CREDITO



- ✓ Producto: Visa Travel
- ✓ Producto: Tarjetas Visa
- ✓ Producto: Diners Club Internacional
- ✓ Programa Gana Premios
- ✓ Extra financiamientos



## SEGUROS



- ✓ Producto: Seguros G&T, No le falla
- ✓ Productos: Seguro Vida Plus
- ✓ Seguro Auto Plus
- ✓ Producto: Protección Segura





## SERVICIOS



- ✓ Servicio: Programa de Ahorro Continuo
- ✓ Servicio: Pro Banca Por Internet
- ✓ Servicio: Mindx - Administra tu dinero
  - ✓ Servicio: Pago Servicios
  - ✓ Servicios: Agentes
- ✓ Servicio: Banca Telefónica



## POLITICAS GENERALES



- ✓ Cooperación y trabajo en equipo
- ✓ Coaching y aprendizaje continuo
  - ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Principios éticos en caso de conflicto de intereses
- ✓ Relaciones con Colaboradores y personas externas
  - ✓ Faltas graves en el uso de la Información
    - ✓ Sanciones

## NORMAS GENERALES



- ✓ Uso del teléfono
- ✓ Uso de la computadora e internet
- ✓ Imagen y presentación

## PRESTACIONES



- ✓ Forma de pago
  - ✓ Aguinaldo
  - ✓ Bono 14
- ✓ Bono incentivo
- ✓ Vacaciones



## **BENEFICIOS**



- ✓ Gastos oftalmológicos
- ✓ Gastos Dentales
- ✓ Estudios profesionales
- ✓ Impresiones de tesis
- ✓ Prestación para estudios del idioma inglés y francés
  - ✓ Bonificación por riesgo
  - ✓ Prestación por fallecimiento
    - ✓ Seguros

**GRACIAS POR SU ATENCION**

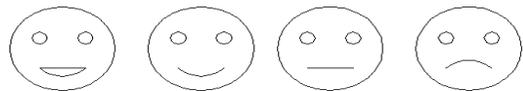
## Hoja de Evaluación

Nombre del Colaborador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Instructor(es): \_\_\_\_\_

Para concluir, nos gustaría conocer su opinión respecto a la Socialización, para ello le agradecemos que conteste las afirmaciones que se le presentan a continuación:

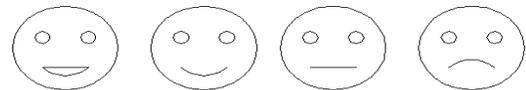
### Capacitación y materiales



**Excelente    Bueno    Regular    Deficiente**

El tema fue de interés para usted				
El tema fue expuesto en forma clara				
Los materiales fueron claros y útiles				
Lo expuesto es aplicable a su trabajo/vida				

La duración de la Socialización fue: Adecuada \_\_\_\_\_ Demasiado Corta \_\_\_\_\_ Demasiado larga \_\_\_\_\_



**Excelente    Bueno    Regular    Deficiente**

### Instructor (es)

Preparación y dominio del tema				
Habilidad para expresarse y hacerse comprender				
Habilidad para involucrar a los participantes y crear un ambiente de confianza				
Uso de ejemplos e historias relevantes y valiosas				

Considera que el instructor necesita mejorar en algún aspecto, ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Comentarios Adicionales:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **RETROALIMENTACION DEL MANUAL DE INDUCCION DE PERSONAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO G&T CONTINENTAL DE LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO**

Considerando que la retroalimentación del manual de inducción es un factor importante para que los colaboradores del Banco puedan detectar si algún aspecto general de la empresa está débil, pudiendo con este proceso reafirmar conocimientos que quizá con tanta información se olvidó en su momento.

Considerando que sin un buen seguimiento pueden existir lagunas de información podrían permanecer ahí. El departamento de recursos humanos del banco G&T Continental debe utilizar un cuestionario o una entrevista corta en que se pida al nuevo empleado describir los puntos que a su juicio fueron débiles en el programa de orientación. Es muy probable que sean estos puntos en los que el nuevo colaborador sienta mayor incertidumbre. El cuestionario de verificación puede usarse también para ayudar al departamento de recursos humanos a identificar las partes fuertes del programa. Aunque el cuestionario puede ser eficaz, las entrevistas personales entre empleado y jefe de agencia es una técnica de seguimiento importante.