

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



Vilma Maricel Hernández Cordero

Guatemala, octubre del 2005

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL
MANUAL INTERACTIVO DE INDUCCIÓN EN
BANCO INDUSTRIAL**



Guatemala, octubre del 2005

CONSEJO DIRECTIVO

Licenciado Riquelmi Gasparico
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA a.i. ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciada María Lourdes González Monzón
Licenciada Liliana Del Rosario Álvarez de García
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciado Evodio Juber Orozco Edelman
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Estudiante Elsy Maricruz Barillas Dívas
Estudiante José Carlos Argueta Gaitán
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

PADRINOS

**Licenciada Thelma de Monterroso
Colegiado No. 2241**

**Licenciada Elizabeth Chanchavac Martínez
Colegiado No. 9897**

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Al supremo creador.
Quien da la sabiduría y de El viene el
conocimiento y la inteligencia.

A MI PATRIA

Que mi éxito sirva para hacer de ella una mejor
nación.

A MI PADRE

MARCO ANTONIO HERNÁNDEZ DE LEÓN

Escogido por el Creador para ser el hombre que
con amor y sabiduría me guía para ser un agente de
cambio al servicio de Dios.

A MI MADRE

MATILDE DE HERNÁNDEZ

El ser que me dio la vida, que con amor y
dedicación me ha dado lo mejor de ella en cada
momento de su vida.

A MI HERMANO Y HERMANAS

ANTONIO, KARYN , OLIMPIA

Por ser el tesoro mas preciado que Dios me ha
dado en la vida.

A MIS AMIGOS

Herbert Martínez
Lesly Garrido, Elizabeth Chanchavac, Isabel
Loch.

Doy gracias a Dios por que a través de su amistad
me muestra la grandeza de su amor.



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 485-1910 FAX: 485-1913 y 14
e-mail: unepsic@usac.edu.gt

c.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
REG. 179-2001
CODIPs. 1642-2005

De Orden de Impresión Informe Final
de Investigación

28 de octubre de 2005

Estudiante

Vilma Maricel Hernández Cordero
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante Hernández:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto SÉPTIMO (7º), del Acta SESENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL CINCO (66-2005), de la sesión del Consejo Directivo del 28 de octubre de 2005, que copiado literalmente dice:

"SÉPTIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL INTERACTIVO DE INDUCCIÓN EN BANCO INDUSTRIAL", de la Carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

VILMA MARICEL HERNÁNDEZ CORDERO

CARNET No. 92-14323

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Thelma Soberanis de Monterroso y revisado por el Licenciado Adolfo Estuardo de la Roca Elias. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del informe final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para la Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA a.i.





Guatemala, 19 de octubre de 2005

INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Adolfo Estuardo de la Roca Elías, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

“ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL INTERACTIVO DE INDUCCIÓN EN BANCO INDUSTRIAL”

ESTUDIANTE:

CARNÉ No

Vilma Maricel Hernández Cordero

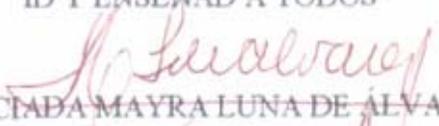
9214323

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


LICENCIADA MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA -CIEPs.- “Mayra Gutiérrez”

c.c. Revisor / a
Archivo

MLDA / edr



Escuela de Ciencias Psicológicas
Investigación e Intervención

24 OCT. 2005

Mr. 15.51 179-01



CIEPs. 168-2005

Guatemala, 19 de octubre de 2005

LICENCIADA
MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ, COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
CIEPs. "MAYRA GUTIÉRREZ"
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

LICENCIADA DE ÁLVAREZ:

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

**"ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL INTERACTIVO DE
INDUCCIÓN EN BANCO INDUSTRIAL"**

ESTUDIANTE:

CARNÉ No.

Vilma Maricel Hernández Cordero

9214323

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

"Adolfo de la Roca"

LICENCIADO ADOLFO ESTUARDO DE LA ROCA ELÍAS
DOCENTE REVISOR

c.c.: Archivo
Docente Revisor / a

AEDLRE / edr



Escuela de Ciencias Psicológicas
Módulo 4 - Investigación
Fecha: 24 OCT 2005

24 OCT. 2005

Subir 1551 p 77-01

Guatemala,
22 de julio del 2005

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora Centro de Investigación en
Psicología "Mayra Gutiérrez"
Presente

Licenciada Álvarez:

Informo a usted que realicé la última revisión del Informe Final:

"Elaboración e implementación del Manual Interactivo de Inducción en Banco Industrial, S.A."

Estudiante

Carné

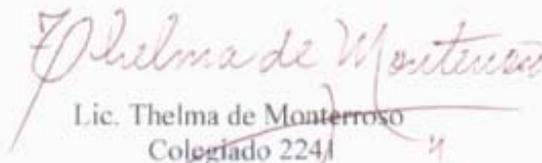
Vilma Maricel Hernández Cordero

9214323

Por considerar que el mismo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigación en Psicología, por lo que doy por APROBADO para continuar con los trámites respectivos.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


Lic. Thelma de Monterroso
Colegiado 2241

Lic. Thelma de Monterroso
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Colegiado No. 2241



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 485-1910 FAX: 485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

cc: Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg.179-2001

CODIPs. 1156-2005
De aprobación de proyecto de Investigación

05 de julio de 2005

Estudiante

Vilma Maricel Hernández Cordero
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante Hernández Cordero:

Transcribo a usted el Punto SÉPTIMO (7º) del Acta CUARENTA GUIÓN DOS MIL CINCO (40-2005) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 29 de junio de 2005, que literalmente dice:

“**SÉPTIMO**: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Proyecto de Investigación, titulado: “**ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL INTERACTIVO DE INDUCCIÓN EN BANCO INDUSTRIAL**”, de la Carrera: Licenciatura en Psicología, presentado por:

VILMA MARICEL HERNÁNDEZ CORDERO

CARNÉ No. 92-14323

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.–, resuelve **APROBAR SU REALIZACIÓN** y nombrar como asesora a la Licenciada Thelma de Monterroso y como revisor al Licenciado Adolfo Estuardo de la Roca Elias.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA a.i.



/Gladys

Guatemala,
22 de julio del 2005

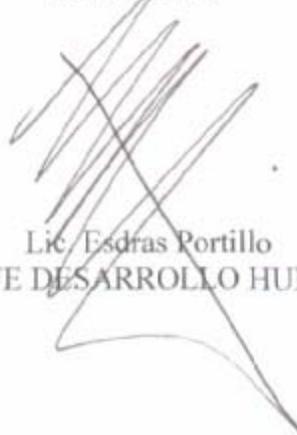
Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora Centro de Investigación en
Psicología "Mayra Gutiérrez"
Presente

Licenciada de Álvarez:

Por este medio hago constar que la señorita Vilma Maricel Hernández Cordero, elaboró en esta Institución el "Manual Interactivo de Inducción" para ser entregado al personal de nuevo ingreso.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,



Lic. Esdras Portillo
JEFE DESARROLLO HUMANO

AGRADECIMIENTO

A La Universidad de San Carlos

A La Escuela de Ciencias Psicológicas
Por los conocimientos transmitidos a lo largo
de mi preparación académica

A Los licenciados

Thelma de Monterroso
Estuardo de la Roca

INDICE

“MANUAL INTERACTIVO DE INDUCCIÒN”

CONTENIDO	PÀGINA
PRÒLOGO	1
I. INTRODUCCIÒN	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 FUNDAMENTACIÒN TEÒRICA	5
II. TÈCNICAS E INSTRUMENTOS	9
2.1 TÈCNICAS	
2.2 INSTRUMENTOS	
III. PRESENTACIÒN DEL MANUAL	10
3.1 MANUAL INTERACTIVO DE INDUCCIÒN”	11
3.2 OPERACIONALIZACIÒN	48
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÌA	50
RESUMEN	

PRÓLOGO

La elaboración e implementación del Manual Interactivo de Inducción tiene los siguientes propósitos:

- 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 las filosofía y políticas internas 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.
- Identificación del personal con la Institución.

Al personal que actualmente ingresa a la Corporación no se le proporciona ningún documento de índole informativo, por lo que deben de copiar la información que se les proporciona. Con este procedimiento se incurre el riesgo que la información se tergiverse, por lo que la empresa se beneficiará de la siguiente forma:

- Uniformidad de información para el personal
- Identificación del empleado con 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
- Evitar la comunicación informal

Los colaboradores a quienes se les entregue su respectivo "Manual Interactivo de Inducción" durante el Programa de Inducción, tendrá un documento accesible, práctico ilustrativo y de fácil comprensión, ya que ellos llenarán los espacios en blanco que tienen como objetivo fijar en la memoria la información de mayor importancia para el personal, así mismo, harán las anotaciones que a criterio personal consideren necesario hacer.

Este Manual contribuirá con los colaboradores en:

- Crear sentimiento de pertenencia
- Servir de guía ante los trámites personales que necesite realizar dentro de la Institución
- Crea confianza y seguridad
- Disminuir el nivel de ansiedad, inseguridad, angustia y stress
- Accesibilidad a la información proporcionada durante el Programa de Inducción en el momento que lo requiera el personal.

La Escuela de Psicología, es una institución dinámica y moderna, consciente en todo momento de jugar un papel relevante en el seno de la comunidad a la cual pertenece y consciente de la influencia que tiene en los futuros profesionales que prepara para la sociedad, supervisa la elaboración de la Implementación del Manual Interactivo de Inducción, el cual servirá de guía para otros estudiantes y profesionales que se desempeñan en la Escuela de Psicología, como guía para futuros proyectos de tesis que necesiten realizar.

OBJETIVOS

El Manual Interactivo de Inducción, tiene varios objetivos que son importantes, sin embargo, hay uno que es fundamental para la socialización del personal que ingresa a laborar a la Corporación, el objetivo general “Facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese a la empresa, así como proporcionar el desarrollo de su sentido de pertenencia a la empresa” .

Para recopilar la información a incluir en el Manual Interactivo de Inducción, fue necesario realizar reuniones con diversas autoridades de la Institución.

Por lo que se presentaron las siguientes limitantes:

1. Disponibilidad de horario de los diversos Jefes para reunirse a definir la información que debe incluirse en el Manual interactivo de Inducción.
2. Recurso humano, el Departamento de Inducción esta a cargo únicamente de una persona, quien debe acoplar su horario a la disponibilidad de horario de los Funcionarios involucrados, así como las diversas funciones adicionales que tiene a su cargo.

De los objetivos que se plantearon, se lograron los siguientes:

1. Crear en el personal sentimiento de pertenencia a la Institución.
2. Guiar al personal de nuevo ingreso en las gestiones personales que necesitan realizar dentro de la institución.
3. Confianza y seguridad en la institución que les ha contratado.
4. Minimización de ansiedad, inseguridad, angustia y stress.
5. Accesibilidad a la información proporcionada durante la Inducción en el momento que lo requiera el personal.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El Manual de Inducción, es la herramienta indispensable para toda empresa u organización que se utiliza con el objetivo de minimizar la incertidumbre que presenta el empleado de nuevo ingreso en sus primeros días de labores y durante el tiempo que labore para la empresa, por lo que es de vital importancia que la elaboración de este documento sea realizada bajo normas de calidad

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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 quien 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 Interactivo de Inducción” el cual propiciará a una lectura fácil, práctica e ilustrativa que proporciona una base sólida para la adaptación del nuevo empleado a la Corporación.

En el Banco Industrial 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.

Las personas que se atienden en el Programa de Inducción son jóvenes en su mayoría comprendidos entre las edades de 17 a 32 años, con estudios a nivel Medio, algunos han iniciado sus estudios universitarios. Se les contrata para trabajar en diferentes Dependencias de 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 Interactivo¹ 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 Interactivo de Inducción, comprende el aprendizaje que esta conformado en distintos arquetipos².

Se observan siete tipos de memoria: *visual, auditiva, cinética y combinada*: Auditiva-visual, cinético-visual y cinético-auditivo: El primer estímulo a utilizar con el personal será el auditivo al escuchar a la instructora. Segundo estímulo a aplicar será el visual, el personal visualizará la presentación a través de imágenes que se asocien con la información. Tercer estímulo a aplicar será el cinético, el aprendizaje a través de la escritura, para lo cual el manual tendrá espacios para ser llenados por el personal al momento de estar la Instructora impartiendo la Inducción. Dependiendo del analizador que predomine en la persona, tiene mayor capacidad para aprender o memorizar determinada información a través de diversos estímulos.

¹ Diccionario Larousse Usual

² A.A. Smirnov, S.L. Rubeinstein , Psicología Pág. 226

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

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 colaboradores³.

⁴Este proceso se extiende a lo largo de toda la vida laboral, pero hay ciertos momentos en que su intensidad y relevancia, por su impacto especial sobre el bienestar personal del colaborador y el desarrollo de su futuro profesional, le confieren una mayor importancia. Entre esos momentos cabe destacar la transición o cambio que sufre el nuevo empleado, cuando debe pasar de buscador de empleo, a adoptar el rol de trabajador novato e inexperto en la organización laboral en la que ha ingresado. La importancia del desajuste de expectativas en el proceso de socialización laboral del joven en una organización laboral, merece una atención específica. La influencia del desajuste de expectativas en la conducta del joven recién ingresado en la organización, convierte a éste en uno de los resultados de mayor importancia de la interacción persona-situación desarrollada en el proceso de la socialización laboral. El concepto de este proceso es el de un aprendizaje de los valores, normas y pautas de comportamiento, que permitirán al joven convivir en su lugar de trabajo. Se trata, en definitiva, de aprender una perspectiva cultural que permita interpretar las experiencias propias en un determinado contexto organizacional. Gracias a esta perspectiva el joven podrá adquirir un punto de vista de su vida laboral, con el cual regulará la relación con sus compañeros y su comportamiento cotidiano en la organización. No sería posible este proceso, si el joven fuera incapaz de anticipar las consecuencias de su conducta y la de los demás, de una forma acertada, paso previo al aprendizaje deseado.

Es importante que el nuevo empleado se adapte lo más rápido posible, se identifique con su trabajo y con la empresa, se necesita que se integre al equipo humano que hace la dinámica organizacional, es por ello que el diseñar e implementar un buen Manual de Inducción genera gran cantidad de beneficios para la empresa y para el empleado.

El nuevo empleado vivirá sentimientos de inseguridad e incapacidad, temores, suspenso, dudas, intranquilidad e inclusive negativismo y baja auto estima,⁵ como consecuencia del desajuste de expectativas que aparece como un índice del grado en que se ha producido el ajuste, desde la perspectiva del nuevo empleado en la institución que le ha contratado⁶.

³ <http://www.monografias.com/trabajos12/mtgsoc/mtgsoc.shtml> La Socialización Institucional

⁴ <http://reme.uji.es/articulos/apinad6121102100/texto.html>, El Desajuste de las experiencias laborales y la permanencia en el puesto de trabajo

⁵ Chiavenato, Idalberto Administración de Recursos Humanos Pág. 394

⁶ <http://reme.uji.es/articulos/apinad6121102100/texto.html> El Desajuste en las expectativas laborales

El ser humano tiene diversas necesidades, entre las que se encuentran: necesidad de estima, autorrealización y seguridad, lo que conlleva a la persona a esforzarse para lograr la reputación, respeto y reconocimiento en el área laboral y social⁷

El Manual de Inducción es una herramienta que se utiliza con el objetivo de minimizar la incertidumbre que presenta el empleado de nuevo ingreso en sus primeros días de labores y durante el tiempo que labore para la empresa, por lo que es de vital importancia que la elaboración de este documento sea realizado bajo normas de calidad⁸.

El Manual de Inducción debe contener la siguiente información:

- Bienvenida
- Historia de la empresa
- Misión y Visión
- Organización
- Productos que promueve
- Instalaciones, estructura física
- Planes y Beneficios
- Condiciones de trabajo
- Normas de Seguridad

Con el propósito que al personal de nuevo ingreso se le facilite el aprendizaje y fijación de información en la memoria, se investigó que es necesario que comprendan, entiendan, interpreten y descubran las relaciones y conexiones que hay en la información que se les proporciona. Sin estos aspectos el aprendizaje únicamente será mecánico, faltaría de sentido y de interés⁹

Existen diversos métodos de fijación en la memoria, sin embargo 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, ¹⁰por lo que el documento tendrá espacios en blanco que el colaborador deberá llenar al momento de estar recibiendo el Programa de Inducción.

⁷ Chiavenato, Idalberto Administración de Recursos Humanos, pág.540

⁸ La Inducción del Personal, <http://www.monografías.com/trabajos13ships/ships.shtml>

⁹ A.A. Smirnov, S.L. Rubeinstein Psicología, Pág. 208

¹⁰ A.A. Smirnov, S.L. Rubeinstein Psicología Pág. 231

CORPORACIÓN BI¹¹, es una sólida organización financiera, consciente de la responsabilidad para con sus clientes, el personal, la comunidad y sus accionistas.

Considera que debe satisfacer de manera eficaz y cumplida a sus clientes; que el personal debe ser estimulado a fin de propiciar su desarrollo y promoción integral; que en la comunidad deben ser exaltados los méritos, valores y riqueza humana de los guatemaltecos prominentes y ejemplares, que sus accionistas deben lograr los mayores beneficios, garantizándoles siempre el mejor rendimiento por su inversión, pero fundamentalmente, cree en la innovación, esa dinámica característica que le ha convertido en la corporación líder del sector financiero nacional.

La organización está constituida por una asamblea General de Accionistas, quienes eligen a un Consejo de Administración para dirigir sus acciones en período de un año.

El Consejo de Administración designa a su vez a un Director Corporativo responsable de trazar y dirigir sus planes de acción.

En apoyo a esta tarea administrativa, hay un selecto grupo de gerentes, integrado por jóvenes profesionales, todos ellos con grados de Maestría, que tienen a su cargo las áreas más importantes de la organización: la División Bancaria, la División Financiera, la División de Contraloría, la División Bancaria de Inversión y la división de Tecnología y Telecomunicaciones.

El manual será un documento de consulta fácil y práctica que incluirá la información que guiará al usuario, para facilitar su adaptación laboral o académica según sea su utilidad y lo tendrá a su disposición para consultarlo las veces requeridas.

Inducción¹²: es la acción de presentar la empresa al empleado de nuevo ingreso, se le dan a conocer la Crónica, Misión y Credo de la Institución, beneficios, normas y responsabilidades que adquiere al pertenecer a la Institución en mención.

El personal¹³: son los colaboradores que desempeñan funciones asignadas en una empresa pública o privada y que a cambio recibe remuneración económica o en su efecto en especie.

¹¹ www.BI.com.gt

¹² Adalberto Chiavenato. Administración de Recursos, Pág. 699

¹³ Guillermo Gómez Ceja, Planeación Empresas, Pág. 385

El iniciar una relación laboral causa efectos emocionales entre los que se mencionan: stress, ansiedad, angustia y temor. Que pueden causar enfermedades físicas, psíquicas o emocionales.

Como producto de la tensión se dificulta el aprendizaje con tendencia a cometer mayor cantidad de errores, conllevando a consecuencias para el personal.

El stress: consiste en trastorno físico, psíquico o emocional como producto de una tensión que puede llevar a la enfermedad física y dificultad en el aprendizaje y la concentración.

La Ansiedad: es un mecanismo adaptativo natural que nos permite ponernos alerta ante sucesos comprometidos. Un cierto grado de ansiedad proporciona un componente adecuado de precaución en situaciones especialmente peligrosas.

La moderación en la ansiedad puede ayudar a mantener la concentración permitiendo afrontar los retos que se presenten. Sí el sistema de respuesta a la ansiedad se desborda funcionando incorrectamente el sujeto se siente paralizado con un sentimiento de inseguridad y en general, se produce un deterioro del funcionamiento psicosocial y fisiológico.

La inseguridad, se manifiesta al realizar el trabajo muy despacio, interrumpir a los compañeros para hacer consultas o simplemente evitar realizar las tareas inherentes a su cargo o bien no utilizar los beneficios que se les otorgan.

Angustia: es una emoción que se experimenta como consecuencia de lo desconocido, lo que puede ocasionar trastornos en la personalidad los cuales influirán de forma negativa en la realización de las atribuciones que le hayan sido asignadas.

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 colaboradores¹⁴.

¹⁴ <http://www.monografias.com/trabajos12/mtgsoc/mtgsoc.shtml> La Socialización Institucional

CAPÍTULO II

2.1 Técnicas

- Observación participativa durante la Inducción que se le imparte al personal.
- Recopilación de información en las áreas vinculadas con cada uno de los temas impartidos.

2.2 Instrumentos

- Fuentes bibliográficas
- Información recopilada a través del Internet.

CAPÍTULO III

Indudablemente, el colaborador determina en gran parte el éxito de una empresa, por lo que es necesario desarrollar al máximo el potencial del trabajador, tomando en consideración lo anterior se ha diseñado el Manual Interactivo de Inducción Corporación BI el cual se presenta a continuación:

MANUAL INTERACTIVO INDUCCIÓN CORPORACIÓN BI



Nombre del colaborador

Dependencia:

Fecha: _____

INTRODUCCIÓN

Corporación BI, es una empresa dinámica y moderna, consciente en todo momento de jugar un papel relevante en el seno de la comunidad a la cual pertenece y sirve.

Dentro de este concepto se inserta la misión de la organización. Para concretar esta misión hay varios elementos claves que con buen funcionamiento establecerán las bases para su logro, tales como: una estructura organizativa alineada con la estrategia de la Organización, liderazgo y dirección adecuados al cambio, integración de la empresa con la comunidad, adecuada relación con los clientes y muy importante el aprovechamiento del potencial humano.

Indudablemente, en el trabajador descansa gran parte del éxito en los retos que se ha planteado y que se planteará la Corporación a corto y largo plazo; para ello se hace necesario, que el mismo sea desarrollado al máximo de su potencial y que a su vez este potencial sea aprovechado al máximo.

Tomando en consideración todo lo anterior y en la búsqueda de los mecanismos que coadyuven al desarrollo y aprovechamiento del potencial del trabajador, se ha diseñado el presente Manual Interactivo de Inducción, con el objeto de mantener informados a los nuevos trabajadores sobre la actividad a que se dedica la empresa, beneficios que brinda y presta, derechos y deberes con el fin de lograr la identificación del trabajador con la organización y proporcionar a su vez, al recién llegado, las bases para una adaptación e integración con su grupo de trabajo en sí y de ésta manera alcanzar los niveles de productividad deseadas.

INDICE
MANUAL INTERACTIVO DE INDUCCIÓN
CORPORACIÓN BI

<i>CAPÍTULO</i>		<i>PÁGINA</i>
	Introducción	
I	Bienvenida	12
II	La Misión del Nuevo Milenio	13
III	Nuestro Credo	14
IV	Objetivos de la Institución	15
V	Crónica BI	16
	1.- Que somos	
	2.- Filosofía	
	3.- Nuestras Proyecciones	
	a) El Quetzal	
	b) Tradiciones y Costumbres	
	c) Las Calles de mi Ciudad	
	d) Los Guatemaltecos	
	e) Programa Cívico Permanente	
	f) La Historia de la Moneda en Guatemala	
	g) La Conquista de Siete Retos	
	h) La Evolución de los Instrumentos Musicales en Guatemala	
	i) Patria Nuestra	
VI	Organigrama y Empresas de la Corporación	22
VII	Prestaciones Laborales	27
	1.- Prestaciones Económicas	
	2.- Prestaciones por Gastos oftalmológicos	
	3.- Prestaciones para Estudios Profesionales	
	4.- Ayuda para Estudios	
	5.- Prestación por Laborar Jornada Extraordinaria	
	6.- Matrimonio del Personal	
	7.- Prestación por Maternidad	
	8.- Prestaciones especiales	
	9.- Prestación por fallecimiento	
	0.- Financiamientos	
VIII	Seguro Médico	34
	1. Gastos Elegibles	36
	2. Exclusiones	37
	3. Requisitos para la presentación de Reclamos por gastos médicos	38
IX	Programa de Seguro Colectivo de Vida	39
X	Imagen y Presentación del Personal Femenino y masculino	41

**I. ES USTED AHORA UN MIEMBRO VALIOSO
DENTRO DE LA
CORPORACIÓN BI**

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 BI.*

“Y TODO ESTO LO PUEDE LOGRAR MEDIANTE UNA ESPECIAL ACTITUD DE SERVICIO AL CLIENTE”

!!!BIENVENIDO!!!

II. LA MISION DEL NUEVO MILENIO

Buscar mayor lealtad de nuestros clientes a través de productos financieros de excelencia, mediante nuestros programas de lealtad, utilizando servicios tecnológicos de vanguardia.

Continuar invirtiendo en capacitación, no sólo para nuestros empleados sino para nuestros clientes.

Expandir nuestra red de servicios y negocios tanto a nivel local como a nivel de Banca Internacional enfatizando la Región Centroamericana.

Conscientes del crecimiento acelerado que experimenta nuestra Corporación es el natural resultado de la confianza de nuestros clientes individuales y Corporativos y de su preferencia por la solidez, la seguridad el servicio y tecnología que nuestra institución les brinda.



III. **N**UESTRO CREDO

Saber valorar nuestras responsabilidades, anteponiendo a nuestros intereses los de nuestros clientes, nuestros empleados, nuestra comunidad y nuestros accionistas.

CON NUESTROS CLIENTES

Satisfacer eficiente y cumplidamente sus necesidades es la única razón por la cual trabajamos todos. Buscar en nuestro desempeño la más alta calidad de servicio es nuestra meta de cada día. Esforzarnos al máximo en la reducción de costos debe constituir una tarea constante, para que ellos, nuestros clientes, puedan recibir siempre nuestro amplio menú de excelentes productos financieros al mejor precio.

CON NUESTRO PERSONAL

Vivir la responsabilidad que tenemos ante nuestros empleados es, además de una enaltecida virtud, una obligación permanente. Respetar siempre su dignidad, reconocer sus méritos, remunerarlos en forma justa y adecuada, saber escuchar sus sugerencias y mantener un clima de igualdad de oportunidades para su desarrollo y promoción, constituye la esencia de una buena relación laboral y son una estimulante actitud Gerencial.

CON NUESTRA COMUNIDAD

Sentirnos responsables ante la comunidad en que vivimos exaltando los méritos de guatemaltecos ejemplares a través de nuestro Programa Cívico Permanente honrar sus valores y difundir su riqueza humana entre sus miembros y así estimular a todos en la tarea de hacer juntos un mejor país.

Coadyuvar en la reducción del analfabetismo y apoyar la educación, nos identifica con la Fundación Ramiro Castillo Love y por ello, respaldamos lealmente su encomiable labor, sus programas y sus iniciativas.

CON NUESTROS ACCIONISTAS

Mantenemos un compromiso ineludible y justo: lograr para ellos los mejores beneficios.

Pero no sólo la máxima satisfacción de nuestros clientes y la máxima productividad de nuestro excelente personal en lo que hoy hacemos, puede garantizarle a ellos un buen rendimiento de su inversión. Para maximizar ese rendimiento debemos, constantemente, experimentar nuevas ideas, desarrollar nuevos programas y continuar siendo lo que somos: ¡Innovadores! La característica dinámica que ha convertido a nuestra Corporación en líder del sector financiero nacional.

IV.

OBJETIVOS DE LA INSTITUCION

1. *Propiciar por todos los medios a su alcance el desarrollo industrial de Guatemala en las categorías de pequeña, mediana y grande industria, dando preferencia a las actividades de transformación de los recursos naturales de Guatemala y de los demás países de Centroamérica.*
2. *Extender asistencia técnica y financiera a actividades concomitantes con la industria, tales como agropecuaria, minera y del transporte, entre otras.*
3. *Encauzar sus recursos preferentemente al otorgamiento de préstamos destinados a:*
 - *La creación de empresas que sean económicamente factibles y que tiendan a satisfacer las necesidades del mercado interno y sustituir importaciones o a producir artículos relacionados con la exportación, o que contribuyan a mantener altos niveles de ocupación de trabajadores, a integrar y estabilizar la estructura industrial y de artesanía del país, mejorar la eficiencia y la capacidad productiva nacional.*
 - *La industrialización de productos agropecuarios y demás actividades conexas.*
 - *El aprovechamiento de materias primas nacionales.*
 - *Todas aquellas otras actividades relacionadas con el desarrollo económico de Guatemala, conexas al desarrollo industrial.*
4. *Procurar para la concesión de préstamos que los montos, plazos, periódicos de reintegro y garantías, se ajuste a las posibilidades de cada empresa y a la naturaleza de sus actividades actuales o futuras siempre con sujeción a lo establecido en la Ley de Bancos.*
5. *Proporcionar a las empresas que lo soliciten, en la medida de sus posibilidades, asistencia técnica y financiera, estar atento a que los proyectos se desarrollen en la forma más conveniente a los intereses del público, del usuario y del propio Banco.*
6. *Proporcionar asistencia financiera a los centros, instituciones o escuelas de capacitación técnica para trabajadores industriales, que funcionen en la República.*

El Banco Industrial, S.A., es una institución privada de servicio que confía en que usted, compenetrado de este alto sentido de colaboración, sea en todo momento un servidor ágil, leal, eficaz y discreto

V. CRÓNICA BANCO INDUSTRIAL

ANTECEDENTES

El Banco Industrial surge en la década de los años 1960, como una inquietud del Ministerio de Economía, para crear una institución que brindara el apoyo financiero al desarrollo industrial, que se deseaba alcanzar basándose en los acuerdos de integración Centroamericana.

El Lic. Roberto López Porras, Asesor del Ministerio de Economía, plantea su idea de crear el Banco Industrial al Ministro y este a su vez la formula a los Industriales a través de la Cámara de Industria de Guatemala.

Aceptada la idea, el Gobierno emite el Decreto Ley No. 170 en cuyo artículo 4o. Se determina la creación del Banco Industrial.

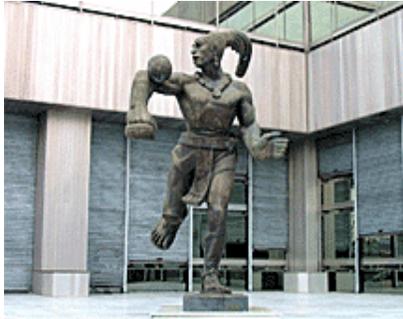
La Cámara de Industria realiza el 27 de noviembre de 1967, la primera asamblea de accionistas en donde se elige a la primera Junta Directiva del Banco Industrial. El 17 de junio de 1968, el Banco inicia sus operaciones con el público, en el Edificio Cruz Azul situado en al 8 calle y 5 Av. De la zona 1. Este edificio fue severamente dañado con el terremoto de 1976. El Banco se desarrollo rápidamente y en pocos años llego a ser el Banco privado más grande del país.

Como resultado del terremoto de 1976, sus oficinas centrales se dividieron y sus diferentes Subgerencias y Departamentos estuvieron localizados en varios lugares, entre ellos la Agencia Roosevelt, Agencia Obelisco, Edificio Maya y Edificio Mini.

El éxito alcanzado desde su inicio, la voluntad para comprender las necesidades de nuestros clientes y a la industria, anticipándonos a sus necesidades, nos hizo pensar en un edificio propio, por lo que a solicitud del Consejo de Administración, un equipo de ingenieros entregó el 10 de octubre de 1974, los planos finales para iniciar los trabajos de construcción del sueño de ese momento, un complejo arquitectónico, formado por dos grandes torres de 16 pisos cada una, unidas entre sí en su base por un edificio con tres niveles sobre la calle y 3 niveles bajo de ella, una altura de 60 metros aproximadamente sobre el nivel de la calle y 8 metros bajo la misma. Ubicado en un estratégico punto de la zona 4 de la ciudad de Guatemala, con accesos desde la 7o Av. , Vía 5 y la Ruta 6, con calles internas que comunican estos accesos entre sí.



Fue así, como durante el primer semestre de 1980 se realizaron los trabajos de adecuación para instalar las oficinas centrales en este monumental edificio, llamado desde ese momento: Centro Financiero.



En la plazuela de su entrada principal, se aprecia una monumental escultura de un jugador de pelota, dando así a conocer un poco del pasado milenario de la Civilización Maya, esculpida por Galeotti Torres. Orgullosamente el 2 de julio de 1980 se inicio el servicio al público en estas nuevas instalaciones y se reúnen allí todas las dependencias de las oficinas centrales del Banco.

El Centro Financiero cuenta con todas las instalaciones y los elementos suficientes para dar protección a sus usuarios haciendo frente a cualquier eventualidad que pudiera surgir. Su exterior es exclusivamente con vidrio y aluminio, fue el primero en su género en toda Centro América.

Esta carrera ascendente al igual que los logros obtenidos al visualizar los sueños realizados, son el fruto del esfuerzo y la entrega de todas las personas que trabajan en Banco Industrial, S.A. dejando constancia de nuestro agradecimiento y reconocimiento a todas ellas.

También hemos vivido momentos de profunda tristeza, como lo fue la muerte del Ingeniero Ramiro Castillo Love, fundador, organizador y primer Presidente del Banco desde 1967 hasta el 24 de agosto de 1989. Nuestro Actual Presidente es el Licenciado Juan Miguel Torrebiarte.

QUE SOMOS

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.

FILOSOFÍA

Proyectarnos al futuro con gran responsabilidad, como una institución líder, que satisface las necesidades de servicios financieros con máxima seguridad y con una orientación total hacia el cliente.

NUESTRAS PROYECCIONES

Como empresa guatemalteca, conocedora de los valores nacionales, no olvida sus profundas raíces históricas, por lo que desde sus inicios, ha ayudado a engrandecer la imagen de nuestra querida tierra, con programas tan pujantes como:

EL QUETZAL:

Este reportaje de nuestra Ave Nacional “El Quetzal” nos llenó de gran orgullo, contando con fotografías y audiovisuales logrados a través de la iniciativa del Ing. Ramiro Castillo Love y la colaboración del magnifico fotógrafo guatemalteco Diego Molina (1977), lográndose el espectacular resultado que nos permite gozar de estas ilustraciones, cuya divulgación es de gran importancia por su interés cívico.

En esta oportunidad se elaboró un programa, con presentaciones diarias durante seis meses, en el auditorium de la Cámara de Industria, invitando a escolares y público en general a presenciarlo. Con una duración de 25 minutos. Se estimó una concurrencia de medio millón de personas. Con este programa nos hicimos acreedores al premio nacional de la publicidad El King de Oro.

TRADICIONES Y COSTUMBRES

Este trabajo resume en un mural gigante, los más importantes paisajes de nuestras tradiciones y costumbres que son representativas de nuestras características culturales, ilustrando el mestizaje étnico que perfilan nuestra historia, plasmadas por el pintor César Fortuny, ubicado en el lobby de la Agencia Central del Banco.

Esta tarea se inicio en 1977 y concluyó en 1980. Nos hicimos acreedores nuevamente del premio nacional de publicidad “El King de Oro”

LAS CALLES DE MI CIUDAD

Nuestra ciudad ha ido perdiendo su identidad, lenta pero inexorablemente. A pesar de ello, perduran sus tradiciones y el espíritu que modeló sus primeros cimientos, desde aquel 1 de enero de 1776 cuando la capital fue trasladada al Valle de Ermita.

Entonces, sobre los trazos en cuadrícula de la nueva Guatemala de la Asunción, fueron surgiendo sus calles una a una hasta llegar a dividir 17 cuadras de Norte a Sur y 11 de Oriente a Poniente.

Los habitantes de la ciudad identificaban estas calles, por algún detalle del diario vivir, sin embargo el transcurrir del tiempo aporta nuevos sucesos y la tradición verbal altera los nombres originales, creando otros nombres diferentes.

Pero ahora con nuestro trabajo las calles y avenidas del casco central de nuestra ciudad, vuelven a recibir su antigua identificación. Los nombres en su mayoría corresponden al plano oficializado en 1855, aunque posteriormente con el correr de los años un buen número de vías citadinas han cambiado sus denominaciones.

Una acuciosa investigación sobre el origen de estos nombres, nos hizo nuevamente acreedores al reconocimiento de la asociación de publicistas de Guatemala El King de Oro.

LOS GUATEMALTECOS

Este programa está integrado por cuadros de la vida diaria, escenas humanas de todos los días, mostrando de una manera diferente y emotiva, el tesoro más grande que posee nuestro país. El tesoro que ríe y que llora, el que trabaja, el que sueña, el que sencillamente vive. Del incomprendido tesoro que muchas veces pasa inadvertido para la mayoría de nosotros y que sin ninguna duda constituye lo más valioso de nuestra tierra: Nuestra Gente.

Es un recorrido a través de las cuatro edades del ser humano: Ancianos, Adultos, Jóvenes y Niños, ayudando a dar a cada persona independientemente de su edad, el valor y respeto que merece, alcanzar las metas de paz y progreso que todos anhelamos.

Se montó un audiovisual y una exposición de fotografías en el Teatro de la Nueva Concepción, más conocido como Exploración Cultural de Guatemala, durante 3 meses, haciéndonos nuevamente acreedores del King de Oro.

PROGRAMA CÍVICO PERMANENTE

Esta es una de nuestras más grandes proyecciones Cívicas, animados por una profunda identificación con Guatemala, nuestro objetivo es el reafirmar los valores patrios en nuestra comunidad ciudadana en general y en voluntad, que con su aporte constructivo de cada día, engrandecen con su esfuerzo a Guatemala.



Honramos diariamente a nuestra insignia patria, en la Plaza Cívica del Centro Financiero, en cuyo mástil se iza la Bandera Nacional todos los días a las 8:30 A.M.

Exaltamos las virtudes ciudadanas de aquellas personas que, por méritos personales y proyección a la comunidad, son un ejemplo para el país. A cada una de ellas en su correspondiente día, otorgándosele el privilegio de izar nuestra Bandera Nacional.

Fortalecemos en nuestra niñez los mas puros valores cívicos, ya que todos los días hábiles del mes de septiembre se le concede el honor a los niños abanderados de los diferentes establecimientos a nivel primario izar la Bandera Nacional.

Este programa se inauguró oficialmente el 17 de agosto de 1984 por ser el día de la Bandera Nacional. Y nuevamente se nos otorgó el premio nacional de la publicidad King de Oro.

LA HISTORIA DE LA MONEDA EN GUATEMALA

Con gran orgullo y satisfacción, el Banco Industrial, S.A. presenta esta exposición numismática para todas aquellas personas deseosas de conocer cómo se fue desarrollando nuestra moneda y qué cambios se han registrado en su acuñación desde la época de la colonia y a lo largo del último siglo.

Para ilustrar este recorrido, se exhibieron las piezas numismáticas que forman parte de la colección del banco y que son representativas de las principales épocas de la historia nacional.

LA CONQUISTA DE SIETE RETOS

Se presenta la colección de fotografías tomadas por Jaime Viñales, las cuales muestran como el tener definida una meta en la vida y a través de la perseverancia se alcanza el éxito. Este programa se presentó con la finalidad de rendir homenaje a Jaime Viñales.

LA EVOLUCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS MUSICALES EN GUATEMALA

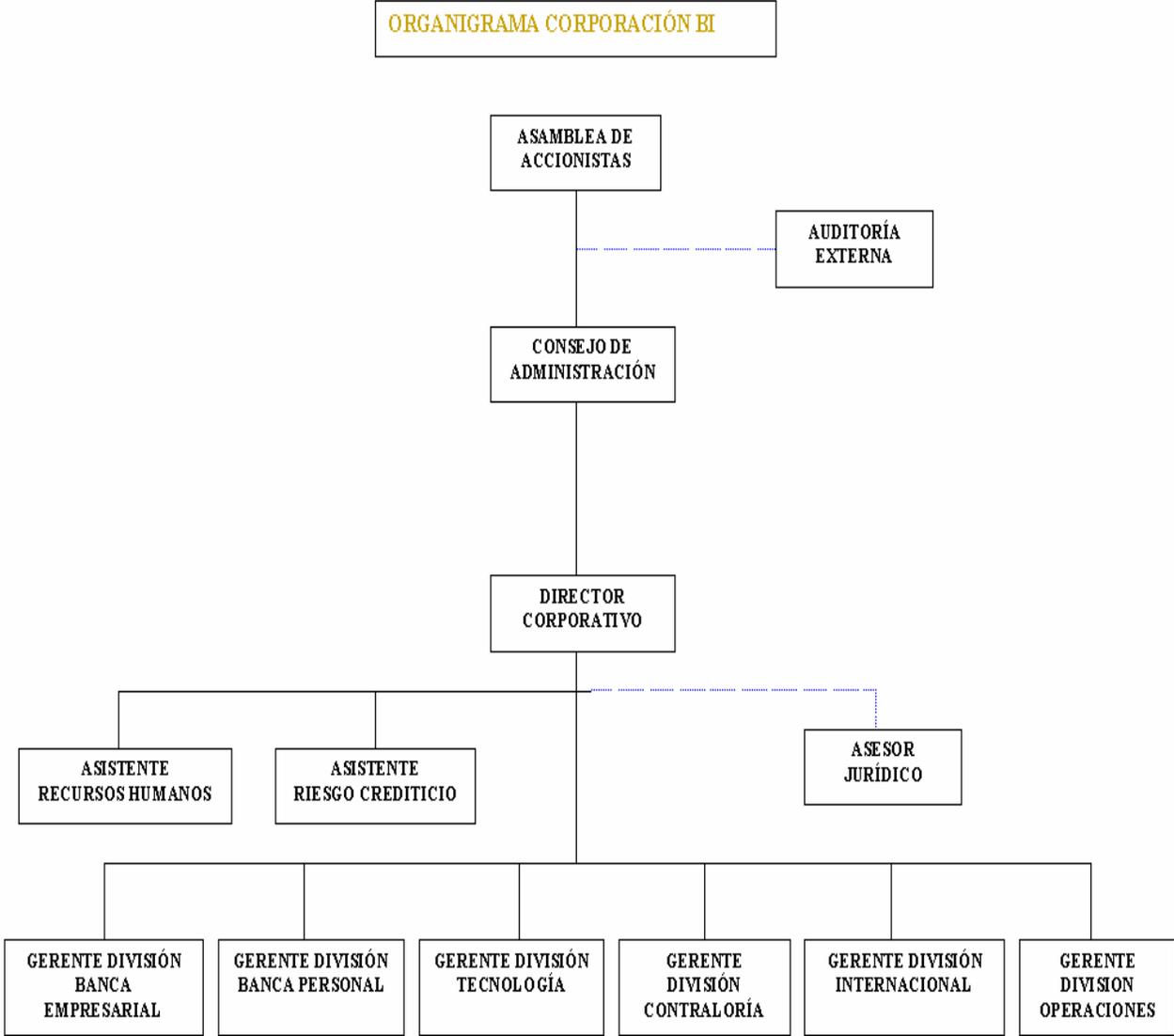
Banco Industrial, con la finalidad de reafirmar los valores patrios en nuestra comunidad ciudadana en general presentó “El papel y la evolución de los instrumentos musicales en la vida social y religiosa de Guatemala” .

Para el efecto se preparó un plan cronológico, en el cual se presentaron instrumentos musicales precolombinos y las investigaciones arqueológicas efectuadas hasta la fecha sobre ese campo.

PATRIA NUESTRA

Banco Industrial, S.A. realiza la producción del ensayo “Patria nuestra desde los latidos de la Independencia hasta la Fundación de la República” en el mes de la patria con el propósito de la consolidación de la identidad nacional y fomento de valores cívicos en la población guatemalteca.

IV. ORGANIGRAMA CORPORACIÓN BI



EMPRESAS CORPORACIÓN BI

➤ **BANCO INDUSTRIAL**

Una institución Privada, autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera, negocios de cambio en el exterior, las demás operaciones de confianza, contenidas en la Ley de Bancos.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 P.B.X: 2334 - 5111



➤ **CONTÉCNICA**



Empresa que otorga financiamiento a terceros mediante la emisión de Tarjetas de Crédito para uso local e internacional, de consumo y de Financiamiento.

Dirección: Vía 6, 6 – 60, Zona 4 Tel: 2332 – 1689 al 91 Ext. 1000

➤ **FINANCIERA INDUSTRIAL**

Empresa que tiene origen en la necesidad de la Corporación BI de brindar mejores servicios en la colocación de inversiones y préstamos en moneda nacional. Productos que promueve:

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre I Nivel 6 Tel: 2334 – 5111 Ext. 2600



- Fondo Dorado de Pensión Individual en Q y \$
- Fondo Dorado de Pensión Empresarial en Q y \$
- Plan de Reservas periódicas en Q y \$
- Plan de Cesantías en Q y \$
- Reinversión con aporte
- Reembolsos

➤ **CONFIANSA**

Contratos, Fianzas y Seguros, S.A. Empresa de corretaje de Seguros que cumple la función de intermediación entre Banco Industrial y Seguros El Roble.

Dirección: 7ª. Avenida 5 -10, Zona 4 Torre II Nivel 7

Tel: 2334-5111 Ext. 5998

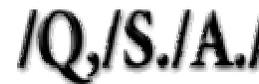


➤ **Q.S.A.**

Empresa creada para descongestionar las Agencia de Banco Industrial y para brindar un mejor servicio a los cuenta habientes y empresariales de la Corporación.

Dirección: 6 Av. 33 – 69 Zona 11

Tel: 2477 – 0631 al 4



➤ **MERCADO DE TRANSACCIONES**

Empresa que brinda asesoría para la captación de recursos financieros, a través de títulos, valores y acciones que pueden negociarse en la Bolsa de Valor Nacional.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre I. Nivel 7

Tel 2334 – 5111 Ext. 2632



➤ **FUNDACIÓN RAMIRO CASTILLO LOVE**

Entidad privada, apolítica, no lucrativa de proyección educativa con personalidad jurídica.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre I Nivel 7

Tel: 2334 – 5111 Ext. 3003

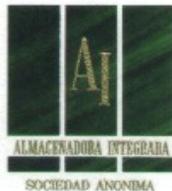
➤ **CALL CENTER**

BI-Consulta, es el servicio de atención personalizada que cuenta con el personal y tecnología para atender telefónicamente, manteniendo un nivel de seguridad.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre II Nivel 4

Tel: 2360-0101 ó 334 – 5111 Ext. 2630

➤ **ALMACENADORA INTEGRADA, S.A.**



Empresa que presta servicios de almacenaje Puro, recepción de mercadería con Certificados de Depósitos y Bono de Prenda, Bodegas Fiscales, Cuartos congelados y archivo total.

Dirección: 24 Av. 41 – 81 Zona 12 Tel: 2477 – 5271 y 72

➤ **SERMinsa**

Servicios Múltiples de Inversión, S.A. ofrece créditos por medio de arrendamiento financiero

(Leasing) para la adquisición de los bienes de capital que las empresas necesitan.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre I Nivel 6



Tel: 2334 – 5111 Ext. 2580 al 83

➤ **SERJURSA**

Servicios Jurídicos, S.A. presta servicios legales a Banco Industrial y empresas de la Corporación.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre I Nivel 6

Tel: 2334 – 5111 Ext. 2815 y 2816

➤ **CENTRO DE NEGOCIOS**

Empresa encargada de la administración del Centro Financiero, mantenimiento y reparación de todos los inmuebles de la Corporación y atención de eventos.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre I Nivel 10 Tel: 2334 – 5111 Ext. 2059 – 2159 ó 2060

➤ **COMSERSA**

Empresa encargada de la compra, almacenamiento y distribución de los insumos para la Corporación.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10. Zona 4 Torre I Nivel 10 Tel:2334 – 5111 Ext. 2059

➤ **DATA CENTRO**

Empresa que se dedica a la administración de la Tecnología de la Corporación, incluyendo el proceso electrónico de las transacciones y asesoría en el área de informática.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Torre I Nivel 14 Tel: 2334 – 5111 Ext. 2365

➤ **CORPORACIÓN “T”**

Empresa que se dedica a dar soporte técnico a la Corporación, incluyendo soporte a hardware y telecomunicaciones.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre I Nivel 14

Tel: 2334 – 5111 Ext. 3030



➤ **SISTECNICA**

Empresa encargada de la contabilidad de las empresas de la Corporación, excepto Banco Industrial, Contécnica y El Roble.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Tel: 2334 – 5111 Ext. 2106 al 09

➤ **COOPERATIVA GALAXIA R.L.**

Procura el mejoramiento social y económico de sus asociados fomentando el hábito del ahorro y ofreciendo mejores prestaciones de servicio.

Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre I Nivel 7 Tel: 2334 – 5111 Ext. 2141 y 2021



➤ **SEGUROS EL ROBLE, S.A.**

Está entre las aseguradoras más grandes e importantes del país contando entre sus inversiones el edificio PLAZA EL ROBLE.
Dirección: 7ª. Av. 5 – 10, Zona 4 Torre II Nivel 14-15-16
Tel: 23321702



➤ **WESTRUST BANK**



Es un Banco regulado domiciliado en Nassau, bajo las leyes y supervisión del Banco Central de Bahamas y con agente registrado ante la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Dirección: 10 avenida 12-60 zona 14 PBX (502) 2379-1414



PRESTACIONES LABORALES

FORMA DE PAGO



El pago se efectuará el _____ y _____ de cada mes.

DIFERIDO



Es un sueldo adicional, se otorgarán _____ diferidos durante el año, los cuales se proporcionarán uno en _____ y otro en _____.

BONO 14

Se hará efectivo en _____.



AUMENTO SALARIAL

Determinado por Gerencia General, el cual será _____.

AGUINALDO

Se le otorgará el _____ % del salario _____.

BONO INCENTIVO

Decreto 07/2000 por Q. _____ por _____ de trabajo.

VACACIONES

Se le darán vacaciones después de _____ año de labores de la siguiente forma:

- | | | |
|---|-------------------------|------------------------|
|  | Primer año | _____ días hábiles. |
|  | Segundo año | _____ días hábiles. |
|  | Tercer año | _____ días hábiles. |
|  | Cuarto año | _____ días hábiles. |
|  | A partir del quinto año | máximo _____ mes _____ |



PRESTACIONES LABORALES

SUELDO VACACIONAL



Se calcula de la siguiente forma:

A anualidad dividido _____ por las siguientes cantidades:

-  _____ Primer año de servicio
-  _____ Segundo año de servicio
-  _____ Tercer año de servicio
-  _____ A partir del cuarto año de servicio



PRESTACIÓN POR GASTOS OFTALMOLÓGICOS

Se le pagará una vez al año la cantidad de Q. _____ para consulta Oftalmológica y/o lentes, al año siguiente se le proporcionará Q. _____.

PRESTACIÓN PARA ESTUDIOS PROFESIONALES



Estudios universitarios:

 Se pagará el costo de la matrícula Universitaria en: Administración de empresas, _____, E _____, D _____ e I _____ en S _____ (lo que cobre la _____)

 Para los empleados que culminen las carreras de:



C _____ E _____, C _____ J _____ y S _____, e I _____ en Sistemas, al someterse a _____ o _____, la Institución concederá licencia con _____ del _____% de su salario por un término máximo de _____ días calendario, lo cual deberá ser solicitado por _____ con _____ días de anticipación por el interesado debiendo comprobar la realización de dicha actividad.

 La licencia se concederá _____ sola vez.

PRESTACIONES LABORALES

AYUDA PARA IMPRESIÓN DE TESIS

La Institución proporcionará una ayuda de _____ para impresión de Tesis Profesional Universitaria de Graduación, para aquellos trabajadores que hayan culminado los estudios en: Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas y Sociales e Ingeniería en Sistemas.



📖 El beneficiario deberá entregar un ejemplar de la _____ y presentar comprobante del gasto incurrido (_____).

AYUDA PARA ESTUDIOS ESPECIALIZADOS

A los trabajadores que resulten favorecidos con b____s, _____os, _____ y otros eventos similares para realizar estudios especializados sobre: E_____, A_____, Ad_____ de Empresas, I_____ en S_____ o D_____, otorgadas por el Gobierno Central o por Instituciones Nacionales o Extranjeras tanto dentro como fuera del país, se les _____ su _____ ordinario durante el período de duración de dichos eventos en las condiciones siguientes:



📖 Los beneficiados deberán tener un mínimo de _____ de trabajo _____ en la Institución.

📖 El plazo de la beca no podrá exceder de _____, el cual será _____ con un _____ ordinario.

📖 Se deberá comprobar claramente la clase de beca otorgada y el Gobierno o Institución que la concede.

📖 El trabajador beneficiado adquiere el _____ de continuar _____ sus servicios a la Institución, por lo menos durante el período equivalente al _____ del _____ que haya durado la beca.

📖 En caso de _____ cumplir con este compromiso, el trabajador _____ a la Institución el _____ durante el tiempo de la beca.

PRESTACIONES LABORALES

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, conforme el _____ de los mismos en el _____ o en su caso la _____ F_____ (hasta un máximo de Q._____).

Para optar a esta prestación, es requisito que el empleado tenga un mínimo de _____ de trabajo _____ en la Institución.

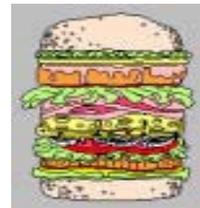
PAGO DE JORNADA EXTRAORDINARIA



- ⌚ Las horas extras sólo se trabajarán cuando sean requeridas por el _____ inmediato.
- ⌚ El trabajo en tiempo extra, será remunerado con _____ cuando se ejecute en días de _____ o _____ días, y a _____ y _____ en los demás casos.
- ⌚ No será considerado como tiempo extraordinario, aquel que emplee el trabajador para sub sanar _____ que le sean imputables, tal como lo acuerda el Artículo 121 del Código de Trabajo.

Cuando los trabajadores sean requeridos para trabajar extraordinariamente en día de _____ o _____, la institución aunque emplee sus servicios por un tiempo _____, les cancelará un mínimo de (_____) c _____ remuneradas extraordinariamente.

ALIMENTOS EN JORNADA EXTRAORDINARIA



- Cuando el empleado trabaje en jornada extraordinaria remunerada durante los días inhábiles o de asueto, la Institución le cubrirá la cantidad de _____ QUETZALES (Q.____.00) para alimentación, por cada período de _____ horas _____ de trabajo efectivo, sin tener en cuenta las horas de ingreso o de salida. Si la jornada de trabajo efectivo en esos días _____ o de _____ fuere de _____ horas o más, la Institución le concederá _____ para que ingiera sus alimentos, que le serán pagados como tiempo de trabajo efectivo.
- Cuando el empleado trabaje en jornada mixta o nocturna y sus labores se prolonguen como trabajo extraordinario remunerado, durante un mínimo de _____ horas en la Institución le cubrirá la cantidad de _____ QUETZALES (Q.____.00) para _____.

PRESTACIONES LABORALES

TRANSPORTE POR TRABAJO EXTRAORDINARIO

Cuando un empleado reciba orden para trabajar tiempo extraordinario, durante el período comprendido de las _____ horas a las _____ horas, la Institución reconocerá el valor del transporte en la forma siguiente:



<u>HORA</u>	<u>VALOR</u>
De __.:00 a __.:00 horas	Q. _____
De __.:01 a ____:00 horas	Q. _____
De __.:01 en adelante	Q. _____

MATRIMONIO DEL PERSONAL

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



PRESTACIÓN POR MATERNIDAD



- ⊙ La Institución otorgará al empleado (a) la cantidad de Q. _____ por nacimiento de su bebé.
- ⊙ Al empleado se le concederán _____ días de permiso _____
- ⊙ Al personal femenino, se le concederá _____ hora diaria para dar _____ a su bebé durante _____ meses
partir de la fecha del aviso de alta del IGSS.

PRESTACIONES LABORALES

BONIFICACIONES

POR RIESGOS

Se otorga a los empleados que ingresen como _____ una bonificación de _____ 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. _____ mensuales.

NOTA: Esta suma se pagará en su totalidad sin ninguna deducción a excepción de ausencias por más de 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. _____ 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. _____ a la persona que este haya asignado ante Recursos Humanos de la Institución.

La Institución otorgará permiso con goce de _____, en los siguientes casos:

- > Por fallecimiento de los padres, hijos, cónyuge o conviviente de hecho, _____ días _____.
- > En caso de fallecimiento de los hermanos, _____ 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 un día más. Los empleados deberán presentar fotocopia del acta de _____ a la _____.

FINANCIAMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA O TERRENO

La Institución otorgará financiamiento para adquisición de vivienda o terreno a sus trabajadores bajo las siguientes condiciones:

- Financiamiento hasta por _____ por Empleado.
- Tasa de interés _____ la Institución, mientras el trabajador mantenga su relación laboral con la Empresa.
- Para optar a este financiamiento, el solicitante deberá contar con un mínimo de _____ en la Institución.
- El financiamiento se otorgará por medio de los mecanismos del _____.



NOTA:

☎ *Para resolver cualquier duda relacionada con sus prestaciones y salario comunicarse a Subgerencia de _____, Unidad de _____ Ext. _____*

VIII. SEGURO MÉDICO

El Programa de Seguro Médico dio inicio el 1 de enero del 2000, por lo tanto, prevee 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._____.00 más IVA por este pago puede incluir a su cónyuge y cuantos 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.

BENEFICIOS

MÁXIMO VITALICIO

Q._____

Es el monto límite a pagar a cada empleado y a cada uno de sus familiares dependientes, como consecuencia de una o más incapacidades (enfermedad, accidente o maternidad), durante el tiempo que el asegurado labore para la Institución.



DEDUCIBLE

Q._____

Una vez por año calendario los reembolsos del seguro médico están sujetos al descuento de un deducible, aplicable a los gastos elegibles de reembolso. Si el empleado incluye a sus dependientes, el máximo por familia será de 3 deducibles o sea Q._____.

SEGURO MÉDICO

REEMBOLSO

_____ %

De todos los gastos médicos elegibles a esta póliza y después de satisfecho el deducible, Seguros El Roble, S.A. reembolsará el _____ % de los gastos, hasta cubrir el máximo _____.



CUARTO Y ALIMENTOS

(Q. _____ .00 diarios)

Cuando el asegurado es hospitalizado en una institución privada, esta es la cantidad máxima que se reconocerá como cargo diario. Este valor aplica en cualquier país de Centro América.

MATERNIDAD



(Q. _____ .00)

Cubre los gastos de parto, aborto espontáneo o cesárea. Este beneficio se paga cuando la maternidad ocurra _____ meses después de haber iniciado la cobertura de la empleada o la cónyuge del empleado (sí el empleado estuviera pagando prima con dependientes e incluya en la póliza a su cónyuge).

Consultas o información adicional, por favor comunicarse a:
CONFIANSA Tel: 360 – 7881 ó Ext. 5996 al 8

GASTOS ELEGIBLES



Los hijos recién nacidos tienen cobertura a partir del _____ día de nacimiento. Siempre y cuando esté contratada la cobertura para dependientes. Para que la empleada pueda incluir al recién nacido es necesario solicitar su cobertura de empleado con dependientes _____ días antes del nacimiento del bebé e incluirle en los primeros _____ días después del parto.

- Medicamentos suministrados por atención médica dentro o fuera del hospital
- Anestesia y su administración
- Servicio de ambulancia terrestre local
- Honorarios médicos por cirugía y tratamiento, sujetos a la cláusula de “**RAZONABLE Y ACOSTUMBRADO**”, excluyendo tratamientos dentales a excepción de aquellos que resulten a consecuencia de un accidente



- Servicio privado de enfermería en el hospital, suministrados por una enfermera titulada que no sea pariente del asegurado ni resida en el hogar del mismo.

- Gastos causados como paciente externo y cuentas por servicios clínicos, inclusive exámenes de laboratorio, rayos “X” y por imagen.
- Terapia del habla a consecuencia de Dislalia por un terapeuta titulado a condición que el desorden aludido sea a consecuencia directa de una enfermedad o lesión de los órganos del lenguaje que haya sido ordenada controlada y dirigida por un médico con el propósito de restaurar el habla al asegurado.
- Desórdenes nerviosos y psiquiátricos no diagnosticables, sólo a través de la observación clínica estarán cubiertos hasta Q. _____ .00 por un año calendario, se aplicará un coaseguro del _____ % hasta el máximo establecido.
- Oxígeno y alquiler de equipo para su administración.
- Medicina suministrada contra receta médica original, comprada en una farmacia autorizada.
- Vendajes quirúrgicos, sangre y plasma sanguínea, miembros y ojos artificiales necesitados por lesión accidental o enfermedad, enyesado, entablillados, bragueros, abrazaderas y muletas, alquiler de sillas de ruedas, cama de hospital, ventiladores pulmonares.



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 Seguros El Roble, S.A.
- 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.
- Cirugías y tratamientos de: queratotomías, querateplastías y querataconos.



REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN RECLAMO DE GASTOS MÉDICOS

➤ **FORMULARIO DE RECLAMO POR GASTOS MÉDICOS**

Debe presentarse a CONFIANSA debidamente llenado, considerar los siguientes aspectos:



SECCIÓN A: Debe ser completada por el asegurado

SECCIÓN B: Debe ser completada firmada y sellada en Recursos Humanos (en las Pólizas Individuales indicar el número de Póliza y certificado.)

SECCIÓN C: La debe de llenar el médico tratante (debidamente firmada y sellada por el doctor)

FACTURAS POR SERVICIOS MÉDICOS:

- Deben ser emitidas a nombre de SEGUROS EL ROBLE, S.A. NIT: _____-0
- Presentar el reclamo adjuntando las facturas respectivas, en un período no mayor de _____ días de la fecha de emisión (*de lo contrario el IVA no formará parte de la liquidación*)
- La descripción de las facturas debe ser detallada e indicando el nombre del paciente atendido

FACTURAS POR MEDICINA Y EXÁMENES DE LABORATORIO

- Al igual que las facturas por Servicios Médicos, deben ser emitidas a nombre de SEGUROS EL ROBLE, S.A. NIT.7108-0
- Las facturas por medicina deben estar detalladas, indicar nombre de la medicina, unidades y el monto. Para liquidar el gasto es indispensable presentar las ordenes médicas.
- Las facturas por exámenes de laboratorio, deben indicar el examen a realizar, nombre del paciente. Para la liquidación del gasto es indispensable presentar la orden médica.

NOTA:

*Los Reclamos por gastos médicos deben presentarse a CONFIANSA (Torre _____ Nivel _____)
Para tramitar los reclamos y complementos, es indispensable cumplir con los lineamientos indicados,
sin excepción alguna.*

IX. PROGRAMA DE SEGURO COLECTIVO DE VIDA

Este seguro proporciona protección por fallecimiento a los empleados después de dos meses de haber iniciado su relación laboral con la Institución y que se encuentren laborando activamente y a tiempo completo, el beneficio se otorga las 24 horas del día, los 365 días del año, dentro y fuera del territorio nacional.

Todo empleado debe completar una tarjeta (consentimiento) de seguro, en la cual designa a los beneficiarios, quienes recibirán la suma asegurada en caso de fallecimiento del empleado.

CAUSA DE FALLECIMIENTO	SUMA ASEGURADA
Muerte Natural	Q. _____
Muerte Accidental	Q. _____
Muerte Accidental Especial	Q. _____



DESMEMBRAMIENTO ACCIDENTAL DE EXTREMIDADES

(MANOS, OJOS, PIES)

Un miembro	Q. _____
Dos o más miembros	Q. _____

Muerte Accidental Especial, aplica si la muerte ocurre:



A. Incendio en un edificio público

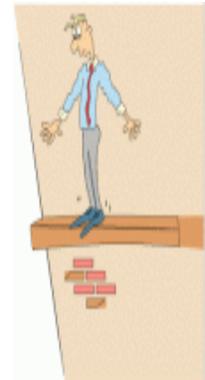
B. Elevador de pasajeros



C. Viajando como pasajero en transporte público (NO AEREO)

EXCLUSIONES

- Suicidio, los primeros dos años de cobertura
- Para las coberturas de Accidente y Accidente Especial, el fallecimiento causado por armas de fuego, contundentes y/o punzo cortantes.



X. 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
- Esta 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)
- Se prohíbe el uso de medias de colores o con textura
- No se permite el uso de calcetas

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 utilizarán tres 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)
- El esmalte de uñas, únicamente se permite utilizar natural o brillo

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
- Las joyas que utilice deberán ser del mismo material
- Los accesorios que utilice deberán ser de un mismo material (oro o plata)

LENSERÍA

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 mismo lineamientos para presentarse a su área de trabajo.

- Las blusas no deben ser traslúcidas, con escotes muy pronunciado 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:

La Institución le proporcionará al personal masculino el uniforme del cual cubrirá el _____% del valor, el uniforme comprende lo siguiente:

- Una pantalón azul
- Un saco
- 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
- El personal que labore como Receptor Pagador deberá de portar siempre su saco en horario de trabajo
- 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

IMAGEN

Cabello

Es importante el cuidado de su imagen, ya que usted es la imagen de la Corporación y la primer 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

3.2 OPERACIONALIZACIÓN

Para dar a conocer la información que completa el “Manual Interactivo de Inducción” se realizará a través del Programa de Inducción impartido al personal de nuevo ingreso a la Corporación.

Para la adecuada presentación del programa se utiliza:

- ❖ Video Corporativo
- ❖ Retro proyector de acetatos
- ❖ Reproductor de multimedia
- ❖ Computadora
- ❖ Manual Interactivo de Inducción impreso
- ❖ Pizarrón

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- El Manual de Inducción es un herramienta que se utiliza con el objetivo de minimizar la incertidumbre que presenta el empleado de nuevo ingreso, por lo que es de vital importancia que la elaboración de este documento sea realizado bajo normas de calidad.

- De la adecuada socialización del personal de nuevo ingreso depende la carrera y los planes del personal en su nuevo ambiente de trabajo.

- La eficiencia y eficacia de la socialización en la institución, determinan la lealtad, el compromiso y la productividad de los nuevos colaboradores en la empresa para la cual han sido contratados sus servicios.

4.2 RECOMENDACIONES

- Entregar a cada colaborador su Manual Interactivo de Inducción desde su primer día de labores en la empresa.

- Mantener actualizada la información que contiene el Manual Interactivo de Inducción.

- Que el ejemplar del Manual Interactivo de Inducción sea de tamaño apropiado, para que el colaborador lo pueda portar consigo y consultarlo cuando lo necesite.

BIBLIOGRAFÍA

A.A. Smirnov, S.L. Rubinstein y A.N. Leontiev y B.M. Tieplov,
PSICOLOGÍA, México, Editorial Grijalbo , 1980, 571páginas

Chiavenato, Idalberto, **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
Segunda Edición, México Editorial McGraw-Hill, 1996, 540 Páginas

EL DESAJUSTE EN LAS EXPECTATIVAS LABORALES,
<http://reme.uji.es/articulos/apinad6121102100/texto.html>

Gómez Ceja, Guillermo, **PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS,** Octava Edición, Editorial McGraw-Hill, 1994, 432 Páginas

HISTORIA DE BANCO INDUSTRIAL
<http://www.bi.com.gt>

IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN LABORAL

<http://www.depi.itchihuahua.edu.mx/mirror/itch/academic/maestriaadmon/cursoarh/t>
<http://www.monografias.com/trabajos13/ships/ships-shtml>

Werther, William B. Jr. y Heith Davis, **ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS** Cuarta Edición, Editorial McGraw-Hill, 1999, 486.
Páginas

SÍNTESIS

ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL INTERACTIVO DE INDUCCIÓN EN BANCO INDUSTRIAL

Vilma Maricel Hernández C.

En el Banco Industrial, 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.

El Manual de Inducción es una herramienta que se utiliza con el objetivo de minimizar la incertidumbre que presenta el empleado de nuevo ingreso en sus primeros días de labores y durante el tiempo que labore para la empresa.

La elaboración e implementación del Manual Interactivo de Inducción presenta los siguientes beneficios:

- Facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese a la Corporación.
- Identificación del colaborador con la Empresa.
- El personal conoce la filosofía y políticas internas de la Empresa.
- Uniformidad de información para el personal.
- Lealtad del colaborador para con la Empresa.

La Escuela de Psicología al preparar al futuro profesional en el área de Psicología Industrial, le instruirá la importancia y responsabilidad que conlleva el Impartir la Inducción y complementarla con el respectivo Manual de Inducción a los empleados, a efecto de lograr el adecuado proceso de socialización a la empresa.

Para Banco Industrial, la “Elaboración e Implementación del Manual Interactivo de Inducción” representa completar una fase de la Inducción, que permitirá al nuevo personal tener una guía de fácil acceso a lo largo de toda la vida laboral en la Institución.

El Manual Interactivo de Inducción contiene la siguiente información:

BIENVENIDA:

Representa el saludo de la empresa al nuevo empleado deseándole éxito en su gestión.

BREVE HISTORIA DE LA EMPRESA:

Aquí se pretende informar acerca de los orígenes de la empresa, cuando nació, quien la fundó, etc.

MISIÓN Y CREDO:

Se señala la misión de la empresa, es decir la razón de ser, quienes somos y quienes queremos ser.

ORGANIZACIÓN:

Como esta estructurada la empresa, áreas departamentales y niveles organizacionales, empresas que la conforman, organigrama.

INSTALACIONES, ESTRUCTURA FÍSICA:

Ubicación física de la oficina principal y/o sucursales y planta, con número de teléfono, fax, correo electrónico, página web, etc.

PLANES DE BENEFICIOS:

Este segmento debe contener información acerca de planes como Adiestramiento, Evaluación del Personal y de los beneficios socioeconómicos más importantes como vacaciones, forma de pago, etc.

CONDICIONES DE TRABAJO:

En esta sección se indica el horario, el uso del carné, normas de Seguridad, acceso a las diferentes instalaciones y cualquier otra información considerada de importancia para el nuevo trabajador.

NORMAS DE COMPORTAMIENTO INTERNO:

Imagen y presentación del personal en horario de trabajo