

PE-ECU-125
2864
C.2

B. Upana - I - 14,023 - 2.010 C.2

**Inducción de personal para los empleados del
Banco G&T Continental, Agencia Chiquimula II**
Práctica Empresarial Dirigida -PED-

Sidia Karina López Archila

Lic. Moisés Cerdón Franco, Asesor
Lic. Hugo Wilfredo Vargas Chacón, Revisor

Zacapa, marzo de 2010



Autoridades de la Universidad Panamericana

Ing. M.A. Abel Antonio Girón Arévalo

Rector

M. Sc. . Alba Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

Lic. Mynor Herrera Lemus

Vicerrector Administrativo

M. S.c. . Alba Rodríguez de González

Secretaria General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Lic. César Fernando Orellana Paiz

Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Licda. Ana Dilia Peña Carranza

Examinador

Licda. Angélica Perdomo

Examinador

Lic. Jesús Morales Acevedo

Examinador

Lic. Moisés Cerdón Franco

Asesor

Lic. Hugo Wilfredo Vargas Chacón

Revisor



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

Sandwiched with truth, captured in wisdom

Escuela de Ciencias Económicas
Teléfono: 2264 1663 al 65
Teléfono: 2264 1663 al 65
Campus Central,
Carretera a San Isidro Zona 16,
Ciudad de Guatemala,
Guatemala.
Correo electrónico:
www@ciencias.economica.upana.edu.gt

REF.:C.C.E.E.0020-2010-ACA-A.E.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
GUATEMALA, 13 DE MARZO DEL 2010

De acuerdo al dictamen rendido por el licenciado Moisés Cerdón, tutor y licenciado Hugo Vargas, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto PED, titulada "INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA LOS EMPLEADOS DEL BANCO G & T CONTINENTAL, AGENCIA CHIQUIMULA II". Presentada por la estudiante Sidia Karina López Arehila, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00158, de fecha 07 de diciembre del 2009 AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a su graduación profesional como Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.


Lic. César Augusto Custodio Cúbal
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.



Nombre completo del tutor: Moisés Córdón Franco

Título Licenciado en Administración de Empresas

Colegiado No 7.411

Dirección: 9ª Calle 17-24 Zona 3. Barrio Tamarindal, Zacapa

No Teléfono Of 79420328

No Teléfono Cel 52285292

No De Fax ---

E-Mail moisescf5@hotmail.com

Zacapa, 1 de agosto de 2009

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera Administración de Empresas

Universidad Panamericana

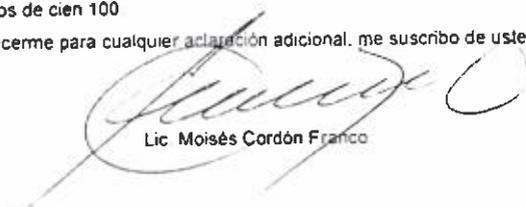
Ciudad

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de Práctica Empresarial Dirigida (E. P. S.), del tema "Inducción de Personal para los empleados del Banco G & T Continental, Agencia Chiquimula II" realizado por la estudiante Silda Karina López Archila, de la carrera de Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de OCHENTA Y OCHO (88) puntos de cien 100.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Moisés Córdón Franco

cc. archivo

Nombre completo del revisor: Hugo Wilfredo Vargas Chacón

Título: Licenciado en Pedagogía y Ciencias de la Educación
Colegiado No 6 755
Dirección: Colonia Santa Marta Zona 2, Zacapa
No. Teléfono Of 78230159
No. Teléfono Cel. 55835604
No. De Fax —
E-Mail wilfredoupana@gmail.com

Zacapa, 08 de Agosto de 2009

Señores

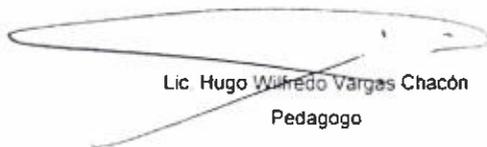
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Administración de Empresas
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores,

En relación al trabajo de revisión Práctica Empresarial Dirigida (E. P. S.), del tema "**Inducción de personal para los empleados del Banco G&T Continental, Agencia Chiquimula II.**" realizado por la estudiante **SIDIA KARINA LÓPEZ ARCHILA**; de la carrera de Administración de Empresas; he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de **aprobado** al tema **desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida**

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes



Lic Hugo Wilfredo Vargas Chacón
Pedagogo

cc. archivo



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Subsidium ante omnia et quibusvis"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 117.2010

La Infrascrita Directora de Registro y Control Académico de la Universidad Panamericana hace constar que la estudiante **LÓPEZ ARCHILA, SIDIA KARINA** con carné No. **0810861** aprobó con **87 puntos** el Examen Técnico Profesional del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas, el día 07 de diciembre del año 2009.

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los 09 días del mes de marzo del año 2010.

Atentamente,

Arq. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico



Vo.Bo. Licda. Alba de González
Secretaria General



Monica Moreno
CC: Archivo

Acto que Dedico

A Dios:

Agradecimiento por la vida y por brindarme la oportunidad de haber concluido los estudios universitarios.

A mis Padres

Lino López y Mercedes Archila, gracias por el apoyo y esfuerzo brindado para llegar a este logro, siendo una pequeña recompensa a sus múltiples esfuerzos.

A mis Abuelos:

Natalia García Méndez, Eugenio López (Q.E.P.D+), por sus sabios consejos y muestras de cariño incondicional.

A mis Hermanos:

Con quienes he compartimos muchos momentos de alegría desde la infancia, gracias por el apoyo brindado, y que este logro sea motivo de ejemplo y orgullo; que tengan presente que todo esfuerzo tiene su recompensa.

A mis Sobrinos:

Sebastián y Sofía Duarte López. Anthony Moscoso López, por los momentos de alegría y ternura brindados.

A mis Amigos:

Especialmente a Gustavo Adolfo Castañeda, Marilú Sandoval Barrios, Edy Rolando Monroy López por su amistad apoyo y momentos compartidos.

Agradecimientos:

A la Universidad Panamericana de Guatemala

Lic. César Fernando Orellana Paiz.

Contenido

Resumen	i
Introducción.....	1
Capítulo 1	
Marco Teórico	4
Capítulo 2	
Planteamiento del problema	10
2.1 Pregunta de investigación.....	11
2.2 Justificación	11
2.3 Objetivos.....	11
2.3.1 Objetivo general	11
2.3.2 Objetivos específicos.....	11
2.4 Alcances y límites.....	12
2.4.1 Alcances	12
2.4.2 Límites	12
Capítulo 3	
Metodología.....	13
3.1 Tipo de investigación	13
3.2 Sujetos de investigación	13
3.2.1 Sujetos	13
3.3 Instrumentos	13
3.4 Procedimiento	14
3.5 Diseño de la investigación	15
Capítulo 4	
Aporte	16
4.1 Empresa	16
4.2 Universidad Panamericana de Guatemala	16
4.3 Guatemala.....	16

Capítulo 5	
Análisis de resultados	17
Capítulo 6	
Resultados de la investigación	19
Capítulo 7	
Conclusiones.....	25
Capítulo 8	
Propuesta	26
Capítulo 9	
Fuentes de consulta.....	29
Capítulo 10	
Cronograma de trabajo	30
Anexos.....	32
Anexo 1 Evaluación integral	33
Anexo 2 Diagnóstico	102
Anexo 3 Cuestionario dirigido a directivo	110
Anexo 4 Cuestionario dirigido a empleados	112
Anexo 5 Ejecución de la propuesta	114

Contenido de la Propuesta

Guía de inducción	116
Justificación	116
Objetivo	116
Desarrollo de la propuesta	116
Bienvenida	117
Historia	118
Visión	118
Misión	118
Valores	119
Competencias organizacionales	119
Canto	119
Uniforme imagen del colaborador	120
Principales cuentas y características	121
Serie A	121
Mega cuenta	126
Contiefectivita	129
Cuenta premier	132
Cuenta corriente	136
Principales productos y características	139
Fondo de inversión	139
Seguro de vida	143
Guía de capacitación para los empleados de nuevo ingreso	147

Resumen

La Práctica Empresarial Dirigida, fue realizada en Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II, consistió en la elaboración de una guía de inducción.

Es importante tomar en consideración la inducción adecuada para los empleados, de esta forma se tiene personal calificado, se logra el desempeño requerido, y se es más competitivo dentro del mercado, pues se satisfacen los requerimientos de los clientes.

Lo anterior es derivado a los resultados obtenidos en base a los instrumentos que se utilizaron para detectar las debilidades de la empresa objeto de estudio. En la actualidad las exigencias de mercado y servicio consisten en contar con personal capacitado al momento de ingreso a labores dándoles a conocer productos y servicios existentes dentro de la empresa para su comercialización y posicionamiento, dicho tema originó efectuar el estudio y determinar las debilidades actuales con el objeto de proponer alternativas y mejorar el proceso de inducción para los empleados de recién ingreso.

De los resultados obtenidos en la verificación efectuada se detectaron las siguientes debilidades, siendo las siguientes: falta de conocimientos sobre productos, empleados de recién ingreso no rinden lo suficiente, no se cuenta con un documento de apoyo para consultas sobre productos, los empleados se capacitan en base a conocimientos otorgados por otros compañeros.

Es por ello que se hace una propuesta de los resultados obtenidos y se realicen modificación y aplicación al proceso de inducción actual.

Introducción

La inducción es de vital importancia para los empleados de recién ingreso de toda empresa ya que da a conocer todos aquellos factores de forma específica por medio de una guía de inducción; en Banco G&T Continental los empleados al momento de su contratación reciben pláticas sobre servicio y riesgos y evaluaciones sobre las mismas, pero no les entregan un documento físico que describa visión, misión, valores, productos y servicios que posee la institución.

Para el Banco G&T Continental es necesario contar con una guía de inducción para todos los empleados de recién ingreso, el cual sirva como instrumento de aprendizaje y consulta sobre lo que es la empresa y los productos existentes.

Uno de los objetivos de la guía de inducción es formar y capacitar a los empleados de nuevo ingreso para que presten una atención más eficaz y con los conocimientos necesarios que los ayuden a brindar un servicio de calidad y ser más productivos para la empresa.

En octubre del año 2000 se formalizó la fusión de dos de los bancos más grandes e importantes del país y nace el Grupo Financiero G&T Continental, surgiendo como una institución en la cual confía Guatemala y ofrece a los guatemaltecos productos financieros de primer nivel a la altura de los países más desarrollados.

En Guatemala existe diversidad de instituciones bancarias que ofrecen a los pobladores de todo el país productos similares la única diferenciación se encuentra en la solidez, prestigio y servicio prestado.

Banco G&T Continental se caracteriza por su innovación de servicios y estrategias competitivas como lo son las fusiones con empresas fuertes que han ayudado a crecer y brindar a sus usuarios

más accesibilidad y facilidad, en aperturas de cuentas, monetarias y ahorro, créditos para personas individuales y empresariales.

Para una mejor interpretación a continuación se describe cada uno de los capítulos con que cuenta el presente documento.

El marco teórico que contiene definiciones de términos utilizados para dar a conocer los conceptos que se emplearon en el desarrollo de una guía de inducción.

Se describe el planteamiento del problema, la justificación por la cual fue importante la realización, de estudio de una guía de inducción, los objetivos generales y específicos; así como también, los alcances tanto espacial, como temporal y teórica y las limitaciones que se presentaron durante la realización del estudio.

Se describen los sujetos de investigación, las unidades de análisis utilizadas, así también, los instrumentos utilizados como cuestionarios, para la recolección de la información y el procedimiento que se siguió a lo largo de la realización del trabajo.

Se da a conocer el aporte que tendrá la elaboración de esta Práctica Empresarial Dirigida para Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II; ya que por medio del estudio realizado, se podrá observar debilidades del proceso de inducción; así mismo el aporte para la Universidad y el aporte para Guatemala.

Se presenta el análisis de los resultados obtenidos durante la realización de la investigación, se hace un pequeño comentario de los resultados obtenidos de la información solicitada en los cuestionarios, a la vez realizando cuadros y gráficas para mayor comprensión de la información obtenida.

Las conclusiones obtenidas dan respuesta a los objetivos planeados, las cuales fueron consideradas de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación.

Como parte esencial de la Práctica Empresarial Dirigida, se presenta a Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II, la propuesta después de elaborada la investigación de una guía de inducción, presentando también los objetivos generales y específicos que se pretenden lograr con la implementación.

Se detallan las fuentes de consulta que fueron utilizadas a lo largo de la realización del estudio de guía de inducción , así como también el detalle de las actividades y en qué tiempo se llevaron a cabo durante la realización del análisis.

En la parte final se presentan los anexos, los cuales consisten en la evaluación integral, diagnóstico, cuestionarios y desarrollo de la propuesta.

Capítulo 1

Marco Teórico

A continuación se describen algunos conceptos con el fin de que el lector se familiarice con los términos mencionados en el documento.

1.1 Empresa

“Es la unidad económico-social, en el que se intervienen recursos financieros, materiales y humanos, los cuales se coordinan con el fin de producir bienes y proporcionar servicios, que satisfagan los requerimientos del mercado al cual dirige su esfuerzo productivo, generando con ello beneficios”. (Sosa, 1996:68).

1.2 Empresa privada

“Son todas aquellas operadas por la iniciativa privada, en cualquiera de las formas que adopten de acuerdo con el código de comercio de Guatemala, tanto de carácter individual como de sociedades. Estas empresas persiguen la obtención de un beneficio económico, mediante la satisfacción de las necesidades de los consumidores a través de sus productos o servicios”. (Sosa, 1996: 87).

1.3 Ambiente interno

“Está integrado por los intereses del dueño, los empleados, los socios, el producto, plaza, precio, promoción, que son los elementos o factores sobre los que tiene una influencia directa el empresario”. (Sosa, 1996: 73).

1.4 Ambiente externo

Tiene elementos de acción directa y de acción indirecta.

El ambiente externo que afecta directamente a la empresa se refiere a los elementos de acción directa.

Este ambiente esta compuesto, por los clientes, proveedores, distribuidores, la competencia, las instituciones financieras, la oferta de mano de obra, mercado laboral, el estado, sus dependencias y las leyes que emiten, así como grupos de presión.

Los componentes de acción directa interactúan con la empresa en forma directa y constante.

“El ambiente externo de acción indirecta esta compuesto por aspectos económicos del país, aspectos socio culturales, políticos, legales y tecnológicos y su interrelación en una dimensión internacional. Estos interactúan con la empresa en forma esporádica o irregular”. (Sosa, 1996:73).

1.5 Competencia

“Esta constituida por otras empresas que producen productos o servicios iguales, similares o mejores a los de nuestra empresa. Por lo que a fin de aumentar su participación en el mercado, la empresa debe quitarle clientes a otra. Esto significa que necesita procurarles a los consumidores una satisfacción más completa, y para lograrlo tienen que estar investigando constantemente las cambiantes necesidades, deseos y gustos del mercado y adaptarse a esos cambios estableciendo una agresiva estrategia de mercadotecnia”.(Sosa, 1996: 76).

1.6 Recursos humanos

“Se refiere a la fuerza de trabajo de la mano de obra, tanto del empresario a través de su función directiva, como del trabajo operativo que realizan los empleados o colaboradores, siendo fundamental conjugar ambos tipos de trabajo para llevar a cabo las operaciones y la administración de la empresa.

Este recurso constituye un elemento activo muy importante para la existencia de cualquier empresa”. (Sosa, 1996: 83).

1.7 Empleados

“Los empleados, al igual que el empresario, ven en la empresa un vinculo a través del cual satisfacen sus propias necesidades, y desde luego cuando ingresan a una empresa, estos tienen

sus objetivos personales; pero habrá que buscar un equilibrio entre estos y los objetivos de la empresa, a fin de que se alcancen ambos sin detrimento de unos por los otros. Pues solo cuando se trabaja en armonía se logra los mejores resultados". (Sosa, 1996: 74).

1.8 Integración de personal

"Consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional. Esto se realiza mediante la identificación de los requerimientos de la fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, asenso, evaluación, planeación de carreras, compensación, y capacitación, o desarrollo, tanto de candidatos como de empleados en funciones a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas". (Kontz H. y Wehrich H., 2004: 364).

1.9 Inducción

"La selección de la persona más indicada para un puesto es solo el primer paso para la composición de un equipo administrativo eficaz.

La inducción implica dotar a los nuevos empleados de información preliminar sobre la empresa, sus funciones, sus tareas y su personal. Las grandes empresas suelen contar con un programa formal de inducción, por medio del cual se explican las siguientes características de la compañía: historia, productos y servicios, políticas y prácticas generales. Todo esto puede describirse con más detalle en un folleto, pero las decisiones de inducción les ofrecen a los nuevos empleados la oportunidad de hacer preguntas. Si bien es común que estos programas formales sean impartidos por miembros del departamento de personal, la responsabilidad de inducción básica de un nuevo administrador". (Kontz H. y Wehrich H, 2004: 396).

1.10 Inducción de personal

"Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso (puede aplicarse asimismo a las transferencias de personal), durante el periodo de desempeño inicial ("periodo de prueba").

Los programas de inducción en las empresas son de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la gran tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad.

El objetivo principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización. Exige, pues, la recepción favorable de los compañeros de labores que pueda lograrse una coordinación armónica de la fuerza de trabajo.

Es de hacer notar que la inducción por lo general es una actividad dirigida al nuevo personal que ingresa a la organización. No obstante los nuevos trabajadores no son los únicos destinatarios de éstos programas, también debe dársele a todo el personal que se encuentre en una situación total o parcialmente desconocida para ellos, como por ejemplo, el personal que ha sido transferido a diferentes posiciones dentro de la organización y para quienes ascienden a otros puestos. La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como al jefe de personal. Recuperado: 24.01.2009 <http://www.monografias.com/trabajos/histomex/histomex.shtml> .

1.11 Inducción a los empleados

Al inducir a los empleados nuevos se les proporciona la información básica de los antecedentes que requieren para desempeñar su trabajo en forma correcta; por ejemplo información relativa a las reglas de la compañía. La inducción de hecho forma parte del proceso de socialización del empleador para los empleados nuevos. La inducción es el proceso permanente para inculcar en todos los empleados actitudes normas, valores, y patrones de conducta que prevalecen y son esperados por la organización y sus departamentos.

“Los programas de inducción van desde las introducciones informales y breves, hasta los programas formales y largos. En cualquiera de los dos casos, los empleados nuevos por lo normal

reciben un manual o materiales impresos que tratan de asuntos como el horario de trabajo, las revisiones del desempeño, como aparece uno en la nómina y las vacaciones, si como un recorrido por las instalaciones”. (Dessler ,2001: 249).

1.12 Manual de inducción

El manual de inducción tiene como finalidad que cada nuevo integrante de una empresa, conozca aspectos importantes de la misma tales como: su visión, misión, sus funciones, los servicios que se ofrecen y las políticas de personal que le afectarán etc., información que le servirá como base fundamental para que de esa forma, se integre rápida y adecuadamente en la organización y con el personal que la conforma, y así de inicio al desarrollo de sus actividades.

El manual de inducción permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto. Recuperado: 24.01.2009 <http://www.monografias.com/trabajos/histomex/histomex.shtml> .

1.13 Capacitación

Se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo. Por consiguiente, capacitar podría significar enseñar a un operador de maquina, operar su nueva maquina, a un nuevo vendedor a vender el producto de la empresa o a un nuevo supervisor a entrevistar y evaluar a los empleados.

“A si mismo los empleados de hoy necesitan habilidades y por tanto capacitación para formación de equipos, toma de decisiones y comunicación, así como habilidades tecnológicas y computarizadas. Además, a medida que la competencia exija mejor servicio, los empleados irán requiriendo cada vez más capacitación e instrumentos necesarios para atención a los clientes”. (Dessler, 2001:251).

1.14 Bancos

Los bancos son entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales y que se dedican a trabajar con el dinero, para lo cual reciben y tienen a su custodia depósitos hechos por las personas y las empresas, y otorgan préstamos usando esos mismos recursos, actividad que se denomina intermediación financiera.

Para realizar la actividad de recibir dinero y luego darlo en préstamo, los bancos le cobran a quienes lo necesitan y piden préstamos, as mismo, a quienes les entregan dinero en depósitos les pagan por la confianza depositada. La diferencia entre lo que se les paga y lo que ellos pagan, es la ganancia que permite que el banco opere normalmente.

Se entiende por banco desde el punto de vista contable, el nombre de la cuenta que representa las instituciones en el cual tenemos nuestro dinero depositado y donde se encuentra disponible en el momento ñeque lo necesitemos. Recuperado: 06.11.2009 <http://www.monografias.com/trabajos/verif-servicios.shtml>.

1.15 Cuentas Corrientes

Estos son depósitos corrientes que pueden ser utilizados en cualquier momento a voluntad y requerimiento del titular de la cuenta. Es una forma de capacitación de depósitos que constituyen un servicio que ofrece el banco y al cual acuden y se acogen los clientes debido a la confianza, comodidad, seguridad y el control que se le da a los fondos que ponen bajo la custodia del banco. Recuperado: 06.11.2009 <http://www.monografias.com/trabajos/verif-servicios.shtml>.

1.16 Depósitos de ahorro corriente

Esta clase de depósito da lugar a las cuentas de ahorro, las cuales pueden abrirse por cantidades que son diferentes para los diversos bancos y que pueden ser muy pequeñas para algunos de ellos, como es el caso de la caja de ahorros. Los dueños de estas cuentas pueden depositar y retirar dinero cuando lo deseen, pero sólo ganan intereses los saldos que se mantienen por un período determinado de tiempo. Recuperado: 06.11.2009 <http://www.monografias.com/trabajos/verif-servicios.shtml>.

Capítulo 2

Planteamiento del problema

Una inducción adecuada a los empleados de recién ingreso tiene como beneficio, empleados más seguros, capacitados, con conocimientos de la empresa y orientados al desarrollo de sus labores diarias, pues posee conocimientos básicos que lo ayudarán a desarrollar sus actividades. Si la empresa desea mejorar debe de contar con una guía de inducción que debe ser entregada a cada integrante de recién ingreso que contenga la información básica que oriente y disminuya la incertidumbre del nuevo empleado.

El éxito o el fracaso de una empresa dependen del personal con que se cuenta, por tal razón la importancia de poseer personal capacitado y orientado a las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.

En la actualidad, Banco G&T Continental posee sucursales en el departamento de Chiquimula, la cual cuenta con asistentes de servicio, cajeros y personal de microfinanzas. Por medio de una evaluación integral hecha en la agencia 286 Chiquimula II, se identificaron los problemas siguientes:

- Falta de conocimientos sobre los productos.
- Los empleados de recién ingreso no rinden lo suficiente derivado a la falta de información.
- No cuentan con un documento que les ayude a solucionar dudas y consultas sobre productos.
- Los empleados aprenden en base de conocimientos empíricos otorgados por otros compañeros.

Estos problemas se pueden disminuir o eliminar si la empresa implementa una guía de inducción, ya que este instrumento, ayudará a que los empleados nuevos, ingresen a laborar de forma más segura y certera con conocimientos sobre lo que es la empresa y los servicios a brindar.

2.1 Pregunta de investigación

¿Cómo debe realizarse el proceso de inducción de los empleados de Banco G&T Continental de Agencia Chiquimula II?

2.2 Justificación

El personal de nuevo ingreso y el actual no reciben la información necesaria al momento de su inducción y no cuentan con un documento que los ayude a solucionar dudas respecto a productos que ofrece el banco, ya que la inducción actualmente se realiza verbalmente por medio de compañeros de trabajo. El no tener pleno conocimiento sobre los productos que se ofrecen provoca temor a comercializarlos pues no se consideran capaces de dominarlos, lo cual provoca la pérdida de nuevos clientes por no tener al personal lo suficientemente capacitado.

El contar con una guía de inducción disminuye la incertidumbre del nuevo empleado ya que posee conocimientos básicos para el desarrollo de actividades, y estas las realiza de forma más segura y certera, logrando con ello una mejor productividad del nuevo empleado.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Determinar el proceso de inducción de los empleados de Banco G&T Continental de Agencia Chiquimula II.

2.3.2 Objetivos específicos

- Determinar si la empresa posee una guía de inducción para los empleados de recién ingreso.

- Identificar la inducción que aplica actualmente la empresa en los empleados de recién ingreso.
- Determinar la importancia de una guía de inducción para los empleados de recién ingreso de Banco G&T Continental, Chiquimula II.

2.4 Alcances y límites

2.4.1 Alcances

- Espacial

La presente investigación se llevó a cabo en Banco G&T Continental Agencia 286 Chiquimula II dedicada a la prestación de servicios bancarios ubicada en 8 av. 1-95 zona I Chiquimula.

- Temporal

El proyecto de estudio, se realizó durante el período comprendido de 14 noviembre 2008 al 31 de Julio de 2009.

- Teórica

Los libros consultados fueron de autores que han escrito sobre Administración de Empresas y Recurso Humano, para el tema de inducción, entre ellos Gary Dessler, Kontz H. y Weihrich, Sosa Mendoza.

2.4.2 Límites

Como limitante se puede mencionar que la inducción la realiza el departamento de recursos humanos en la ciudad capital.

Otra limitante fue, que la presente investigación solo se realizó en Agencia 286 Chiquimula II.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, la que Hernández, Fernández y Baptista, (2003, p. 119), definen como “aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

3.2 Sujetos de investigación

3.2.1 Personas

Los sujetos de investigación se integraron por personal que labora en la agencia entre ellos están:

- Director Regional
- Jefe de Agencia
- Asistente de servicio al cliente
- Receptores pagadores (4)
- Personal de microfinanzas (1)

3.3 Instrumentos

Se enumeran a continuación los instrumentos utilizados para la recopilación de los datos que fundamentan esta investigación:

3.3.1 Cuestionario a Director Regional

Se realizó un cuestionario de cinco (5) preguntas, las cuales persiguen obtener información relacionada a la inducción de personal.

3.3.2 Cuestionario dirigido empleados de Banco G&T Continental, Agencia Chiquimula II.

Se realizó un cuestionario con seis (6) preguntas, para recabar información de los colaboradores y con ello determinar aspectos de inducción de personal.

3.4 Procedimiento

Dentro de las actividades que se realizaron para la elaboración de una guía de inducción, se encuentran los siguientes aspectos:

- Se inició realizando un contacto inicial, con visitas de la empresa recabando antecedentes de la misma.
- Se realizó un cuestionario dirigido al supervisor regional de la empresa, para detectar la problemática.
- Se realizó cuestionario para el personal administrativo.
- Se tabularon los datos obtenidos a través de una hoja electrónica de Microsoft Excel.
- Se presentaron los resultados en cédulas, se analizó e interpretaron los resultados.
- Se elaboró cuestionario para conocer aspectos de inducción de los empleados.
- Se aplicó el instrumento a los colaboradores de la empresa.
- Se ordenaron, clasificaron y tabularon los datos obtenidos a través de una hoja electrónica de Microsoft Excel.
- Se presentaron los resultados en gráficas de barras, se analizó e interpretaron los resultados.
- Se redactaron las conclusiones según la interpretación y análisis de la información recolectada en los instrumentos.
- Se presentó la propuesta considerando las conclusiones obtenidas del análisis de la problemática y las conclusiones realizadas.
- Se presentó la ejecución de la propuesta en la cual se responde a los resultados en la investigación y conclusiones realizadas.
- Presentación del informe final PED II, al tutor para las correcciones y aprobación.
- Entrega del informe final PED II, para revisión y convocatoria de presentación.

3.5 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es documental, ya que se consultó textos y documentos escritos; y de campo para establecer, investigar y proponer una solución al problema, se realizó varias visitas al lugar, teniendo con ello contacto directo con los sujetos de investigación y con el contexto en el cual se identificó el problema investigado.

Capítulo 4

Aporte

4.1 Empresa

Proporcionar una guía de inducción para los empleados de nuevo ingreso que apoye al aprendizaje y desarrollo de las actividades a realizar, mejorando el desempeño y la productividad, disminuyendo la incertidumbre y ansiedad del personal.

4.2 Universidad Panamericana de Guatemala

Servir de ejemplo a otros estudiantes de la Universidad para elaborar guías de inducción para empleados de Bancos del sistema. Además, enriquecer la biblioteca de la Universidad, que actualmente se ha constituido en un centro de consulta para muchos estudiantes y profesionales, guatemaltecos.

4.3 Guatemala

Contribuir a mejorar el desempeño de empleados de recién ingreso a empresas privadas, con el fin que sean personas más productivas y con altos niveles de eficiencia y calidad de conocimientos de la organización en la cual laboran.

El principal desafío que enfrenta la sociedad es el mejoramiento continuo de las organizaciones que la integran, y esto se logra con personal capacitado, logrando esto las personas alcanzan beneficios tanto económicos como posiciones laborales, teniendo una mejor calidad de vida de forma individual y contribuyendo al desarrollo del país, ya que se logran objetivos individuales y empresariales, por medio de la realización de un trabajo eficiente.

Capítulo 5

Análisis de Resultados

Los cuestionarios dirigidos a los empleados de Banco G&T Continental de Agencia Chiquimula II, descritos en el anexo 3 y 4, se realizó con el fin de:

- Determinar si la empresa posee una guía de inducción para los empleados de recién ingreso.
- Identificar la inducción que aplica actualmente la empresa en los empleados de recién ingreso.
- Determinar la importancia de una guía de inducción para los empleados de recién ingreso de Banco G&T Continental.

Los colaboradores manifestaron que si existe una guía de inducción de forma verbal con aspectos operativos y generales, e indicaron que no existe una guía de inducción por escrito para empleados de recién ingreso.

La totalidad de empleados indicaron que una guía de inducción promueve la eficiencia, para empleados de nuevo ingreso, ya que actualmente los conocimientos son transmitidos de forma verbal por compañeros de trabajo.

Los empleados esta de acuerdo que exista un documento escrito que detalle productos a ofrecer, de esta manera contarían con un material de apoyo que refuerza los conocimientos de los empleados.

A continuación se presentan autores que han escrito sobre el tema y se comparan los resultados encontrados en dichos instrumentos.

Según (Kontz H. y Wehrich H, 2004: 396). La inducción implica dotar a los nuevos empleados de información preliminar sobre la empresa, sus funciones, sus tareas y su personal. Las grandes empresas suelen contar con un programa formal de inducción, por medio del cual se explican las siguientes características de la compañía: historia, productos y servicios, políticas y prácticas generales. Todo esto puede describirse con más detalle en un folleto, pero las decisiones de inducción les ofrecen a los nuevos empleados la oportunidad de hacer preguntas. Si bien es común que estos programas formales sean impartidos por miembros del departamento de personal, la responsabilidad de inducción básica de un nuevo administrador”.

Para (Dessler ,2001: 249). Al inducir a los empleados nuevos se les proporciona la información básica de los antecedentes que requieren para desempeñar su trabajo en forma correcta; por ejemplo información relativa a las reglas de la compañía. La inducción de hecho forma parte del proceso de socialización del empleador para los empleados nuevos.

Capítulo 6

Resultados de la investigación

Los resultados que se demuestran en los cuadros siguientes, fueron obtenidos mediante un cuestionario dirigido a director regional Banco G&T Continental.

Tabla No. 1
Guía de inducción.

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: Director Regional

Según lo observado en la tabla anterior indica que no se cuenta con una guía de inducción estandarizada para el personal de nuevo ingreso.

Tabla No. 2
Utilización de guía de inducción.

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Base de datos: Director Regional

La persona encuestada indico que con la utilización de una guía de inducción mejoraría el rendimiento de los empleados pues se tiene un material para consultas y apoyo cuando surjan dudas.

Tabla No. 3
Conocimiento de los productos.

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: Director Regional

El director regional señala que los empleados de recién ingreso y actuales no conocen por completo los productos, existentes en la empresa, ya que no existe una guía de inducción para el empleado.

Tabla No. 4
Contar con documento escrito.

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Base de datos: Director Regional

El encuestado manifestó que es importante contar con un documento escrito que detalle los productos, de forma específica, de esta manera se garantiza el aprendizaje del empleado de recién ingreso.

Tabla No. 5

Aplicación de guía de inducción.

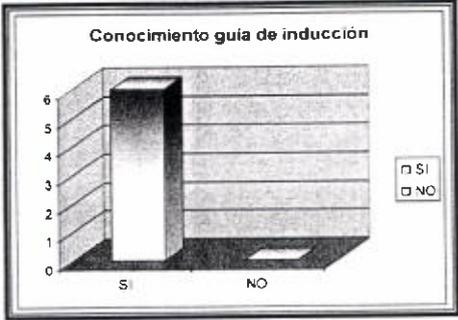
Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Base de datos: Director Regional

Los resultados anteriores demuestran que si se tiene la disposición de aplicar una guía de inducción para los empleados, de esta manera se garantiza un mejor servicio a los clientes.

Los resultados que se demuestran en las gráficas siguientes, fueron obtenidos mediante un cuestionario dirigido al personal de de Banco G&I Continental de Agencia chiquimula II.

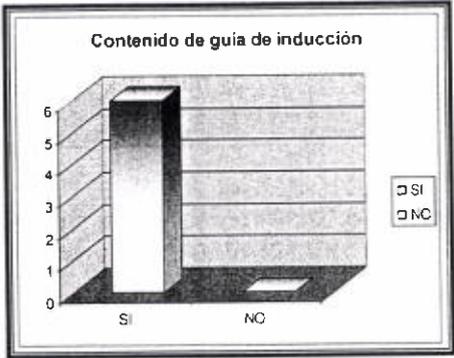
Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia

De los 6 empleados encuestados la totalidad de ellos si tienen conocimiento de lo que es una guía de inducción.

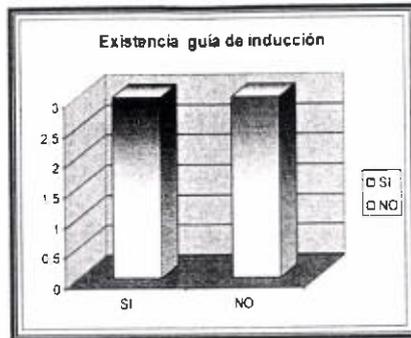
Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

Los datos anteriores demuestran que de los 6 empleados encuestados por medio de un cuestionario escrito, indicaron que si tienen conocimiento del contenido de una guía de inducción.

Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia

Según datos mostrados 3 de los empleados encuestados, indicaron que si existe una guía de inducción pero esta es verbal de aspectos operativos y generalidades, 3 indicaron que no existe una guía de inducción escrita para los empleados de nuevo ingreso.

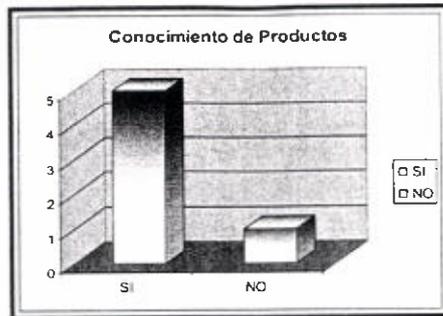
Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia

Los 6 empelados consideran que una guía de inducción si promueve la eficiencia de los empleados de recién ingreso ya que dan a conocer aspectos importantes de productos y beneficios de esta forma los empleados tienen más conocimientos y brindan un mejor servicio a los clientes, y son más productivos para la empresa.

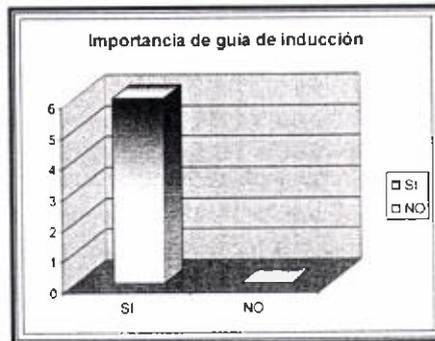
Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en los datos mostrados, de los 6 empleados encuestados 5 indicaron si tener conocimiento de los productos que se ofrecen, los cuales fueron transmitidos por medio de otros compañeros, uno indicó que no los conoce.

Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia

De los 6 empleados encuestados la totalidad indicaron que si es importante contar con un documento escrito que detalle los productos a ofrecer, ya que seria una herramienta de apoyo para aclarar dudas, y un material que refuerza los conocimientos de los empleados.

Capítulo 7

Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones derivadas de la presente investigación las cuales van dirigidas a Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II la que fue objeto de estudio:

En Banco G&T Continental no posee una guía de inducción por escrito para los empleados de recién ingreso, lo cual fue indicado por el personal sujeto de estudio en la investigación.

La inducción que aplica actualmente la empresa en los empleados de recién ingreso es verbalmente, la cual es transmitida por compañeros de trabajo, dicha información fue revelada por los colaboradores actuales de la empresa, por medio de los cuestionarios realizados. Un buen proceso de inducción, debe contar con la participación activa de las directivas de toda organización, ya que de éstas depende en gran parte el éxito del mismo

El rendimiento de los empleados de recién ingreso no es el adecuado derivado a la falta de información brindada en la inducción al momento que el personal ingresa a la empresa. Se plantea adicionalmente, que los beneficios de un buen proceso de inducción, pueden ser llevados al estado de resultados de cualquier organización

Carece de una guía de inducción por escrito para los empleados de recién ingreso que detalle información básica de la empresa, productos que predominan de los cuales los empleados poseen metas asignadas.

Establecer que un buen principio significa un mínimo de tiempo invertido y un incalculable porcentaje de interés a futuro. Un buen principio de los empleados no solo aumenta la productividad sino que aumenta la eficiencia y reduce las sustituciones de personal.



Capítulo 8

Propuesta

8.1 Introducción

Derivado a la alta competencia y exigencias de mercado, las empresas privadas deben de enfocarse en tener personal capacitado y orientado a ofrecer la variedad de productos y servicios que la empresa posee, esto solo se logra con una inducción adecuada al momento que el personal ingresa a la empresa. El departamento de recursos humanos es el encargado de brindar a todos los empleados las herramientas necesarias que lo ayudarán a ser más productivo al momento de su ingreso, por tal motivo deben de innovar y verificar las necesidades actuales que se tienen en las agencias de Banco G&T Continental.

El formar empleados más eficientes y productivos depende de la información proporcionada y de un seguimiento adecuado por parte del departamento de recursos humanos, ya que hoy en día las exigencias del mercado y gerencia consisten en la colocación de productos y servicios y esta solo se logra con personal capacitado.

8.2 Producto a entregar

Luego de realizadas las investigaciones, tanto documentales como de campo, se propone a la empresa en estudio, la elaboración de una guía de inducción para los empleados de nuevo ingreso del personal de Banco G&T Continental de Agencia Chiquimula II.

8.3 Objetivos

8.3.1 Objetivo general

Elaborar una guía de inducción para los empleados de nuevo ingreso del personal de Banco G&T Continental de Agencia Chiquimula II.

8.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Diseñar una guía de inducción, para empleados de recién ingreso de Banco G&T Continental agencia Chiquimula II.
- ✓ Establecer una guía de capacitación, para los empleados de nuevo ingreso, donde especifique el tipo de capacitación que debe emplearse.

8.4 Recursos

8.4.1 Humanos

El jefe de agencia de la empresa en mención es el responsable de trasladar dicho manual al director regional para que sea trasladado al departamento de recursos humanos.

8.4.2 Materiales

Para implementar ésta propuesta se necesitarán de útiles de oficina, entre ellos: Hojas de papel bond, fólder, fastenes, tóner para impresora, equipo de cómputo y encuadernar dicha guía.

8.4.3 Físico

Para entregar la guía de inducción se realizará en las instalaciones de la empresa.

8.4.4 Financieros

El presupuesto para la ejecución de la presente propuesta, incluye los siguientes gastos a incurrir:

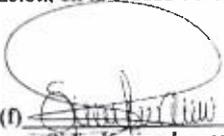
Costo beneficio de la propuesta

Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario en Quetzales	Total en Quetzales
Tubo de tóner	Para impresión del detalle del resultado del trabajo a realizar.	1	377.50	377.50
Resma de papel bond tamaño carta	Para impresión de documentos finales.	1	37.00	37.00
Encuadernado	Encuadernación de las hojas resultante del manual	4	15.00	60.00
Total				Q.474.50

Nota: Los costos presentados en la presente tabla, se obtuvieron según cotizaciones.

Firmas de aceptación

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Chiquimula a los 14 días del mes de febrero de 2009.

(f) 
 Sidia Karina Lopez Archila
 Consultor
 Universidad Panamericana de Guatemala
 Extensión Zacapa

(f) 
 Agencia 289
 Chiquimula, G.
 Banco G&T Continental
 HORA

BANCO G&T CONTINENTAL, S.A.
 AV. CALLE 289 CHIQUIMULA
RECIBIDO
14 FEB. 2009

Capítulo 9

Fuentes de Consultas

American psychological Association (2002). *Manual de estilo de Publicaciones*. (2 ed). Santa fe de Bogota. Mexico: El manual.

Dessler, G. (2001) *Administración de personal*, (octava edición) Mexico. Pearson Educación.

Enciclopedia libre wikipedia (2006), usuario (En red). Disponible en HYPERLINK "http://es.wikipedia.org/wiki/usuario" <http://es.wikipedia.org/wiki/usuario> Recuperado.

Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.

Koontz H y Wehrich H. (2,004). *Administración Una Perspectiva Global*. (12ª. Edición) México.Mcgrawhill.

Sosa F. (1996) *Administración Tomo I* (primera edición) Guatemala. Universidad Rafael Landivar.

Capítulo 10

Cronograma de trabajo

No.	Actividades	2008								2009									
		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Contacto inicial																		
	-Antecedentes																		
	-Visión																		
	-Misión																		
	-Objetivos																		
	-Políticas																		
	-Organigrama																		
	-Acuerdo gubernativo de creación																		
	-Cronograma de trabajo																		
	-Elaboración de cuestionario																		
2	Instrumentación																		
3	Recopilación de la información																		
4	Análisis de la información																		
	-Análisis de datos																		
	-Elaboración de gráficas																		
	-Análisis de gráficas																		
5	Diagnóstico																		
	-Elaboración de FODA Macroentorno																		
	-Elaboración de FODA Mesoentorno																		
	-Elaboración de FODA por áreas																		
6	Propuesta																		
7	Trabajo en la PED																		
	-Introducción																		
	-Marco teórico																		
	-Planteamiento del problema																		
	-Metodología																		
	-Aporte																		
	-Fuentes de consulta																		
8	Presentación de anteproyecto																		
7	Trabajo en la PED																		
	-Introducción																		
	-Marco teórico																		
	-Planteamiento del problema																		
	-Metodología																		
	-Aporte																		
8	Presentación de anteproyecto																		
9	Entrega final de anteproyecto																		

No.	Actividades	2009								2009							
		Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10	Reunión estudiante y tutor	■															
11	Entrega de correcciones a tutor			■													
12	Trabajo de campo																
	-Análisis de datos							■									
	-Encuesta a colaboradores								■								
	-Tabulación de Datos											■					
	-Elaboración de graficas												■				
13	Análisis de resultados																
14	Conclusiones												■				
15	Elaboración de propuesta																
16	Revisión de tutor																
17	Entrega a revisores																
	Entrega de correcciones a revisor																
18	Entrega final del documento																

Fuente: Elaboración propia.

Anexos

Anexo No. 1

Evaluación integral

a) Contacto inicial

Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II

- Antecedentes:

En octubre del año 2000 se formalizó la fusión de dos de los bancos más grandes e importantes del país y nace el Grupo Financiero G&T Continental, surgiendo como una institución que confía en Guatemala y ofrece a los guatemaltecos productos financieros de primer nivel a la altura de los países más desarrollados.

Entre las empresas que conforman Grupo Financiero G&T Continental se encuentran:

- ✓ Banco G&T Continental
- ✓ GTC Bank
- ✓ Tarjetas de crédito
- ✓ Financiera
- ✓ Casa de Bolsa

Es el banco más importante del país, con la infraestructura de atención más grande del mercado. Cuenta con 160 Agencias y Puntos de Servicio ubicados en toda la República; además de una red



de 550 cajeros automáticos, así como el más amplio portafolio de productos y servicios para dar la mejor atención a más de 1,200,000 clientes.

Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II del municipio de Chiquimula fue aperturada en mayo de 2007, debido a la absorción del Banco Banex por tal razón se iniciaron labores en dicha ubicación 8 av. 1-95 Zona 1 Chiquimula, dando más accesibilidad de servicios a los clientes.

Actualmente la agencia presta los siguientes servicios:

- ✓ Cuentas de ahorro corriente.
- ✓ Cuentas monetarios corriente.
- ✓ Cuentas de ahorro con sorteo.
- ✓ Cuentas monetarias con pago de intereses.
- ✓ Cuenta de ahorro para niños.
- ✓ Préstamos fiduciarios, hipotecarios.
- ✓ Préstamos de consumo.
- ✓ Préstamo de micro finanzas.
- ✓ Tarjetas de crédito.
- ✓ Fondos de pensiones.
- ✓ Seguros de vida.
- ✓ Pagos a Terceros (teléfonos, luz, colegios, pagos de universidades).



Actualmente la agencia cuenta con 9 empleados, atendiendo en un horario de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 17:00 P.m., sábados de 13:00 P.m. a 17:00 horas, prestando los servicios anteriormente mencionados, la agencia por ser nueva no cuenta con la cantidad suficiente de clientes, esto también se debe a la alta competencia que existe en el medio siendo estas: Banco de Desarrollo Rural, Industrial, Cooperativas del municipio de Chiquimula.

• 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.

• Objetivos

Dentro de los objetivos del banco se encuentran:

- ✓ Ser el grupo financiero número uno en Guatemala.
- ✓ Crecimiento y rentabilidad.
- ✓ Conservar a sus clientes por medio de satisfacción de servicio.
- ✓ Logro de metas establecidas mensualmente para cumplir meta anual.
- ✓ Captación y colocación de productos.

• Estrategias

Para poder cumplir con los objetivos y metas establecidas por la gerencia se utilizan las siguientes estrategias:

- ✓ Implementación de capacitaciones de servicio para ser más competitivos dentro del mercado.
- ✓ Implementación de programa gestores de cambio para reforzar los programas de cultura de servicio.
- ✓ Realización de promociones en cuentas de ahorro para hacer el producto más atractivo a los clientes.

- ✓ Diversidad de productos para asegurar la lealtad de los clientes.
- ✓ Diversidad de subagentes dentro del país para facilitar las operaciones de los clientes.
- ✓ Utilización de tecnología para que los clientes realicen operaciones bancarias en sus domicilios por medio de una página de Internet.

• Valores

- ✓ Integridad.
- ✓ Respeto.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Actitud de servicio.
- ✓ Disposición al cambio.
- ✓ Responsabilidad social.

• Políticas

Responsabilidades de los colaboradores. Los colaboradores que pertenezcan al grupo financiero G&T Continental deben cumplir con todas las responsabilidades que se originan por el desempeño de sus labores tomando en cuenta los lineamientos establecidos dentro de los acuerdos y las políticas aprobadas por el consejo administrativo.

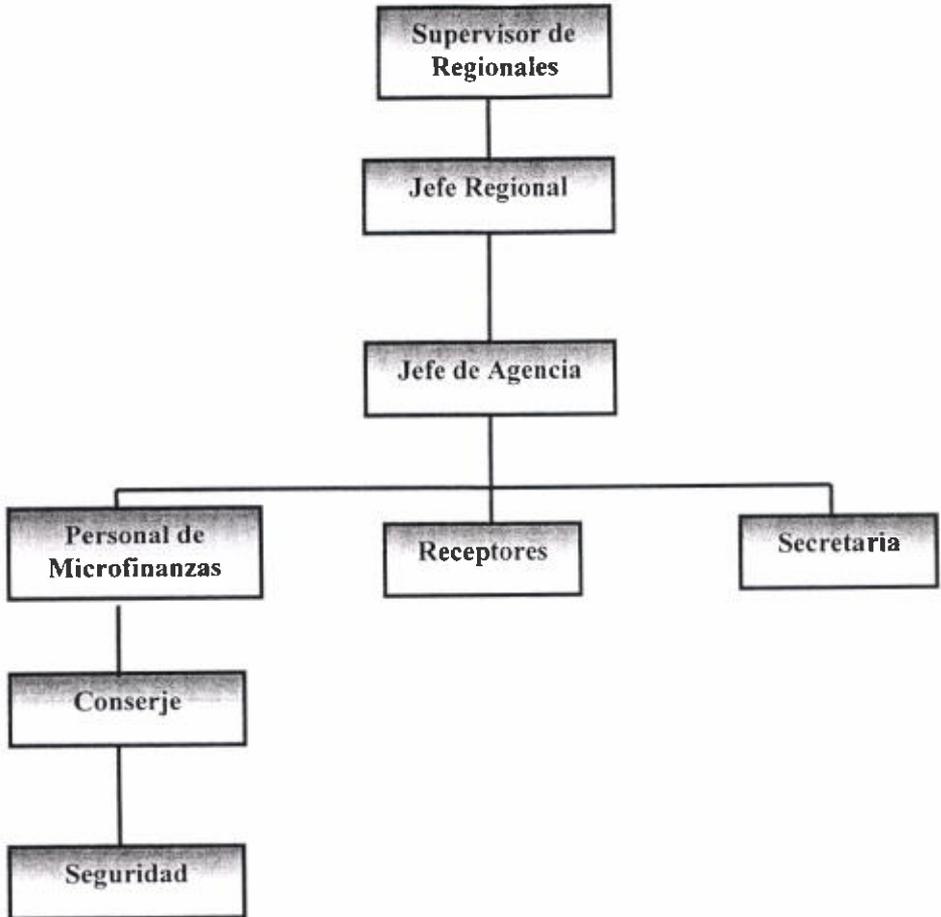
Restricciones y prohibiciones de los Colaboradores. Los colaboradores que pertenezcan al Grupo Financiero G&T Continental deben cumplir con todas las restricciones y prohibiciones de los colaboradores que se designan por el desempeño de sus labores tomando en cuenta los lineamientos establecidos dentro de los acuerdos y las políticas aprobadas por el consejo de administración.

Sanciones a los colaboradores: serán sancionados al no cumplir con sus responsabilidades que se designan por el desempeño de sus labores tomando en cuenta los lineamientos establecidos dentro de los acuerdos y las políticas aprobadas por el consejo administrativo.

Política de disciplina: La gerencia de recursos humanos en un esfuerzo mancomunado con los gerentes y directores del área del grupo financiero son responsables de velar por el cumplimiento de las políticas establecidas, así como del uso adecuado y correcto de las prendas del uniforme seleccionadas para cada área y puesto.

Todos los colaboradores son responsables de regirse a esta política. Si algún colaborador no cumple adecuadamente, se le informará verbalmente el aspecto que debe mejorar y tendrá un lapso de dos días como máximo para enmendar las faltas que le hayan sido señaladas. En caso de no cumplir se le llamará la atención verbalmente y deberá cumplir con lo establecido inmediatamente.

Figura 1.
Organigrama
Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II



Fuente: Elaboración propia



Chiquimula 27 de noviembre de 2008

Licenciado
Fernando Orrellana
Universidad Panamericana de Guatemala

Respetable Licenciado

Me dirijo a usted deseándole éxitos en sus labores diarias y a la vez confirmando que la Srta. Sidia Karina Lopez Archila, quien labora en Banco G&T Continental en la agencia ubicada en 8 av. 1-95 Zona 1 Chiquimula, quien desempeña el cargo de Jefe de Agencia, realizara la Practica Empresarial Dirigida –PEF– solicitada por su persona, en esta institución.

Por lo cual firmo la presente, dando mi autorización para que la Srta. Lopez realice la practica antes indicada en esta agencia.

Sin otro particular, quedo atentamente

Fernando Chinchilla
Supervisor de Directores Regionales
Banco G&T Continental
Tel 79426-441



8 av. 8-95 Zona 8 Plaza Central, Guatemala Capital | Teléfono 2133 4500 | www.gan-continental.com.gt

b) Instrumentación



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Acá Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a directores Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

I. Aspectos generales:

El presente cuestionario tiene por objeto identificar aspectos que influyen y determinan la aplicación de algunos elementos de cada etapa del proceso administrativo en Banco G&T Continental Chiquimula II. La información que pueda proporcionarnos será únicamente empleada para realizar recomendaciones y será estrictamente confidencial.

II. Información general:

Fecha: _____

Tiempo de laborar en la empresa _____

Tiempo de desempeñar el puesto: _____

Profesión: _____

III. Información específica

Planeación

1. ¿Conoce la misión de la empresa?

SI _____

NO _____

De ser positiva descríbala _____

2. ¿Cuál es el fin primordial que pretende alcanzar la empresa?

3. ¿Conoce los objetivos que busca la empresa?

SI _____ NO _____

4. ¿Cree que los objetivos de la empresa contribuyen al cumplimiento de la visión?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

5. ¿Considera que los objetivos de la empresa son claros para los empleados?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

Organización

6. ¿Cuenta la empresa con un organigrama?

SI _____ NO _____

7. ¿Considera que la especialización de las funciones contribuyen a que los objetivos se cumplan de una manera mas eficiente?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

8. ¿Están bien establecidas las funciones de los empleados dentro de la empresa?

SI _____ NO _____

Integración

9. ¿Se establece un perfil de requisitos, para los diferentes puestos en la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuáles? _____

10. ¿Qué medios se utilizan para el proceso de selección del ingreso del nuevo personal a la empresa?

Entrevista _____

Examen de conocimientos _____

Por referencias _____

Otros _____

11. ¿De qué manera se le describen las funciones al personal de nuevo ingreso de la empresa?

Verbal _____

Escrito _____

Capacitación y desarrollo

12. ¿Proporcionan capacitaciones a sus empleados?

SI _____ NO _____

¿En que áreas? _____

Dirección

13. ¿Existen incentivos para los empleados en la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuáles son?

Afectivos _____

Dinero en efectivo _____

Convivios _____

Regalos _____

Otros _____

14. ¿Considera que los medios para trasladar la información a los empleados son los adecuados?

SI _____ NO _____

15. ¿Cree que las ordenes (verbales y escritas) son recibidas y emitidas de manera oportuna y clara?

SI _____ NO _____

16. ¿De qué manera les indican a los empleados los errores?

Verbal _____

Escrito _____

17. ¿Qué tipo de supervisiones se realizan dentro de la empresa?

Administrativo _____

Operativo _____

Otros _____

Control

18. ¿Existe un registro de control de asistencia a labores en la empresa?

SI _____ NO _____

19. ¿Qué tipo de control se realiza en la empresa?

Personal _____

Funcional _____

Administrativo _____

Materiales y Suministros _____

Otros _____

20. ¿Qué área del proceso administrativo le gustaría fuera analizada dentro de la empresa?



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a Directivo de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

Información general:

Fecha: _____

Tiempo de laborar en la empresa _____

Tiempo de desempeñar el puesto: _____

Profesión: _____

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá responder con una X dentro de la casilla correspondiente.

1. ¿Considera que los empleados reciben la información necesaria sobre los productos de la empresa al momento de ingresar a laborar?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

2. ¿Al momento que los empleados ingresan a laborar en la empresa reciben algún tipo de capacitación?

SI _____ NO _____

¿Cuáles? _____

3. ¿Considera que al momento que finaliza la inducción para los empleados están preparados para ofrecer los productos de la empresa?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

4. ¿Qué tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa?

5. ¿Cuando ingreso a laborar en la empresa recibió algún material de apoyo sobre productos y servicios que lo orientara a desarrollar sus labores?

SI _____ NO _____

¿Cuáles? _____

6. ¿Considera que el nivel de rendimiento de las personas de nuevo ingreso es de calidad por las capacitaciones recibidas por la empresa al momento de su ingreso?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

7. ¿Para poder cumplir la visión de la empresa considera que es necesario modificar el proceso de inducción para los nuevos empleados?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

8. ¿Para que la empresa pueda competir en el mercado considera que se debe mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

9. ¿Actualmente la empresa cuenta con un documento que ayude a solucionar alguna duda respecto a productos de la empresa?

SI _____ NO _____

10. ¿Considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos que posee la empresa?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a empleados de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

Información general:

Fecha: _____

Tiempo de laborar en la empresa _____

Tiempo de desempeñar el puesto: _____

Profesión: _____

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá responder con una X dentro de la casilla correspondiente.

1. ¿Considera que recibió la información necesaria sobre los productos de la empresa al momento de ingresar a laborar?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

2. ¿Al momento que ingreso a laborar en la empresa recibió algún tipo de capacitación?

SI _____ NO _____

¿Cuáles? _____

3. ¿Al momento que finalizo su inducción en la empresa se consideraba capaz de ofrecer los productos de la empresa?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

¿Qué tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa?

5. ¿Cuando ingreso a laborar en la empresa recibió algún material de apoyo sobre productos y servicios que lo orientara a desarrollar sus labores?

SI _____ NO _____

¿Cuáles? _____

6. ¿Considera que el nivel de rendimiento de las personas de nuevo ingreso es de calidad por las capacitaciones recibidas por la empresa al momento de su ingreso?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

7. ¿Para poder cumplir la visión de la empresa considera que es necesario modificar el proceso de inducción para los nuevos empleados?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

8. ¿Para que la empresa pueda competir en el mercado considera que se debe mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

9. ¿Actualmente cuenta con un documento que lo ayude a solucionar alguna duda respecto a productos de la empresa?

SI _____ NO _____

10. ¿Considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos que posee la empresa?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

c) Recopilación de la información



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a directores Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

I. Aspectos generales:

El presente cuestionario tiene por objeto identificar aspectos que influyen y determinan la aplicación de algunos elementos de cada etapa del proceso administrativo en Banco G&T Continental Chiquimula II. La información que pueda proporcionarnos será únicamente empleada para realizar recomendaciones y será estrictamente confidencial.

II. Información general:

Fecha: 21/01/2013

Tiempo de laborar en la empresa: 12 años

Tiempo de desempeñar el puesto: 8 años

Profesión: Administrador de Empresas

III. Información específica

Planeación

I. ¿Conoce la misión de la empresa?

SI X NO _____

De ser positiva describala: El banco G&T Continental tiene la misión de brindar servicios financieros a la población de Guatemala.

2. ¿Cuál es el fin primordial que pretende alcanzar la empresa?

Ser el Grupo Financiero número uno

3. ¿Conoce los objetivos que busca la empresa?

SI

4. ¿Cree que los objetivos de la empresa contribuyen al cumplimiento de la visión?

SI X NO _____

¿Por que? Se persigue el mismo fin.

5. ¿Considera que los objetivos de la empresa son claros para los empleados?

SI X NO _____

¿Por que? Son definidos anualmente y mensual.

Organización

6. ¿Cuenta la empresa con un organigrama?

SI X NO _____

7 ¿Considera que la especialización de las funciones contribuyen a que los objetivos se cumplan de una manera mas eficiente?

SI X NO _____

¿Por que? los empleados conocen plenamente su trabajo

8 ¿Están bien establecidas las funciones de los empleados dentro de la empresa?

SI X NO _____

Integración

9 ¿Se establece un perfil de requisitos, para los diferentes puestos en la empresa?

SI X NO _____

¿Cuales Gradados en el medio

10 ¿Qué medios se utilizan para el proceso de selección del ingreso del nuevo personal a la empresa?

Entrevista X _____

Examen de conocimientos X _____

Por referencias _____

Otros _____

11. ¿De que manera se le describen las funciones al personal de nuevo ingreso de la empresa?

Verbal X

Escrito _____

Capacitación y Desarrollo

12. ¿Proporcionan capacitaciones a sus empleados?

SI X NO _____

¿En que areas Servicio. Procedimientos

Dirección

13. ¿Existen incentivos para los empleados en la empresa?

SI X NO _____

¿Cuáles son?

Afectivos X

Dinero en Efectivo X

Convivios _____

Regalos _____

Otros _____

14. ¿Considera que los medios para trasladar la información a los empleados son los adecuados?

SI NO

15. ¿Cree que la órdenes (verbales y escritas) con recibidas y emitidas de manera oportuna y clara?

SI NO

16. ¿De que manera les indican a los empleados los errores?

Verbal

Escrito

17. ¿Que tipo de supervisiones se realizan dentro de la empresa?

Administrativo

Operativo

Otros

Control

18. ¿Existe un registro de control de asistencia e labores en la empresa?

SI NO

19 ¿Qué tipo de control se realiza en la empresa?

Personal X

Funcional _____

Administrativo X

Materiales y Suministros _____

Otros _____

20 ¿Que área del proceso administrativo le gustaría fuera analizada dentro de la empresa

Integración. Estructura de nuevo Personal sobre
Productos.



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a Directivo de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

Información general:

Fecha: 10/12/2008

Tiempo de laborar en la empresa 2 años

Tiempo de desempeñar el puesto: 2 años

Profesión: Licenciado Admon de Empresas

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá responder con una X dentro de la casilla correspondiente.

I. ¿Considera que los empleados reciben la información necesaria sobre los productos de la empresa al momento de ingresar a laborar?

SI NO

¿Por qué? cuando ingresan no conocen los productos

2 ¿Al momento que los empleados ingresan a laborar en la empresa reciben algún tipo de capacitación?

SI X NO _____

¿Cuales? Sobre lavado de dinero

3 ¿Considera que al momento que finaliza la inducción para los empleados estan preparados para ofrecer los productos de la empresa?

SI _____ NO X

¿Por que? no tienen todos los conocimientos

4 ¿Que tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa?

Sobre productos nuevos de abarro

5 ¿Cuando ingreso a laborar en la empresa recibió algún material de apoyo sobre productos y servicios que lo orientara a desarrollar sus labores?

SI _____ NO X

¿Cuales? _____

6. ¿Considera que el nivel de rendimiento de las personas de nuevo ingreso es de calidad por las capacitaciones recibidas por la empresa al momento de su ingreso?

SI NO

¿Por qué? Falta de información

7. ¿Para poder cumplir la visión de la empresa considera que es necesario modificar el proceso de inducción para los nuevos empleados?

SI NO

¿Por qué? necesitan estar bien informados por diversos los productos

8. ¿Para que la empresa pueda competir en el mercado considera que se debe mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal?

SI NO

¿Por qué? _____

9. ¿Actualmente la empresa cuenta con un documento que ayude a solucionar alguna duda respecto a productos de la empresa?

SI NO

10. ¿Considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos que posee la empresa?

SI X NO _____

¿Por que? Para conocimiento y actualización

2 ¿Al momento que ingreso a laborar en la empresa recibió algún tipo de capacitación?

SI NO

¿Cuales? Forma productos y Procedimientos de Planta

3 ¿Al momento que finalizo su inducción en la empresa se consideraba capaz de ofrecer los productos de la empresa?

SI NO

¿Por qué? Me fue difícil obtener

4 ¿Que tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa?

que abarca los centros más en los aspectos de
venta de productos ya que se han dejado de hacer

5 ¿Cuando ingreso a laborar en la empresa recibió algún material de apoyo sobre productos y servicios que lo orientara a desarrollar sus labores?

SI NO

¿Cuales? _____

6. ¿Considera que el nivel de rendimiento de las personas de nuevo ingreso es de calidad por las capacitaciones recibidas por la empresa al momento de su ingreso?

SI _____ NO X

¿Por qué?

El tiempo de capacitación es limitado

7. ¿Para poder cumplir la visión de la empresa considera que es necesario modificar el proceso de inducción para los nuevos empleados?

SI X NO _____

¿Por qué?

porque el método que ahora usamos las capacitaciones es muy lento

8. ¿Para que la empresa pueda competir en el mercado considera que se debe mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal?

SI X NO _____

¿Por qué?

los tiempos cambian y el mercado cada vez es más competitivo

9. ¿Actualmente cuenta con un documento que lo ayude a solucionar alguna duda respecto a productos de la empresa?

SI _____ NO X

10 ¿Considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos que posee la empresa?

SI X NO _____

¿Por que? Por que solo es una capacidad de venta
sin documentos con el cual se puede seguir el
empleo.



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a empleados de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

Información general:

Fecha: 10-12-2008

Tiempo de laborar en la empresa 1 año 10 meses

Tiempo de desempeñar el puesto: 1 año 10 meses

Profesión: Perite Contador

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá responder con una X dentro de la casilla correspondiente.

1. ¿Considera que recibió la información necesaria sobre los productos de la empresa al momento de ingresar a laborar?

SI Y NO _____

¿Por qué? Por que en la indicación información y detallan muy bien los productos de empresa.

2 ¿Al momento que ingreso a laborar en la empresa recibió algún tipo de capacitación?

SI NO

¿Cuales? sobre Productos, Servicios Y Procedimientos del banco.

3 ¿Al momento que finalizo su induccion en la empresa se consideraba capaz de ofrecer los productos de la empresa?

SI NO

¿Por qué? _____

4 ¿Que tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa?

Sobre como ofrecer o vender los Productos del banco y sobre como ofrecer dar un Servicio excepcional a los clientes internos y externos.

5 ¿Cuando ingreso a laborar en la empresa recibió algún material de apoyo sobre productos y servicios que lo orientara a desarrollar sus labores?

SI NO

¿Cuales? Solo se recibio la información verbal.

6. ¿Considera que el nivel de rendimiento de las personas de nuevo ingreso es de calidad por las capacitaciones recibidas por la empresa al momento de su ingreso?

SI _____ NO x

¿Por qué? Por que no es suficiente el tiempo de capacitación y es necesario profundizar más en los Productos y Procedimientos del banco.

7. ¿Para poder cumplir la visión de la empresa considera que es necesario modificar el proceso de inducción para los nuevos empleados?

SI x NO _____

¿Por qué? Se necesita que aprendan más sobre los Productos Sobre los Procedimientos y Sobre el Servicio que hay que brindar a los clientes.

8. ¿Para que la empresa pueda competir en el mercado considera que se debe mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal?

SI x NO _____

¿Por qué? Porque se necesita más tiempo de inducción sobre que su trabajo es en base a ventas y a dar el excelente servicio a los clientes.

9. ¿Actualmente cuenta con un documento que lo ayude a solucionar alguna duda respecto a productos de la empresa?

SI _____ NO x

10 ¿Considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos que posee la empresa?

SI NO

¿Por qué? Por que solo se posee la información verbal que
te dan en la inducción y al momento de empezar
a laborar en la empresa.



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a empleados de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

Información general:

Fecha: 10/12/2008

Tiempo de laborar en la empresa 8 meses

Tiempo de desempeñar el puesto: 8 meses

Profesión: Perito Administrativo

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá responder con una X dentro de la casilla correspondiente.

1. ¿Considera que recibió la información necesaria sobre los productos de la empresa al momento de ingresar a laborar?

SI X NO

¿Por qué? me capacitaban y estuvo una persona enseñando a la por mí por un tiempo

2 ¿Al momento que ingreso a laborar en la empresa recibió algún tipo de capacitación?

SI X NO _____

¿Cuales? Como y que se debe hacer y verificar al momento de pagar un cheque

3 ¿Al momento que finalizo su inducción en la empresa se consideraba capaz de ofrecer los productos de la empresa?

SI _____ NO X

¿Por que? porque no recibimos la información necesaria de ellos.

4 ¿Que tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa?

1- sobre cada uno de los productos

2- Como detectar a los que se encargan al lavado de activos

3- que hacer en caso de un asalto

5 ¿Cuando ingreso a laborar en la empresa recibió algún material de apoyo sobre productos y servicios que lo orientara a desarrollar sus labores?

SI X NO _____

¿Cuales? Como brindar un buen servicio al cliente

6 ¿Considera que el nivel de rendimiento de las personas de nuevo ingreso es de calidad por las capacitaciones recibidas por la empresa al momento de su ingreso?

SI _____ NO X

¿Por qué? porque no son las capacitaciones adecuadas para desempeñar el puesto

7 ¿Para poder cumplir la visión de la empresa considera que es necesario modificar el proceso de inducción para los nuevos empleados?

SI _____ NO X

¿Por qué? Cada uno debe dar lo mejor de uno mismo

8 ¿Para que la empresa pueda competir en el mercado considera que se debe mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal?

SI X NO _____

¿Por qué? para saber como responderle las inquietudes a los clientes

9 ¿Actualmente cuenta con un documento que lo ayude a solucionar alguna duda respecto a productos de la empresa?

SI _____ NO X

10 ¿Considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos que posee la empresa?

SI X NO

¿Por qué? para poder estudiarlo y analizarlo, así como entender
de las ventajas y poder aplicarlo de una mejor forma



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a empleados de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

Información general:

Fecha: 10/12/2008
Tiempo de laborar en la empresa 1 año
Tiempo de desempeñar el puesto: 1 año
Profesión: Pequeño Contador

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá responder con una X dentro de la casilla correspondiente.

1. ¿Considera que recibió la información necesaria sobre los productos de la empresa al momento de ingresar a laborar?

SI NO

¿Por qué? _____

2 ¿Al momento que ingreso a laborar en la empresa recibió algún tipo de capacitación?

SI NO

¿Cuales? Sobre la función y misión así como procedimiento del trabajo.

3 ¿Al momento que finalizo su inducción en la empresa se consideraba capaz de ofrecer los productos de la empresa?

SI NO

¿Por que? porque la capacitación no era completa aun faltaba más concerniente sobre los productos e información

4 ¿Que tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa?

Sobre Productos, estrategias y técnicas para acceder a todos productos y ofrecer servicios.

5 ¿Cuando ingreso a laborar en la empresa recibió algún material de apoyo sobre productos y servicios que lo orientara a desarrollar sus labores?

SI NO

¿Cuales? _____

6 ¿Considera que el nivel de rendimiento de las personas de nuevo ingreso es de calidad por las capacitaciones recibidas por la empresa al momento de su ingreso?

SI _____ NO

¿Por qué? _____

7 ¿Para poder cumplir la vision de la empresa considera que es necesario modificar el proceso de inducción para los nuevos empleados?

SI NO _____

¿Por qué? es necesario que esta capacitación sea más extensa ya que en tres días, no se cubren toda la información que para y debe brindar un líder o un gerente

8 ¿Para que la empresa pueda competir en el mercado considera que se debe mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal?

SI _____ NO

¿Por qué? la competencia y el cliente lo tiene cada empleado si quiere superarse, piensa que lo mejor sería enseñarle a los nuevos, a querer competir

9 ¿Actualmente cuenta con un documento que lo ayude a solucionar alguna duda respecto a productos de la empresa?

SI NO _____

10 ¿Considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos que posee la empresa?

SI NO

¿Por que? por cualquier duda que pudiera surgir



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a empleados de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

Información general:

Fecha: 10/11/2008

Tiempo de laborar en la empresa 8 meses

Tiempo de desempeñar el puesto: 8 meses

Profesión: Recib. Administración

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá responder con una X dentro de la casilla correspondiente.

1. ¿Considera que recibió la información necesaria sobre los productos de la empresa al momento de ingresar a laborar?

SI X NO

¿Por qué? me capacitaban y estuvo una persona enseñando a la por mí por un tiempo.

2 ¿Al momento que ingreso a laborar en la empresa recibió algún tipo de capacitación?

SI NO

¿Cuales? Como en deudores y en deudas técnicas y al venir al banco fue lo
practicar en un banco y le llamamos CEGAP
en un banco en un banco en un banco

3 ¿Al momento que finalizo su inducción en la empresa se consideraba capaz de ofrecer los productos de la empresa?

SI NO

¿Por que? Atesa a los clientes se llegan a
demostrar en nuestros productos

4 ¿Que tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa?

Que en la reuniones se hagan como
explicaciones de los productos y hay
planes matenimos al dia con los
productos

5 ¿Cuando ingreso a laborar en la empresa recibió algún material de apoyo sobre productos y servicios que lo orientara a desarrollar sus labores?

SI NO

¿Cuales? _____

6 ¿Considera que el nivel de rendimiento de las personas de nuevo ingreso es de calidad por las capacitaciones recibidas por la empresa al momento de su ingreso?

SI NO

¿Por qué? Porque ellos ponen su actitud al momento de la practica.

7 ¿Para poder cumplir la visión de la empresa considera que es necesario modificar el proceso de inducción para los nuevos empleados?

SI NO

¿Por qué? esta bien solo lo unico es que en la practica es en donde se desempeñan mejor

8 ¿Para que la empresa pueda competir en el mercado considera que se debe mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal?

SI NO

¿Por qué? Para tener mas conocimientos/Productos.

9 ¿Actualmente cuenta con un documento que lo ayude a solucionar alguna duda respecto a productos de la empresa?

SI NO

10 ¿Considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos que posee la empresa?

SI NO

¿Por qué? Consultas

d) Análisis de Resultados.

- Los resultados presentados a continuación, fueron obtenidos por medio de cuestionario dirigido a directivo de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula, para determinación de problemática.

Tabla No. 1
Misión de la empresa.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

En la tabla anterior demuestra que el director regional si tiene conocimiento de la misión de la empresa, lo que indica que tiene definido el propósito de la empresa.

Cédula No. 1	¿Cuál es el fin primordial que pretende alcanzar la empresa?
El fin primordial de la empresa es ser el grupo financiero número uno.	

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Tabla No. 2
Objetivos de la empresa.

Respuesta	cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Se puede determinar que si son conocidos los objetivos establecidos por la empresa.

Tabla No. 3
Los objetivos de la empresa contribuyen en el cumplimiento de la visión.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

El resultado anterior demuestra que los objetivos de la empresa si contribuyen a cumplir la visión ya que se persigue el mismo fin.

Tabla No. 4

Los objetivos de la empresa son claros para los empleados.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

El director regional indico que los objetivos son definidos y claros para los empleados, ya que los realizan de forma mensual y anual.

Tabla No. 5

Organigrama en la empresa.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Los resultados de la tabla anterior demuestra que la empresa si cuenta con un organigrama establecido.

Tabla No. 6

La especialización contribuye al logro de objetivos.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

El director regional demuestra en la tabla anterior que la especialización favorece para que los objetivos se cumplan, ya que los empleados tienen pleno conocimiento de sus tareas.

Tabla No. 7

Establecimiento de funciones de los empleados dentro de la empresa.

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Según lo indicado por los resultados anteriores, si están bien establecidas las funciones para los empleados.

Tabla No. 8

Perfil de requisitos, para los diferentes puestos en la empresa.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Se puede determinar que la empresa si establece un perfil de puestos, el cual es que las personas interesadas en los puestos sean graduadas a nivel medio.

Tabla No. 9

Medios que utilizan para el proceso de selección.

Respuesta	Cantidad
Entrevista	1
Examen de conocimientos	1
Referencias	0
Otros	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

La tabla refleja que la empresa para el proceso de selección utiliza entrevistas y exámenes de conocimiento para los candidatos de los puestos.

Tabla No. 10

Forma de describir las funciones al personal de nuevo ingreso.

Respuesta	Cantidad
Verbal	1
Escrita	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Se puede observar que a los empleados de nuevo ingreso les describen sus funciones de forma verbal.

Tabla No. 11

Capacitación a los empleados.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

El dato anterior indica que si reciben capacitación los empleados sobre servicios y procedimientos.

Tabla No. 12

Incentivos para los empleados en la empresa.

Respuesta	Cantidad
Afectivos	1
Dinero en efectivo	1
Convivios	0
Regalos	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Se puede establecer que los empleados si reciben incentivos como dinero en efectivo y afectivos por parte de los jefes.

Tabla No. 13

Medios para trasladar la información a los empleados son los adecuados.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

La tabla anterior indica que los medios para trasladar la información a los empleados son adecuados dentro de la empresa.

Tabla No. 14

Las órdenes emitidas de manera oportuna y clara.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

El director indicó en los datos anteriores que las ordenes si son recibidas de forma clara y oportuna para los empleados.

Tabla No. 15

Formas que indican a los empleados los errores.

Respuesta	Cantidad
Verbal	1
Escrito	1

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Los resultados mostrados, reflejan que los errores se los indican a los empleados de forma verbal y escrita.

Tabla No. 16

Tipos de supervisiones realizan dentro de la empresa.

Respuesta	Cantidad
Administrativo	1
Operativo	1

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Se puede establecer en los resultados anteriores que en la empresa se realizan supervisiones verificando lo administrativo y operativo.

Tabla No. 17

Registro de control de asistencia a labores en la empresa.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

El directivo de la empresa expresa que si se posee un control de asistencia, para los empleados.

Tabla No. 18

Tipos de control que se realizan dentro de la empresa.

Respuesta	Cantidad
Personal	1
Funcional	0
Administrativo	1
Materiales y suministros	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Los resultados de la tabla expresan que la empresa realiza dos tipos de controles el de personal y administrativo.

Cédula No. 2	Area del proceso administrativo le gustaría fuera analizado dentro de la empresa.
El tema del proceso administrativo que necesita ser analizado dentro de la empresa es integración, en lo que respecta inducción de nuevo personal, sobre productos existentes en el banco.	

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

- Los resultados que se demuestran en los cuadros siguientes, fueron obtenidos mediante un cuestionario dirigido a directivo de Banco G&T Continental.

Tabla No. 19

Información recibida sobre los productos de la empresa.

Respuesta	Cantidad
Si	0
No	1

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Los empleados no reciben la información necesaria sobre productos que se posee actualmente, dichos resultados son indicados por el directivo de la empresa.

Tabla No. 20

Reciben algún tipo de capacitación los empleados de nuevo ingreso.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Los datos anteriores reflejan que los empleados si reciben capacitaciones cuando ingresan a la empresa pero estas se refieren a lavado de dinero.

Tabla No. 21

Preparación para ofrecer los productos de la empresa.

Respuesta	Cantidad
Si	0
No	1

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Según los resultados expresados en la tabla indican que los empleados al finalizar la inducción no están listos para ofrecer los productos, ya que no poseen suficiente conocimiento.

Cédula No. 3	Tipo de capacitaciones considera importantes para el personal de nuevo ingreso en la empresa.
Las capacitaciones que deben tomarse en cuenta para el personal de nuevo ingreso son sobre productos y las diferentes cuentas que ofrece la empresa.	

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Tabla No. 22

Material de apoyo sobre productos y servicios.

Respuesta	Cantidad
Si	0
No	1

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Como se puede establecer en los datos anteriores los empleados no reciben ningún tipo de material sobre productos de la empresa.

Tabla No. 23

Rendimiento de personal de nuevo ingreso.

Respuesta	Cantidad
Si	0
No	1

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Se puede observar en los resultados anteriores que el rendimiento de personal de nuevo ingreso no es de calidad por falta de información sobre productos.

Tabla No. 24

Modificación del proceso de inducción.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Los resultados demuestran que si es necesario modificar el proceso de inducción, ya que necesitan estar informados sobre los productos para poder ofrecerlos a los clientes.

Tabla No. 25

Mejorar algún aspecto en la inducción del nuevo personal.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Se puede observar en los datos que si necesita ser modificado el proceso de inducción dentro de la empresa.

Tabla No. 26

Documento que ayude a solucionar dudas.

Respuesta	Cantidad
Si	0
No	1

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

En los resultados mencionados muestran que no se cuenta con ningún documento que ayude a solucionar dudas de los empleados.

Tabla No. 27

Documento que describa los productos que posee la empresa.

Respuesta	Cantidad
Si	1
No	0

Base de datos: Directivo Banco G&T Continental

Lo indicado por el directivo en la tabla anterior, es que si es necesario un documento que detalle los productos de la empresa para conocimiento y retroalimentación para los empleados.

- Los resultados que se demuestran en las gráficas siguientes, fueron obtenidos mediante un cuestionario dirigido al personal de la Agencia de Banco G&F Continental Chiquimula II.

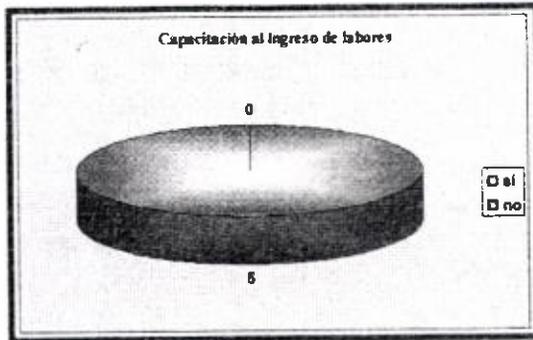
Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia

Según lo reflejado por la gráfica 1, 3 de las personas encuestadas consideran haber recibido la información necesaria de los productos de la empresa, cuando ingresan a laborar, 2 indicaron no haber recibido.

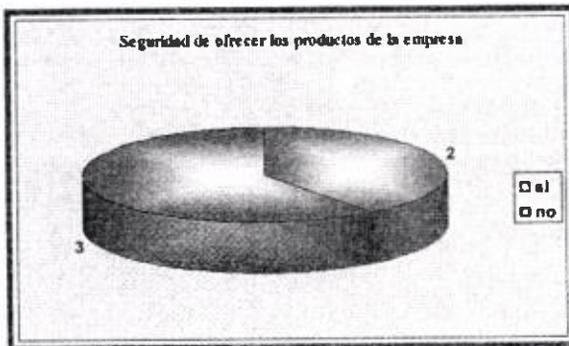
Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar la gráfica indica que todo el personal que ingresa a la empresa recibe algún tipo de capacitación, estas sobre visión misión, procedimientos, servicio.

Gráfica No. 3



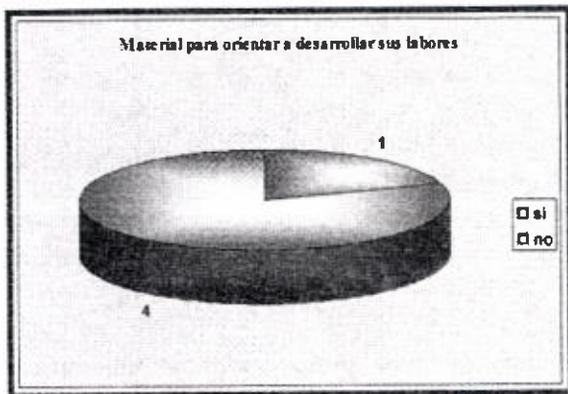
Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la gráfica 3 indican que 2 personas si se consideraban capaces de ofrecer los productos de la empresa y 3 de ellos no se sentían capaz, esto debido a falta de información.

Cédula No. 4	¿Qué tipo de capacitación considera importante para el personal de nuevo ingreso en la empresa?
Los empleados indicaron que las capacitaciones que deben recibirse son sobre productos, estrategias de ventas de los mismos.	

Fuente: Personal Administrativo Banco G&T Continental

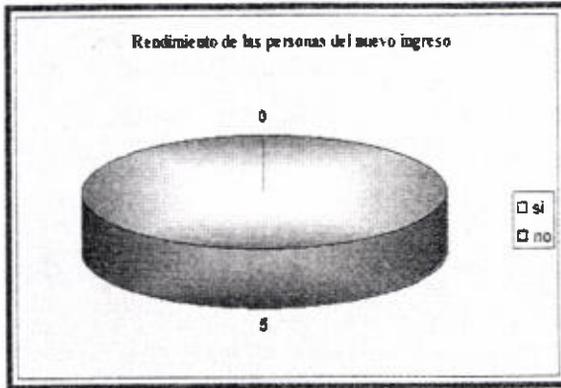
Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia

La gráfica refleja que la mayoría del personal no cuenta con material de apoyo sobre productos que los orienten a realizar sus labores.

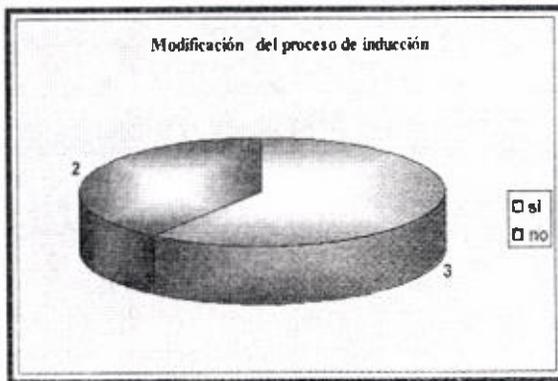
Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia

Según lo establecido en la gráfica 5 indican que el personal de nuevo ingreso no posee un rendimiento de calidad debido a falta de información, por parte de la empresa.

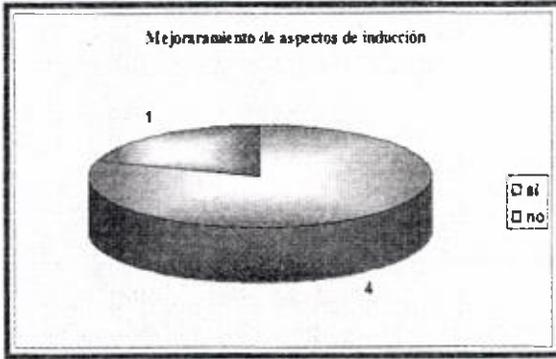
Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia

De conformidad con los datos de la gráfica 6 indica que la mayoría de personal considera que para poder cumplir con la visión de la empresa es necesario modificar la inducción para los empleados de nuevo ingreso.

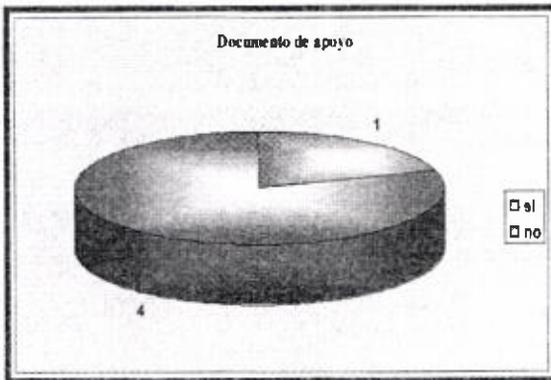
Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia

Los datos de la gráfica muestran que 4 de los empleados consideran que para poder competir en el mercado necesitan mejorar aspectos de la inducción del nuevo personal.

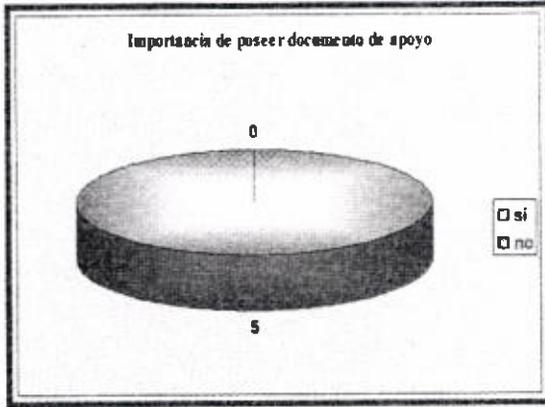
Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia

Los datos consignados en la gráfica 8 indican que 4 de los empleados encuestados no cuenta con un documento que ayude a solucionar alguna duda sobre los productos que la empresa ofrece.

Gráfica No. 9



Fuente: Elaboración propia

Los resultados anteriores de la gráfica 9 indican que todo el personal considera que es importante que cada empleado posea un documento que detalle los productos, para solucionar dudas al momento de ofrecer los productos a los clientes.

Anexo No. 2

Diagnóstico

• Macroentorno

Banco G&T Continental una institución sólida que presta diversidad de servicios y ofrece a sus clientes alternativas de cuentas las cuales buscan la satisfacción del cliente y estas generen lealtad de los clientes hacia la institución.

Hoy en día las instituciones bancarias se ven afectadas ya que no existe credibilidad y

seguridad por parte de las personas, derivado a los cierres de 2 bancos en Guatemala por mala administración de funcionarios, otro factor es la situación económica que enfrenta el país ya que la mayoría de personas tienen un sueldo para cubrir sus necesidades básicas y no pueden disponer para el ahorro.

Actualmente en nuestro medio se cuentan con factores externos los cuales intervienen en el sistema bancario que son ajenos a la empresa y pueden afectar el rendimiento de las mismas por tal motivo las instituciones bancarias deben de conocer cada uno de ellos para poder afrontarlos de manera positiva, entre ellos:

- ✓ Económicos
- ✓ Socio-Culturales
- ✓ Certeza Jurídica
- ✓ Seguridad
- ✓ Fiscales
- ✓ Políticas



• Meso entorno

En los planes de expansión de Banco G&T Continental se realiza la fusión con Banco Banex y derivado a esto todas las Agencias que pertenecían a Banex pasan a ser propiedad de Banco G&T Continental, surgiendo la Agencia II en el departamento de Chiquimula.

La Agencia en Chiquimula cuenta con diversidad de competidores los cuales ofrecen productos similares a los clientes.



La agencia posee ventajas entre ellas accesibilidad y amplitud en instalaciones para brindar mayor satisfacción a los clientes.

La agencia tiene por objeto brindar a sus clientes servicios y productos que cubran sus expectativas, persigue fidelidad de los clientes lo cual se logra con brindar servicio de calidad.

Derivado a que la marca es conocida en el mercado facilita la colocación de cuentas entre los pobladores de la ciudad de Chiquimula.

Un factor que no puede ser manejado son las tasas de interés lo cual perjudica ya que hoy en día las personas prefieren ganar altos intereses por la situación económica del país, y optan en colocar sus ahorros en bancos donde les ofrecen atractivas tasas de interés.



La agencia ofrece otras ventajas a sus clientes como la fácil adquisición de un crédito por montos que los clientes solicitan, ya que hoy en día difícilmente las personas pueden adquirir un producto sin solicitar un crédito lo cual se ha convertido en una solución a diversidad de problemas que los pobladores del departamento de Chiquimula enfrenta.

• Foda por áreas

ANÁLISIS FODA DIRECTOR REGIONAL			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS (Positivas)	DEBILIDADES (Negativas)	OPORTUNIDADES (Positivas)	AMENAZAS (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación diaria con jefes de agencia. • Metas establecidas de forma mensual. • Herramientas necesarias para el logro de objetivos • Cuenta con conocimientos y experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal no capacitado • Deficiencias de sistema • Procesos largos en soluciones de problemas. • Actitudes negativas por parte de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa reconocida. • Diversidad de productos. • Aumentar el número de inversionistas. • Crecer en el mercado de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de agencias competidoras • Productos similares en el mercado.

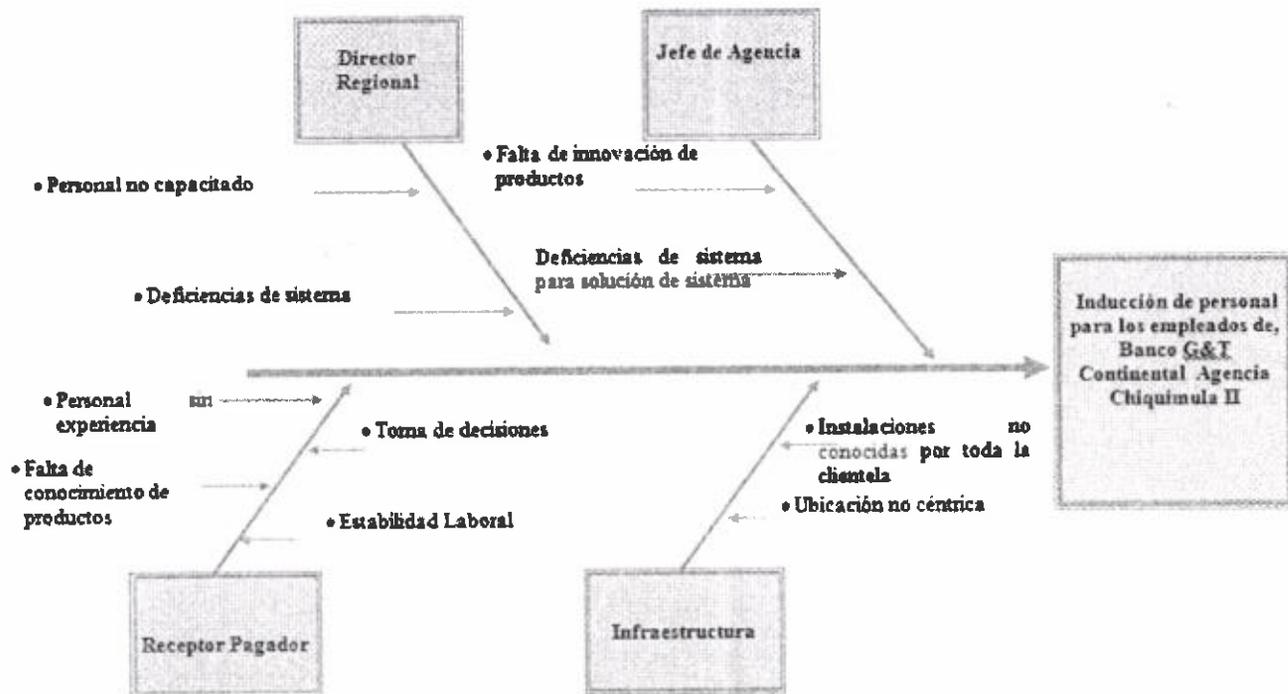
**ANÁLISIS FODA
JEFE DE AGENCIA**

ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS <i>(Positivas)</i>	DEBILIDADES <i>(Negativas)</i>	OPORTUNIDADES <i>(Positivas)</i>	AMENAZAS <i>(Negativas)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Amplio conocimiento de productos y servicios. • Experiencia en soluciones de problemas • Personal completo para el logro de objetivos • Guía y orienta al personal al logro de metas. • Buena comunicación con el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación en productos y servicios. • Deficiencias en sistema para la solución de problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento en el mercado • Accesibilidad de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia ofrece variedad de productos. • Innovaciones en servicio y productos.

**ANÁLISIS FODA
RECEPTORES PAGADORES**

ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS <i>(Positivas)</i>	DEBILIDADES <i>(Negativas)</i>	OPORTUNIDADES <i>(Positivas)</i>	AMENAZAS <i>(Negativas)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones constantes de servicio. • Personal responsable. • Personal comprometido al logro de metas. • Buena relación entre compañeros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimientos sobre productos y servicios. • Personal sin experiencia. • Estabilidad Laboral • No tiene opciones de toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal reconocido por los clientes • Marca posicionada en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia ofrece variedad de productos. • Innovaciones en servicio y productos.

Diagrama causa y efecto
Banco G&T Continental Chiquimula II



- Diagnóstico integral de la empresa

En el departamento de Chiquimula, Banco G&T Continental, ofrece diversidad de servicios, con el objeto de posicionarse y ser el banco número uno, por medio de la satisfacción y preferencia de sus clientes, motiva al ahorro de sus clientes por medio de promociones atractivas.

Para llevar a cabo la presente investigación se seleccionó el personal que labora en Banco G&T Continental de Agencia Chiquimula II, para entrevistar y obtener información suficiente que permitiera identificar los diferentes aspectos del proceso administrativo, así como las principales fortalezas y debilidades.

- ✓ Director Regional

Planifica, dirige y coordina controla, administra las actividades realizadas por los jefes de agencia.

Establece metas individuales por agencia las cuales deben de cumplirse de forma mensual y de esta manera cumplir con la meta anual.

Planifica y supervisa las actividades comerciales, para garantizar el crecimiento de las utilidades y la expansión de los productos.

Realiza controles efectivos, se toman medidas correctivas para no desviarse el objetivo establecido.

Prepara y evalúa informes mensuales de resultados obtenidos por la agencia.

Velar por que se brinden los servicios establecidos por el banco, con los niveles de calidad.

✓ Jefe de Agencia

Verificar que se cumplan los procedimientos, administrativos y operativos, administra los recursos para que se trabaje de manera eficiente.

Tiene la tarea de velar por que todo se encuentre funcionando de forma correcta, como el supervisar que se cumpla los estándares de servicio.

Controla el cumplimiento de metas de forma individual y que las mismas se cumplan en los tiempos establecidos.

✓ Receptores Pagadores

Los receptores son los encargados de atender a todos los clientes que visitan la agencia de forma diaria y brindarles un servicio que cumplan las expectativas de los clientes.

Tienen la tarea de colocar productos y servicios a los clientes ya que son los que tienen mayor contacto con los clientes.

Al momento de realizar las actividades deben de efectuarse de acuerdo a los lineamientos y procedimientos establecidos por la gerencia.

Anexo 3



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a directores de Banco G&T Continental, Agencia Chiquimula II.

I. Aspectos generales:

El presente cuestionario tiene por objeto identificar aspectos que influyen en la inducción de personal de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II. La información que pueda proporcionarnos será únicamente empleada para realizar recomendaciones y será estrictamente confidencial.

1. ¿Existe actualmente una guía de inducción para empleados de nuevo ingreso de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

2. ¿Considera usted que utilizando una guía de inducción, ayudaría al rendimiento de los empleados de recién ingreso?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

3. ¿Considera que actualmente los empleados de nuevo ingreso y actuales conocen los productos que ofrece el banco?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

4. ¿Considera importante contar con un documento escrito que detalle los productos que actualmente ofrece el banco?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

5. ¿Esta en la disposición de aplicar una guía de inducción para que los empleados de recién ingreso estén más preparados?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

Anexo 4



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Aca Licenciatura en Administración de Empresas
Sede Zacapa

Cuestionario dirigido a empleados Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

I. Aspectos generales:

El presente cuestionario tiene por objeto identificar aspectos que influyen en la inducción de personal de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II. La información que pueda proporcionarnos será únicamente empleada para realizar recomendaciones y estrictamente confidencial.

1. ¿Conoce que es una guía de inducción?

SI _____ NO _____

2. ¿Conoce los aspectos que debe contener una guía de inducción?

SI _____ NO _____

¿Cuáles? _____

3. ¿Existe actualmente una guía de inducción para empleados de nuevo ingreso de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

4. ¿Considera que una guía de inducción promueve la eficiencia de los empleados de recién ingreso?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

5. ¿Actualmente conoce todos los productos que ofrece el Banco?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

6. ¿Considera importante contar con un documento escrito que detalle los productos que actualmente ofrece el banco?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

Anexos 5

Ejecución de la Propuesta

Guia de Inducción
para los empleados de nuevo ingreso de
Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II

Guía de Inducción para los empleados de nuevo ingreso de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

La presente guía es un instrumento que pretende servir de apoyo para los empleados de nuevo ingreso, tomando en consideración la importancia de orientar al empleado para el desempeño de labores.

- **Justificación**

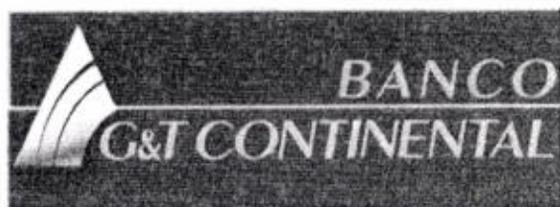
Los empleados al momento de ser contratados necesitan la orientación y el apoyo necesario para poder desarrollar sus actividades de forma más certera, logrando con ello una mejor productividad es por ello la vital importancia el contar con una guía de inducción que proporcione información necesaria y oriente a los empleados de recién ingreso.

- **Objetivo**

Presentar una guía de inducción para los empleados de nuevo ingreso del personal de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

- **Desarrollo de la propuesta**

La guía de inducción cuenta con información necesaria para el empleado de recién ingreso entre lo que podemos mencionar: breve historia de la empresa, visión, misión, valores, competencias organizacionales, canto de la empresa, información sobre el uso de uniforme, descripción detallada de productos líderes de la empresa para el conocimiento de los empleados.



Bienvenido al grupo financiero G&T Continental, la siguiente guía esta diseñada para que conozcas a tu empresa y productos existentes los cuales reforzarán tus conocimientos y puedas brindar un servicio excepcional.

Además te mostraremos, paso a paso, los aspectos y principales características de nuestros productos líderes.

Por favor léelo cuidadosamente, comenta con tus compañeros esta información para enriquecer tus conocimientos.

Recuerda que la información es confidencial y solo puede ser compartida con el personal de Grupo Financiero G&T Continental.

Datos del Colaborador

Mi nombre es: _____

Mi puesto es: _____

Pertenezco a la agencia: _____

Historia

En octubre del año 2000 se formalizó la fusión de dos de los bancos más grandes e importantes del país y nace el Grupo Financiero G&T Continental, surgiendo como una institución que confía en Guatemala y ofrece a los guatemaltecos productos financieros de primer nivel a la altura de los países más desarrollados.

Es el banco más importante del país, con la infraestructura de atención más grande del mercado. Cuenta con 160 Agencias y Puntos de Servicio ubicados en toda la República; además de una red de 550 cajeros automáticos, así como el más amplio portafolio de productos y servicios para dar la mejor atención a más de 1,200,000 clientes.

Nuestra Visión

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

Nuestra Misión

Nuestra pasión por el servicio resuelve ya.

Nuestros Valores

- ✓ Integridad.
- ✓ Respeto.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Actitud de Servicio.
- ✓ Disposición al cambio.
- ✓ Responsabilidad social.

Competencias Organizacionales

- ✓ Cooperación y trabajo en equipo.
- ✓ Coaching y aprendizaje continuo.
- ✓ Comunicación efectiva.

Nuestro Canto

En G&T Continental tenemos deseos y voluntad compromiso y motivación de dar de nosotros siempre lo mejor.

Arriba, arriba, arriba.

Soy el número uno .Mi trabajo lo hago con pasión.

Voy atenderte con gusto. En servicio no hay comparación.

Soy el número uno soy G&T Continental.

Uniforme, Imagen del colaborador de G&T Continental

Mujeres	Hombres
Saco o chaleco corporativo	Saco o chaleco corporativo
Blusa blanca	Camisa blanca de manga larga
Falda pantalón Azul	Corbata corporativa
Medias(negra azul o natural)	Pantalón azul
Zapatos tacón medio, cerrados de color negro azul	Calcetines azules o negros
	Zapatos negros
	Cincho negro

Mujeres	Hombres
Use maquillaje suave	El bigote esta permitido. Manténgalo siempre discretamente afeitado
Use joyería discreta	No se permite ningún tipo de barba, Mantenga siempre las patillas correctamente recortadas.
Mantenga el cabello siempre arreglado (use peinados conservadores). No se permite teñirse el cabello con colores extravagantes	Mantenga el cabello corto y arreglado.(Use peinados conservadores)
Mantenga sus uñas siempre limpias de debidamente recortadas.	
Mantenga su vestimenta siempre limpia y planchada.	
No permite el uso de tatuajes, perforaciones, lentes de contacto de color o anteojos de sol durante horas de trabajo	

A continuación se te darán a conocer las principales cuentas y características individuales de cada una de ellas para que las conozcas y puedas promocionarlas con tus clientes.

Serie A

Definición del producto:

Serie "A" es una cuenta de ahorro dirigida a personas individuales. Este producto ofrece a sus clientes la oportunidad de participar en diversas promociones y sorteos mediante el incremento de su cuenta. Para registrar los movimientos se utiliza una libreta de ahorro, la cual debe ser entregada en el momento de la apertura de la cuenta y renovada conforme a su uso. Esta libreta contiene 4 páginas en donde se imprimen de forma continua cada una de las operaciones efectuadas por el cliente.



Mercado Objetivo Principal:

Hombres y mujeres de 18 a 60 años de edad pertenecientes a los niveles socioeconómicos medio y popular, residentes en la ciudad capital e interior de la república.



Canales de Venta

Red de Agencias G&T Continental.

Características

Disponible en Quetzales y Dolares

Monto de apertura	Q100.00 ó US\$50.00
Tasa de interés:	0.20% anual
Periodo de capitalización	Semestral
Saldo mínimo para pago de intereses	Q100 ó US\$100
Saldo mínimo para tener abierta la cuenta	Q25.00 ó US\$50.00
Cobro por extravío de libreta:	Q10.00 ó US\$ 5.00
Banca Electrónica	Este servicio no tiene costo y se utiliza para efectuar consultas de saldos, pagos de servicios y transferencias entre cuentas.

Beneficios

Serie "A" es la cuenta de ahorro líder en Guatemala y ofrece a sus clientes la más extensa gama de oportunidades de ganar fabulosos premios:

Sorteos extraordinarios (casas, carros, sueldos):

Para participar en los sorteos extraordinarios, el cliente debe poseer un saldo mínimo al día del sorteo de Q1,000.00 (o su equivalente en US\$) al momento del sorteo y no haber realizado retiros durante el periodo de la promoción

- Primer período: enero a marzo
- Segundo período: abril a junio
- Tercer período: julio a septiembre
- Cuarto período: octubre a diciembre

- El mecanismo para ingresar al sorteo es por medio de los cupones que se entregan al momento de incrementar la cuenta con Q200 ó más (o su equivalente en US\$). Los clientes deben llenar con sus datos estos cupones y depositarlos en el buzón promocional de la agencia.



- En estos sorteos mensuales no participan las personas que hayan ganado algún premio (casa, carro, sueldo) en los últimos 2 años.

- Los sorteos extraordinarios se realizan entre el 1 y 8 de cada mes, y las publicaciones de prensa se realizan 5 días después de haberse realizado el sorteo.

- Mensualmente se sortean 1 casa, 1 carro y 1 sueldo.

- Los sueldos se entregan a través de un pago inicial de Q10,000.00 y 36 mensualidades consecutivas de 2,500.00 durante 3 años. Esto suma un total de Q100, 000.00.

Cupones Raspables

- Los cuentahabientes deben raspar en el espacio que se presenta en el cupón.
- El cliente ganará dinero al instante, descuentos en establecimientos o compras.



Se presenta un ejemplo de un cupón el cual es entregado después de realizar un incremento de Q200.00.

Puntos:

- Todos los cuentahabientes acumulan puntos canjeables por premios de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Por cada incremento de Q100.00 el sistema otorga 10 puntos y por cada retiro de Q100.00 se restan 10 puntos.
- Existen dos temporadas de canje de puntos:
 - Primer canje de puntos: abril y mayo.
 - Segundo canje de puntos: septiembre y octubre.
- Para participar en el canje de puntos, el saldo de la cuenta debe ser mayor o igual al que se registró en la cuenta al inicio del canje.
- Los puntos tienen una vigencia de 1.5 a 2 años.
- Los cuentahabientes que deseen participar no deben efectuar retiros en los meses de febrero y agosto.
- El canje de puntos está sujeto a la disponibilidad de artículos al momento de presentar el certificado en el establecimiento comercial seleccionado.

Promociones de temporada:

- Durante el año se lanzarán promociones que buscarán el crecimiento adicional en la cuenta de ahorro Serie "A". Éstas se llevarán a cabo en temporadas específicas, como verano, invierno, bono 14, entre otras. Dichas promociones pueden funcionar a través de cupones raspables o programas televisivos.
- El personal de agencia debe estar pendiente de estas promociones especiales. La mecánica se estará comunicando al menos 20 días antes de iniciar la promoción.
- En los meses de julio y diciembre se lanzará la promoción televisiva a ganar con canales 3 ó 7.

Restricciones:

- No podrán participar en sorteos los ganadores de premios de los últimos dos años.
- Los colaboradores del Grupo Financiero G&T Continental y sus familiares en primer grado no pueden participar en las promociones de la Serie "A".

Requisitos Básicos

- Para abrir una cuenta Serie "A" es necesario presentar la documentación siguiente:
 - Cédula de vecindad.
 - Recibo de luz, teléfono o agua.
 - Dos referencias con teléfono residencial.
 - Formulario ive.

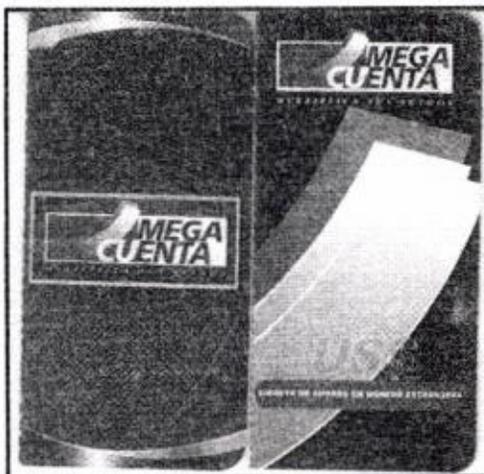
Cobros

- Q5.00 ó US\$5.00 por manejo de cuenta (aplica únicamente si el saldo promedio mensual es menor a Q200.00 ó US\$50.00).
- Q10.00 ó US\$3.00 por tarjeta de débito.
- Q10.00 ó el equivalente en dólares por cheque rechazado de otro banco depositado a cuenta de G&T Continental.

Mega Cuenta

Definición del producto:

Es una cuenta de ahorro, dirigida a personas individuales y jurídicas, que ofrece una conveniente tasa de interés y servicios adicionales, tales como tarjeta de débito, banca electrónica y banca telefónica. Para registrar los movimientos se utiliza una libreta de ahorro, la cual debe ser entregada al cliente en el momento de la apertura de la cuenta y renovada conforme a su uso. Esta libreta contiene 4 páginas en donde se imprimen de forma continua cada una de las operaciones efectuadas por el cliente.



Mercado Objetivo Principal:

Hombres y mujeres de 18 a 60 años de edad pertenecientes a los niveles socioeconómicos medio, medio alto y alto, residentes en la ciudad capital e interior de la república.

Sociedades y empresas individuales que conforman el segmento de corporaciones y empresas: Micro, pequeña, mediana y gran empresa.

Cualquier persona mayor de edad puede adquirir el producto.



Canales de Venta

- Red de Agencias G&T Continental.

Características

Disponible en Quetzales y Dolares

Monto de apertura	Q500.00 ó US\$100.00
Tasa de interés:	Quetzales : 0.10% a 3.50% (conforme saldo). Devenga intereses a partir saldo promedio de Q5,000.00. Dolares: 1.50% a 2.75% (conforme saldo). Devenga intereses a partir de un saldo promedio de US\$100.
Periodo de capitalización	Semestral
Saldo mínimo para pago de intereses	Q100 ó US\$100
Saldo mínimo para tener abierta la cuenta	Q25.00 ó US\$50.00
Cobro por extravío de libreta:	Q10.00 ó US\$ 5.00
Banca Electrónica	Este servicio no tiene costo y se utiliza para efectuar consultas de saldos, pagos de servicios y transferencias entre cuentas.

Beneficios

- Banca electrónica sin costo.
- Banca telefónica sin costo.
- Opción para ahorrar en quetzales o dólares.
- Una tasa de interés conveniente.

Requisitos Básicos

Para abrir una Megacuenta es necesario presentar la documentación siguiente:

Persona individual:

- Cédula de vecindad.
- Recibo de luz, teléfono o agua.
- Dos referencias con teléfono residencial.
- Formulario IVE (se proporciona en la agencia).

Comerciante individual adicional:

- Inscripción del IVA.
- Patente de Comercio.

Empresas jurídicas adicionan:

- Patente de sociedad.
- Representación legal.
- Acta de constitución de la empresa.

Cobros

- Extravío o robo de libreta: Q10.00.
- Q10.00 ó US\$5.00 por manejo de cuenta (aplica únicamente si el saldo promedio mensual es menor a Q200.00 ó US\$50.00).
- Q10.00 ó US\$3.00 por tarjeta de débito.
- Q10.00 ó el equivalente en dólares por cheque rechazado de otro banco depositado a cuenta de G&T Continental.

Contiefectivita

Definición del producto:

Contiefectivita es una cuenta de ahorro dirigida al segmento infantil. La cuenta tiene como propósito fomentar el hábito del ahorro en los pequeños. Este producto ofrece a sus clientes la oportunidad de participar en diversas promociones y sorteos mediante el incremento de su cuenta. Para registrar los movimientos, se utiliza una libreta de ahorro, la cual debe ser entregada en el momento de la apertura de la cuenta y renovada conforme a su uso. Esta libreta contiene 4 páginas en donde se imprimen de forma continua cada una de las operaciones efectuadas por el cliente. Contiefectivita se encuentra disponible únicamente en quetzales.



Mercado objetivo principal:

Niños y niñas de 3 a 12 años de edad pertenecientes a los niveles socioeconómicos medio alto, medio y popular, residentes en la ciudad capital e interior de la república.

Canales de Venta:

- Red de Agencias del Banco G&T Continental.

Características

Disponible en quetzales:

Monto de apertura:	Q100
Tasa de interés:	0.20% anual
Periodo de capitalización:	Semestral

Saldo mínimo para tener abierta la cuenta: Q25

Cobro por extravío de libreta: Q10

Beneficios

Alcancias y libretas especiales. Contiefectivita ofrece a sus ahorrantes beneficios especiales por apertura de cuenta. Al momento de abrir una cuenta Contiefectivita, los cuentahabientes reciben una alcancía de Anselmo y Estrellita. De igual forma las libretas de ahorro tienen diseños especiales para niños y niñas.



Sorteos. Para participar en los sorteos cuatrimestrales, los cuentahabientes deben efectuar incrementos iguales o mayores a Q50, pues de esta forma obtendrán su cupón, y deben entregarlo con sus datos al receptor para depositarlo en el buzón promocional ubicado en la agencia. Los cuentahabientes deben tener un saldo mínimo de Q500.00 el día del sorteo y no haber realizado retiros durante el periodo de la promoción (4 meses).

Cuatrimestralmente se sortean

- 08 Ipod Shuffle.
- 04 Nintendo Wii.
- 02 Viajes al Decayeron.

Restricciones

- No podrán participar en los sorteos los ganadores de premios de Contiefectivita de los últimos 2 años.

- Los colaboradores del Grupo Financiero G&T Continental y sus familiares en primer grado no pueden participar en las promociones de Contiefectivita.

Cupones raspables. Estos se adquieren al incrementar la cuenta con Q50 o más. Al raspar el cupón puede salir premiado con un lindo promocional de Contiefectivita. Estos cupones son los que se depositan en los buzones para participar en los sorteos.

Promocionales por incremento. Por cada incremento igual o mayor a Q100 los pequeños ahorrantes obtienen lindos promocionales coleccionables.

Conciertos. Contiefectivita, la cuenta líder en el mercado infantil, ofrece a sus clientes la oportunidad de participar en el concierto anual del día del niño. Para este evento, artistas de talla internacional se hacen presentes en escenarios nacionales. El show incluye presentación en vivo de los personajes de la cuenta: Anselmo y Estrellita.

Todos los clientes de la cuenta están invitados. Para poder obtener entradas se deben efectuar incrementos a la cuenta conforme la mecánica que es comunicada al menos 20 días antes del show. Las entradas únicamente se encuentran disponibles en la Red de Agencias G&T Continental.

Requisitos Básicos

- Para abrir una cuenta Contiefectivita es necesario presentar la documentación siguiente:
 - Cédula de vecindad o pasaporte del padre o tutor del niño.
 - Partida de nacimiento o fe de edad del menor.
 - Recibo de luz, teléfono o agua.
 - Formulario ive.

Cuenta Premier

Definición del producto

Premier es una cuenta de depósitos monetarios con cheques pagaderos en el sistema bancario nacional. Ofrece a sus clientes la oportunidad de participar en sorteos semestrales, además de generar intereses de acuerdo



al saldo promedio del cliente. A nivel de cuentas de depósitos monetarios es el producto líder en el mercado por su aceptación y exclusividad, así como por los beneficios ofrecidos al cliente. Cuenta Premier tiene como principal beneficio el pago de intereses.

Mercado Objetivo Principal

- Hombres y mujeres de 25 a 60 años de edad residentes en la ciudad capital e interior de la república, que pertenecen a los niveles socioeconómicos medio superior y alto.
- Sociedades y empresas individuales que conforman el segmento de corporaciones y empresas mediana y gran empresa.
- Cualquier persona mayor de edad puede adquirir el producto.

Canales de Venta

- Red de Agencias G&T Continental.
- Asesores de las diferentes bancas.

Características

Disponible en quetzales y dolares

Monto de apertura persona individual	Q1000.00 ó US\$100.00
Monto de apertura entidad jurídica	Q5,000.00 ó \$500.00
Tasa de interés:	0.10% a 1.00% Devenga intereses a partir de un saldo promedio de Q3,000.00 Capitalización Semestral. Personas jurídicas: 0.10% a 1.00% (conforme saldo). Devenga intereses a partir de un saldo promedio de Q3,000.00 capitalización Semestral. Personas individuales y empresas: 0.75% a 1.25% (conforme saldo). Devenga intereses a partir de un saldo promedio de \$100. Capitalización semestral.

Beneficios

- Chequeras ilimitadas sin costo para cuentas con saldos iguales o mayores a Q3,000.00
- Chequeras disponibles con talón de 50 y 25 cheques.
- Servicio gratuito de Banca Virtual (banca por internet) con todos sus beneficios (cuentas en dólares sólo consultas). El servicio de internet no es proporcionado por el Banco G&T Continental.
- Envío de estados de cuenta a domicilio sin costo adicional
- Tarjeta de crédito sin trámite en cuentas con saldo promedio mensual mayor a Q1,000.00 en los últimos tres meses.

- Opción de convertir su Premier Local en Premier Internacional para girar cheques en la región centroamericana.
- Tarjeta de Debido 5B y Banca Red.
- Emisión de cheque de ventanilla (comisión Q.30.00).

De promoción

- Los cuentahabientes de Premier participan en 2 sorteos al año de premios exclusivos si el saldo promedio de los últimos cuatro meses es igual o mayor a Q1,500 ó US\$250.
- Los premios se sortean en los meses de marzo y septiembre.
- Los premios que son sorteados en cada una de las fechas son los siguientes:
 - 1 vehículo Volvo S40 último modelo.
 - Crucero por el Caribe para dos personas (con todos los gastos pagados, incluyendo boletos de ida y vuelta a Miami).
 - 1 reloj Cartier para dama.
 - 1 reloj Cartier para Caballero.
 - 3 agendas Palm.
 - 3 bolígrafos Mont Blanc.

Requisitos Básicos

Para abrir una cuenta premier es necesario presentar la documentación siguiente:

Persona individual:

- Cédula de vecindad.
- Recibo de luz, teléfono o agua.
- Dos referencias con teléfono residencial.
- Formulario IVE (se proporciona en la agencia).

Comerciante individual adicional:

- Inscripción del IVA.
- Patente de Comercio.

Empresas jurídicas adicionan:

- Patente de sociedad.
- Representación legal.
- Acta de constitución de la empresa.

Cobros

Cobros con saldo promedio menor a Q3,000.00 quetzales:

- *Q20.00 por manejo de cuenta.
- *Q15.00 por chequera de 25.
- *Q20.00 por chequera de 50.

Cobros con saldo Promedio menor a US\$500.00

- *US\$5.00 por manejo de cuenta.
- *US\$5.00 por chequera.

Cobros fijos:	Quetzales	Dólares
Estado de cuenta adicional	Q10.00	No tiene Costo
*Uso de tarjeta de débito Bancared y 5B	Q 5.00	US\$3.00
Cheque rechazado	Q100.00	US\$5.00

Q10.00 o el equivalente en dólares por cheque rechazado de otro banco depositado a cuenta de G&T Continental.

- * El servicio para cuentas de planilla con crédito electrónico no tiene costo.

Cuenta Corriente

Definición del producto

Es una cuenta de depósitos monetarios con cheques pagaderos en el sistema bancario nacional. Es un producto destinado para el público en general y permite a nuestros clientes girar cheques de forma ilimitada. La cuenta de monetarios corriente no devenga intereses.

Mercado Objetivo principal

- Hombres y mujeres de 18 a 60 años de edad pertenecientes a los niveles socioeconómicos medio superior y alto, residentes en la ciudad capital e interior de la república.
- Sociedades y empresas individuales que conforman el segmento de corporaciones y empresas: Micro, pequeña, mediana y gran empresa.

Canales de Venta

- Red de Agencias G&T Continental.
- Asesores de las diferentes bancas.

Características

Monto de apertura para persona individual: Q. 500.00 ó US\$ 100.00.

Monto de apertura para persona jurídica: Q. 3,000.00 ó US\$ 500.00.

Tasa de interés: Ninguna (para ambas monedas).

Beneficios

- Chequeras ilimitadas sin costo para cuentas con saldos iguales o mayores a Q. 1,500.00
- Chequeras disponibles con talón ó sin talón de 50 y 25 cheques.
- Servicio gratuito de Banca Electrónica (banca por Internet) con todos sus beneficios.
- Envío de estados de cuenta a domicilio sin costo adicional.

Comisiones

Por bajo balance (si el saldo promedio mensual es menor a Q. 1,500.00 ó US\$ 500.00):

- Q. 20.00 ó US\$ 5.00 por manejo de cuenta.
- Q. 15.00 ó US\$ 5.00 por emisión de chequera de 25.
- Q. 20.00 ó US\$ 5.00 por emisión de chequera de 50.

Costos Fijos:

- Q. 10.00 (para cuentas en dólares no tiene costo) por estados de cuenta adicional.
- Q. 10.00 ó US\$ 3.00 por uso de tarjeta de debito Bancared y 5B.
- Q. 100.00 ó US\$ 5.00 por cheque rechazado (por fondos o saldo en reserva).
- Q. 10.00 ó el equivalente en dólares por cheque rechazado de otro banco depositado a cuenta.

Para los cuentahabientes que poseen crédito de nómina en sus cuentas no tienen comisión por saldos promedios menores.

Requisitos Básicos

Persona individual:

- Cédula de vecindad.
- Recibo de luz, teléfono o agua.
- Dos referencias con teléfono residencial.
- Formulario IVE (se proporciona en la agencia).

Comerciante individual adicional:

- Inscripción del IVA.
- Patente de comercio.

Empresas jurídicas adicionan:

- Patente de sociedad.
- Representación legal.
- Acta de constitución de la empresa.

A continuación se te darán a conocer los productos principales y características individuales para que los conozcas y puedas ofrecerlos a nuestros clientes.

Fondo de Inversión.

Definición del producto

Es un sistema de inversión programada a largo plazo, con características de protección que le permite a la persona planificar su calidad de vida al retiro.

El periodo mínimo para el fondo es de 5 años.

El fondo se forma mediante la acumulación de aportes periódicos crecientes y aportes extraordinarios durante su vida activa.

Las cuotas se ajustan anualmente a la inflación de manera que no se pierda el valor adquisitivo sobre el capital y los rendimientos que acumule.

Al alcanzar la edad de retiro, el fondo esta en la total disposición para que se realice la desinversión.

Es importante agregar que el fondo de inversión no puede ser cancelado antes de finalizar el tiempo establecido de realizarlo generara una penalización.

El fondo de inversión esta sujeto a condiciones variables del mercado financiero nacional.



Los requisitos para un fondo son

Cédula de Vecindad.

Recibo de luz o teléfono.

Contrato de la inversión.

A continuación se presenta una tabla proyectada que indica los montos a retirar dependiendo del depósito mensual que se realice.

PROYECCIONES PLAN 12

Fondo de Retiro
G&T CONTINENTAL

Valor del aporte Inicial	Años para el Retiro	Valor acumulado de la inversión al momento del Retiro	Renta Lograda al Retiro
Q. 100.00	5 años	3,194.32	90.41
	10 años	23,813.64	268.94
	15 años	53,129.98	813.31
	20 años	103,225.67	1,191.59
	25 años	158,232.50	2,173.88
	30 años	329,991.07	3,807.99
Q. 150.00	5 años	4,786.48	135.62
	10 años	35,720.46	403.41
	15 años	79,654.07	918.96
	20 años	154,838.50	1,787.28
	25 años	231,348.74	3,256.30
	30 años	484,821.61	5,711.98
Q. 175.00	5 años	4,422.56	158.22
	10 años	41,672.87	470.65
	15 años	92,977.47	1,073.25
	20 años	180,644.81	2,085.28
	25 años	279,406.87	3,802.51
	30 años	577,291.87	6,663.97
Q. 200.00	5 años	5,060.64	180.82
	10 años	47,627.28	537.88
	15 años	106,259.95	1,236.61
	20 años	206,451.33	2,383.17
	25 años	376,464.99	4,345.73
	30 años	659,762.14	7,615.97
Q. 250.00	5 años	6,460.80	226.03
	10 años	59,534.13	672.36
	15 años	132,818.96	1,533.27
	20 años	258,064.18	2,978.97
	25 años	470,581.24	5,432.15
	30 años	824,702.68	9,519.94
Q. 300.00	5 años	7,852.96	271.23
	10 años	71,440.32	808.83
	15 años	159,380.95	1,829.92
	20 años	309,677.00	3,574.76
	25 años	504,697.49	6,518.59
	30 años	889,643.21	11,423.96
Q. 350.00	5 años	9,245.12	316.44
	10 años	83,347.74	941.30
	15 años	185,954.94	2,146.57
	20 años	361,289.81	4,170.55
	25 años	658,813.72	7,605.02
	30 años	1,154,583.75	13,327.95

Valor del aporte Inicial	Años para el Retiro	Valor acumulado de la inversión al momento del Retiro	Renta Lograda al Retiro
Q. 400.00	5 años	12,737.28	361.64
	10 años	95,254.56	1,075.77
	15 años	211,519.93	2,451.25
	20 años	412,902.66	4,786.25
	25 años	752,929.98	8,691.46
	30 años	1,319,524.28	15,231.94
Q. 450.00	5 años	16,829.44	406.85
	10 años	107,181.38	1,210.24
	15 años	239,094.93	2,759.88
	20 años	464,515.49	5,362.14
	25 años	847,616.23	9,777.89
	30 años	1,484,164.82	17,135.94
Q. 500.00	5 años	20,921.60	452.05
	10 años	139,098.20	1,344.71
	15 años	305,649.91	3,066.53
	20 años	516,128.33	5,957.93
	25 años	941,162.48	10,864.32
	30 años	1,649,405.35	19,039.93
Q. 600.00	5 años	29,105.92	542.46
	10 años	142,881.84	1,613.65
	15 años	318,779.89	3,679.84
	20 años	619,353.99	7,149.52
	25 años	1,129,334.97	13,037.14
	30 años	1,979,286.42	22,847.21
Q. 1000.00	5 años	31,843.19	904.11
	10 años	238,136.41	2,539.42
	15 años	531,299.82	5,732.07
	20 años	1,032,256.65	11,915.87
	25 años	1,842,324.95	21,728.64
	30 años	3,298,810.71	38,079.85
Q. 2000.00	5 años	163,686.39	1,809.21
	10 años	476,272.81	5,378.85
	15 años	1,062,599.44	12,266.13
	20 años	2,084,513.31	23,831.73
	25 años	3,784,649.90	43,457.28
	30 años	6,597,621.42	76,159.71
Q. 3000.00	5 años	245,529.98	2,712.32
	10 años	714,409.22	8,068.27
	15 años	1,502,899.46	18,399.20
	20 años	3,096,769.06	35,747.60
	25 años	5,646,974.85	65,185.92
	30 años	8,896,432.12	114,239.57

Nota: El Fondo de Retiro G&T Continental está sujeto a condiciones variables del Mercado Financiero Nacional, y por lo tanto los resultados esperados pueden variar. Proyecciones calculadas con una tasa del 8% en 5 años, 6.5% en 10 años, 7% en 15 años en adelante, la tasa de depósitos en variable capitalizada mensualmente y aumento del 9% del aporte anual por la inflación de Guatemala.

Características y Beneficios de la Inversión

El Fondo de Retiro G&T Continental es un fondo de inversión del Plan 12 del Fondo de Retiro.

El Fondo de Retiro G&T Continental es un fondo de inversión del Plan 12 del Fondo de Retiro.

Formas de Pago

1. Cobro a cuenta de depósitos.
2. Carta de Cédula de crédito.
3. Pago en caja del Banco de la Corporación G&T Continental.
4. Retención en Retiro.

Declaración por Impuestos

El Fondo de Retiro G&T Continental es un fondo de inversión del Plan 12 del Fondo de Retiro.

Seguros de Vida e Invalidez

El Fondo de Retiro G&T Continental es un fondo de inversión del Plan 12 del Fondo de Retiro.

Plazo de Inversión

10 años



GRUPO FINANCIERO G&T CONTINENTAL

PROYECCIONES PLAN 14

Incluye aporte adicional en Bono 14 y Aportado

Fondo de Retiro

Valor del aporte Inicial	Años para el Retiro	Valor acumulado de la inversión al momento del Retiro	Renta Lograda al Retiro
Q. 100.00	5 años	9,531.11	105.41
	10 años	27,734.48	313.22
	15 años	61,959.47	714.15
	20 años	120,205.52	1,387.55
	25 años	215,199.35	2,530.26
	30 años	384,144.04	4,434.37
Q. 150.00	5 años	14,299.66	157.91
	10 años	41,601.73	469.83
	15 años	92,804.20	1,071.24
	20 años	180,308.27	2,081.19
	25 años	328,793.00	3,795.41
	30 años	576,216.06	6,651.56
Q. 175.00	5 años	16,682.94	184.29
	10 años	48,535.35	548.14
	15 años	108,271.57	1,249.83
	20 años	210,359.65	2,428.29
	25 años	383,591.64	4,428.00
	30 años	672,252.07	7,760.15
Q. 200.00	5 años	19,066.22	210.67
	10 años	55,468.97	626.45
	15 años	122,736.93	1,428.19
	20 años	240,411.03	2,775.19
	25 años	438,390.67	5,060.57
	30 años	768,288.09	8,868.74
Q. 250.00	5 años	23,832.77	263.28
	10 años	69,336.21	783.06
	15 años	154,673.67	1,755.18
	20 años	300,513.29	3,468.48
	25 años	547,988.34	6,325.71
	30 años	960,360.11	11,085.97
Q. 300.00	5 años	28,599.32	315.92
	10 años	83,203.45	939.67
	15 años	185,608.40	2,142.57
	20 años	360,616.55	4,162.78
	25 años	657,586.00	7,590.85
	30 años	1,152,432.13	13,303.11
Q. 350.00	5 años	33,365.88	368.59
	10 años	97,676.69	1,096.78
	15 años	216,543.14	2,499.67
	20 años	420,719.31	4,856.58
	25 años	767,183.67	8,855.90
	30 años	1,348,504.15	15,520.30

Valor del aporte Inicial	Años para el Retiro	Valor acumulado de la inversión al momento del Retiro	Renta Lograda al Retiro
Q. 400.00	5 años	35,132.43	421.24
	10 años	110,937.93	1,252.89
	15 años	247,477.87	2,856.76
	20 años	480,822.06	5,550.37
	25 años	874,751.34	10,121.13
	30 años	1,536,576.17	17,737.88
Q. 450.00	5 años	42,898.98	473.90
	10 años	124,805.18	1,199.50
	15 años	278,012.60	3,212.86
	20 años	540,924.82	6,214.17
	25 años	986,379.00	11,386.28
	30 años	1,728,648.19	19,954.67
Q. 500.00	5 años	47,665.54	526.55
	10 años	138,672.42	1,566.11
	15 años	309,347.34	3,570.95
	20 años	601,027.58	6,937.97
	25 años	1,095,976.67	12,651.42
	30 años	1,920,720.21	22,171.85
Q. 600.00	5 años	57,198.65	631.56
	10 años	166,408.90	1,879.34
	15 años	371,216.30	4,265.15
	20 años	721,233.10	8,325.56
	25 años	1,315,172.01	15,181.70
	30 años	2,304,864.26	26,606.23
Q. 1000.00	5 años	95,331.08	1,052.16
	10 años	277,344.84	3,132.21
	15 años	618,691.67	7,141.91
	20 años	1,202,055.26	13,875.94
	25 años	2,191,953.34	25,302.84
	30 años	3,841,410.43	44,343.71
Q. 2000.00	5 años	190,662.15	2,106.21
	10 años	554,689.67	5,264.46
	15 años	1,237,389.35	14,283.82
	20 años	2,404,110.32	27,751.87
	25 años	4,383,906.69	50,605.67
	30 años	7,682,860.85	88,687.42
Q. 3000.00	5 años	285,993.23	3,159.31
	10 años	832,034.51	9,396.68
	15 años	1,956,084.02	21,425.73
	20 años	3,896,165.49	41,627.81
	25 años	6,575,860.03	75,908.51
	30 años	11,524,321.28	133,031.13

Nota: El fondo de Retiro G&T Continental está sujeto a las condiciones variables del Mercado Financiero Nacional, y por lo tanto los resultados obtenidos pueden variar. Proyecciones calculadas con una tasa del 5% en 5 años, 5.3% en 10 años, 7% de 15 años en adelante. La tasa de interés variable aplicable mensualmente. Aportes extraordinarios en bono 14 y adicional por un monto igual al aporte mensual y aumento del 5% del aporte anual por la inflación de Guatemala.

Características y beneficios de la inversión

- Límite de retiros otorgados por mes en el Fondo de Retiro.
- Los beneficios se otorgan al retiro de la inversión.
- **Formas de Pago:**
 1. Renta a cuenta de depósito.
 2. Carta de Pago de Renta al G&T Continental.
 3. Paga a cuenta del Retiro de la Corporación G&T Continental.
 4. Retiro en el Planillo G&T Continental.

- **Reducción por retiro anticipado:** Aplica del 10 al 20% Primer Retiro y 5 al 10% Retiros subsiguientes al primer retiro anticipado.
- **Retiro en efectivo o depósito en:** 4 Bancos autorizados y 1 Caja de Costuras.
- **Renta proyectada para retiro durante:** 10 años.



Seguro de Vida

Definición del producto

Vida Plus es un producto otorgado por Seguros G&T exclusivo para Banco G&T Continental, ofreciendo a nuestros clientes la garantía económica que sus familiares necesiten en caso de fallecimiento o alguna eventualidad que se presente en su vida. Para contar con la cobertura se entrega una póliza de seguro de vida, en la que se consignan los datos del cliente, los beneficiarios y la prima elegida.



Mercado Objetivo Principal

- Es un producto exclusivo para cuenta habiente y tarjeta habiente, que posean una cuenta de depósitos de ahorro, cheques o tarjetas de crédito, (si el cliente no posee una cuenta con nosotros y existe interés en adquirirlo, deberá de aperturar una cuenta o adquirir una tarjeta de crédito, pues los cobros se realizan directamente a los productos mencionados).
- Las personas comprendidas entre los 15 y 64 años de edad y los clientes que un día antes de su cumpleaños número 65.

Canales de Venta

- Red de Agencias G&T Continental.
- Asesores de Venta Cruzada.

Características

- **Seguro de vida:**
 - Cobertura muerte por cualquier causa:
 - Muerte natural.
 - Muerte accidental.
 - Muerte por homicidio (arma de fuego, arma blanca).
 - Muerte por enfermedad no preexistente.
 - Cobertura por incapacidad total y permanente por accidente.

Exclusiones:

- Lesiones provocadas por el propio asegurado.
- Accidentes que ocurran mientras el asegurado se encuentre a bordo de una aeronave, excepto cuando viajare como pasajero en un avión de compañía comercial debidamente autorizada para el transporte regular de pasajeros, en viaje regular de itinerario.
- Lesiones sufridas en servicio militar de cualquier clase, en actos de guerra, revolución, rebelión, alborotos populares o insurrecciones.
- Accidentes que ocurran durante la celebración de pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.
- Accidentes que ocurran mientras el asegurado se encuentre realizando pruebas de paracaidismo, buceo, alpinismo y esquí.
- Padecimientos preexistentes a la fecha de inicio de la cobertura.
- Intentos de suicidio, lesiones o enfermedades provocadas por el asegurado, aun en estado de enajenación mental.
- Enfermedades en conexión o en presencia de una infección de VIH (SIDA).
- Hospitalizaciones por padecimientos que se hayan originado a consecuencia del alcoholismo o por el consumo de algún enervante, estimulante o similar, excepto si fueron prescritos como medicamentos por un médico, así como los que se originen mientras el asegurado se encuentre en estado de ebriedad, si este hecho influyó en la realización del siniestro. Se considera que el asegurado se encuentra en estado de ebriedad cuando tenga 0.8% o más de contenido alcohólico en la sangre.
- Durante los primeros 6 meses de cobertura a partir de la fecha de emisión del certificado, queda excluida la muerte por agresión (arma de fuego, contundente o punzo cortante).
- En el caso de suicidio del asegurado dentro de los primeros dos años de seguro, contados a partir de la última fecha en que quedó asegurado, la única obligación de la Compañía será la devolución de la proporción de la prima promedio no devengada.

Generalidades

- **Periodo de Gracia:** Los efectos de esta póliza cesarán automáticamente treinta días después de la fecha de vencimiento de la prima no pagada. Si dentro del plazo mencionado ocurre un siniestro, la Compañía tendrá el derecho de cobrar la prima no pagada y el contratante la obligación de hacerla efectiva.
- **De tener Buena Salud,** deberá tomarse en cuenta la declaración de asegurabilidad. El certificado será disputable por falsa declaración u omisión de datos durante el primer año de vigencia de la póliza únicamente.

Terminación de la cobertura individual:

Se dará por terminada la cobertura del presente seguro

- Por mora en el pago de las primas.
- Cuando el cliente deje de estar vinculado al Banco G&T Continental
- Al cumplir el asegurado.
 - 60 años para la cobertura de incapacidad total y permanente.
 - 65 años para la cobertura de muerte accidental.
 - 70 años para la cobertura de vida.
- A solicitud por medio escrito del asegurado.



CONSENTIMIENTO/CERTIFICADO DE SEGURO COLECTIVO DE VIDA Y ACCIDENTES

Banco G&T Continental, S.A.

Seguros G&T, S.A.

CONTRATANTE: Banco G&T Continental, S.A.

POLIZA No. 96-06001-01

CODIGO DEL EMPLEADO: _____

CERTIFICADO B- N° 64541

NOMBRE: _____

AGENCIA: _____

Este certificado, emitido en conformidad con el artículo 10 del Decreto 1771 de 1994, constituye un instrumento de seguro de vida y accidentes, emitido en virtud de la ley 144 de 1994, por la cual se modificó el artículo 10 del Decreto 1771 de 1994.

Nombre y Apellido del Contratante: _____

Código No. del Seguro: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Fecha del Seguro: _____

Definición: _____

Motivo del Seguro: _____

Fecha de Ingreso al Grupo: _____ Ocupación: _____

Tipo de Casa: _____ Tipo de Trabajo: _____ Tipo de Seguro: _____

VIGENCIA: Sujeto a la vigencia de la Póliza Original, la cobertura de este certificado, en virtud de la Ley 144 de 1994, quedará sujeta a la vigencia del último contrato de Aseguración Anual con el Contratante a la fecha en que el Contratante sea la Sucesora.

BENEFICIARIOS Después NOMBRES Y APELLIDOS	PARENTESCO	PORCENTAJE

CUADRO DE BENEFICIOS Y PRIMAS <small>Coberturas Aseguradas:</small>	A		B		C		D	
	Beneficio	Prima	Beneficio	Prima	Beneficio	Prima	Beneficio	Prima
SALES								
<small>Salario Base</small>	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000
<small>Salario Base + Prima</small>	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000
<small>Salario Base + Prima + Prima</small>	\$ 1.200.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000	\$ 100.000
MINICOMPLETOS								
<small>Salario Base</small>	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000
<small>Salario Base + Prima</small>	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000
SERVICIO FUNERARIO								
<small>Salario Base</small>	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000
<small>Salario Base + Prima</small>	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000
SERVICIO MEDICO DE EMERGENCIA PAS PASAJES ILIMITADOS								
<small>Salario Base</small>	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000
<small>Salario Base + Prima</small>	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000
SERVICIO MEDICO POR ACCIDENTES								
<small>Salario Base</small>	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000	\$ 1.000.000	\$ 100.000
<small>Salario Base + Prima</small>	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000	\$ 1.100.000	\$ 100.000
TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL

Este certificado es un instrumento de seguro de vida y accidentes, emitido en virtud de la ley 144 de 1994, por la cual se modificó el artículo 10 del Decreto 1771 de 1994.

DECLARACION DE SALUD

1. Declaro que estoy en condiciones de salud que me permiten trabajar en mi actividad habitual. NO SI

2. Declaro que no estoy en condiciones de salud que me impiden trabajar en mi actividad habitual. NO SI

Este certificado es un instrumento de seguro de vida y accidentes, emitido en virtud de la ley 144 de 1994, por la cual se modificó el artículo 10 del Decreto 1771 de 1994.

Guía de Capacitación para los empleados de nuevo ingreso de Banco G&T Continental Agencia Chiquimula II.

A continuación se detallan los estilos de capacitación que deben darse para los empleados de nuevo ingreso, dichos pasos se ajustan a la naturaleza y características del puesto.

Relación experto aprendiz:

Derivado a los tipos de trabajo que se desarrolla dentro de las empresas, la forma particular en la cual los empleados de nuevo ingreso aprenden a desarrollar sus tareas es por medio de los conocimientos otorgados por expertos de la empresa, dichos empleados poseen años laborando, por tal razón las actividades que realizan son sencillas y se les facilita el capacitar a los nuevos empleados, pues son especialistas en el desarrollo de las actividades.

Se observan niveles de participación muy altos y transferencia al trabajo, con ventajas en la retroalimentación inmediata

Instrucción directa sobre el puesto

Se imparte durante las horas de trabajo. Se emplea básicamente para asignar a empleados a desempeñar un puesto actual. La instrucción es impartida por un compañero de trabajo. En la mayoría de los casos el interés del capacitador se centra en obtener un determinado producto y en una buena técnica de capacitación.

Se distinguen varias etapas:

Se brinda a la persona que va a recibir la capacitación, una descripción general del puesto, su objetivo, y los resultados que se esperan de él.

El capacitador efectúa el trabajo a fin de proporcionar un modelo que se pueda copiar.

Se pide al individuo que imite el ejemplo. Las demostraciones y las prácticas se repiten hasta que la persona domine la técnica.

Se pide a la persona que lleve a cabo el ejercicio sin supervisión

Capacitación en el puesto de Trabajo

La capacitación en la práctica suele ser una forma eficaz para aprender, porque suele ser estructurada y concreta. A continuación se muestran los pasos a seguir.

Paso 1: Preparación del aprendiz

1. Haga que el educando se sienta tranquilo, alivie la tensión.
2. Explique por que se le esta enseñando algo.
3. Despierte el interés, propicie que haga preguntas, averigüe cuanto sabe el educando de su trabajo o de otros trabajos.
4. Explique la razón del trabajo completo y relaciónelo con algún trabajo que conozca el trabajador.
5. Coloque a la persona en entrenamiento en una posición laboral tan parecida a la normal como sea posible.
6. Familiarice el trabajador con el equipo, los materiales, los instrumentos y los términos del negocio.

Paso 2: Presentación de la operación

1. Explique los requisitos de cantidad y calidad.
2. Realice el trabajo a su ritmo normal.
3. Repase el trabajo a ritmo lento varias veces, explicando cada paso. Entre una operación y otra, explique las partes difíciles o aquellas en las que se podría cometer errores.
4. Vuelva a repasar el trabajo a paso lento varias veces; explique los puntos clave.
5. Pida a educando que le explique los pasos a medida que recorren el trabajo a ritmo lento.

Paso3: Prueba de desempeño

1. Pida al educando que recorra el trabajo varias veces, explicándole a usted cada uno de los pasos. Corrija los errores y en caso necesario, realice primero los pasos complicados varias veces.
2. Usted, el entrenador, desempeñe el trabajo a su ritmo normal.
3. Pida al educando que realice el trabajo, aumentando la habilidad y la velocidad en forma gradual.
4. Tan pronto como la persona en entrenamiento demuestre que es capaz de realizar el trabajo, permítale empezar a trabajar, pero sin abandonarle.

Paso 4: Seguimiento

1. Designe la persona a la que puede acudir el educando en caso de necesitar ayuda.
2. Disminuya la supervisión en forma gradual, comprobando de vez en cuando sus normas de calidad y cantidad.
3. Corrija los patrones defectuosos que empiecen a introducirse en el trabajo y hágalo antes de que se convierta en un hábito. Demuestre por que el método que ha aprendido es superior.
4. Felicite por un buen trabajo; aliente al trabajador hasta que sea capaz de cumplir con las normas de calidad.