UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

"MANUAL DE INDUCCION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL"

TESIS

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

POR

MAYRA ELCIRA ALVARADO CONDE DE RAMOS

Y

EDVIN AMILCAR BRAN ZAMORA

Previo optar el título de

PSICOLOGOS

En el grado académico de:

LICENCIATURA

Guatemala, Agosto de 1,999.

TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Abraham Cortez Mejía
D I R E C T O R

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
S E C R E T A R I A

Licenciada María Ileana Godoy Calzia
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS

DE SAN CARLOS
TEMALA

LA DE
ICOLOGICAS
d Universitaria, Zona12
4760985, ext. 490-1
, 4767219, fax 4769914
CPSIC@edu.gt
ENTRO AMERICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 607-98

CODIPs. 886-99

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE INVESTIGACION

Agosto 03 de 1999

Señores Estudiantes
Mayra Elcira Alvarado Conde de Ramos
Edvin Amilcar Bran Zamora
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señores Estudiantes

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGESIMO CUARTO (24o.) del Acta TREINTA Y CUATRO NOVENTA Y NUEVE (34-99) de Consejo Directivo, de fecha 15 de julio del año en curso, que copiado literalmente dice:

"VIGESIMO CUARTO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "LA ELABORACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABJADORES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

MAYRA ELCIRA ALVARADO CONDE DE RAMOS CARNET No. 88-17854

EDVIN AMILCAR BRAN ZAMORA CARNET No. 90-15190

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Rosa María Mejicanos Zamora y revisado por la Licenciada María Eugenia Meza de Diéguez.

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

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CONSEJO DIRECTIVO
USAC

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA

/Rosy

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

SAN CARLOS
MALA

DE
OLOGICAS
iversitaria, Zona12
0988, ext. 490-1
7219. fax 4769914
SC@usac.gt
TRO AMERICA

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLOGICAS
RECIBIDO
14 JUL 1999
HORA

CIEPs. 65/99
REG. 607/98

Guatemala, 12 de julio de 1999.

INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Marta Eugenia Meza de Diéguez, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

"LA ELABORACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL"

CARRERA: **LICENCIATURA EN PSICOLOGIA**

ESTUDIANTE:	CARNE No.
MAYRA ELCIRA ALVARADO CONDE DE RAMOS	**88-17854**
EDVIN AMILCAR BRAN ZAMORA	**90-15190**

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LICDA. EDITH RIOS DE MALDONADO
COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
COORDINACION
CIEPs
GUATEMALA

c.c. Revisor/a
Archivo
ERDM/edr

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

IDAD DE SAN CARLOS
E GUATEMALA

ESCUELA DE
IAS PSICOLOGICAS
Ciudad Universitaria, Zona12
790-4, 4760985, ext. 490-1
489982, 4767219, fax 4769914
: USACPSIC@usac.gt
LA. CENTRO AMERICA

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLOGICAS
RECIBIDO
13 JUL 1999
HORA

CIEPs. **64/99**

Guatemala, 12 de julio de 1999

LICENCIADA
EDITH RIOS DE MALDONADO, COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

LICENCIADA RIOS DE MALDONADO:

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

"LA ELABORACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL"

CARRERA: **LICENCIATURA EN PSICOLOGIA**

ESTUDIANTE:	CARNE No.
MAYRA ELCIRA ALVARADO CONDE DE RAMOS	**88-17854**
EDVIN AMILCAR ZAMORA BRAN	**90-15190**

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LICDA. MARTA EUGENIA MEZA DE DIEGUEZ
DOCENTE REVISORA

COORDINACION
CIEPs

c.c. Archivo
Docente Revisora
MFLDA/edr

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

Guatemala, 19 de Mayo de 1,999.

Licenciada
Edith Ríos de Maldonado
Coordinadora Departamento de Investigación
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Estimada Licenciada de Maldonado:

Por medio de la presente me permito informar a usted, que he asesorado el Informe del trabajo de Investigación titulado: **" LA ELABORACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL "**, realizado por los estudiantes:

MAYRA ELCIRA ALVARADO CONDE DE RAMOS	**8817854**
EDVIN AMILCAR BRAN ZAMORA	**9015190**

Considerando que llena los requisitos exigidos por el Depto. De Investigación, le otorgo la aprobación correspondiente, a la vez que solicito continuar con los trámites necesarios, previo a su graduación como Licenciados en Psicología.

Sin otro particular, me suscribo de usted atentamente,

Licda. Rosa María Mejicanos Zamora
Asesora
Colegiado No. 4257.

Licda. Rosa María Mejicanos Zamora
PSICOLOGA
Colegiado No. 4257

D DE SAN CARLOS
JATEMALA

UELA DE
PSICOLOGICAS
ad Universitaria, Zona 12
1, 4769985, ext. 4901
12, 4767219, Fax 4769914
ACPSIC@usac.gt
, CENTRO AMERICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 607-98

CODIPs. 130-99

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y NOMBRAMIENTO DE ASESOR

Abril 12 de 1999

Señores Estudiantes
Mayra Elcira Alvarado Conde de Ramos
Edvin Amilcar Bran Zamora
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señores Estudiantes

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DECIMO SEPTIMO (17o.) del Acta CERO SEIS NOVENTA Y NUEVE (06-99) de Consejo Directivo, de fecha 10 de febrero del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO SEPTIMO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: **"LA ELABORACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL"**, de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

MAYRA ELCIRA ALVARADO CONDE DE RAMOS **CARNET NO. 88-17854**

EDVIN AMILCAR BRAN ZAMORA **CARNET No. 90-15190**

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y nombrar como asesora a la Licenciada Rosa María Mejicanos Zamora."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "

ESCUELA DE CIENCIAS P... CONSEJO DIRECTIVO USAC

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA

/Rosy

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Ciudad de Guatemala, C. A.

19 de mayo de 1999

blegráfica IGSSO
tal: Apartado 349
o 26001-9

enciada
ITH RIOS DE MALDONADO
ordinadora Departamento de Investigación
uela de Ciencias Psicológicas
iversidad de San Carlos de Guatemala
dad de Guatemala

enciada Rios de Maldonado:

Por este medio hago constar que los estudiantes: **MAYRA CIRA ALVARADO CONDE DE RAMOS** con No. de carnet 88 - 354 **Y EDVIN AMILCAR BRAN ZAMORA** con carnet No. 90-190 respectivamente, realizaron su trabajo de investigación titulado: **A ELABORACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL STITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL"**, en Institución.

Atentamente,

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUB JEFE
RECURSOS HUMANOS

LIC. PABLO ORLANDO OVALLE FARFAN
SUBJEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

F/meje

ACTO QUE DEDICO

A DIOS Y A LA VIRGEN MARIA

Por darme la vida y ser siempre mi guía y fuente de sabiduría y por haberme permitido lograr este éxito tan preciado y gozar con algarabía este momento.

A MIS PADRES

A quienes debo el esfuerzo y lucha que han hecho para hacerme una Mujer de bien Y que Dios derrame muchas bendiciones sobre ellos.

A mi padre: Alberto de Jesús Alvarado Balcárcel por haber siempre velado por brindarme una buena educación, su amor y apoyo brindado.

A mi madre: Aura Odilia Conde Flores de Alvarado: Mami gracias por su apoyó incondicional que siempre me brindo cuando más lo necesite en mis años de estudiante y por cumplir con Amor la misión de Madre Ideal, que con sus ejemplos y consejos me orientó por el camino del bien.

A MI ESPOSO

Luis Humberto Ramos Marroquin por tu apoyo, entusiasmo, dedicación y porque siempre me motivastes a seguir adelante, gracias por tu amor incondicional. Te amo.

A MIS HIJAS

Mayra Gabriela Ramos Alvarado y
Andrea Alejandra Ramos Alvarado
Las Amo mucho y uno de mis deseos es que siempre sean perseverantes y luchen por los ideales que se tracen en la vida, ya que ustedes han sido la razón de mi lucha y cada día llenan mi vida de amor y alegría y le pido a Dios sabiduría para guiarlas en su diario vivir.

A MIS HERMANOS

Obdulio, Eswin Oswaldo y María Cristina
Por su amor y apoyo brindado los llevó siempre en mi corazón.

A MIS SOBRINAS

Wendy Marizabel, Anaby del Rocío y Velvet Rosmery.
Con todo mi amor y como muestra de mi esfuerzo, tengan siempre presente que él camino hacia el triunfo es difícil, pero vale la pena llegar a el.

A MIS SUEGROS

Miguel Humberto Ramos Barrios.y
Consuelo Marroquin Colindres de Ramos.
Con aprecio y Cariño.

A MIS CUÑADOS

Miguel Alfredo, Carlos Alberto su señora Saira Lucrecia e hijas, Sara Miriam E.
Con cariño.

ESPECIALMENTE

Carmelita Flores
Gracias por tu apoyo incondicional que me brindastes cuando más lo necesite.

A TODA MI FAMILIA Mi amor y respeto hacia ellos.

A MIS AMIGOS

Edvin Bran, Olguita Chavéz, Verónica Gática, Mirna Garcia, Lety Jiménez, Vicky Zuñiga, Oscar Anabizca, Nery Guerra, Rudy Sacba, Victor Guerra, Excompañeros y Amigos de Farmacia del IGSS zona 6, Ingrid Bertolazzy, Marilú, Sara Vázquez, Ninet Gramajo, Julio Funes, Flor, Mayra Paiz y Mercy.
Por compartir momentos inolvidables y por su amistad sincera.

A MIS COMPADRES

Roberto Guzmán y Sra.
Liseth Moreno, Esposo é Hijo.
Con Cariño.

Y A TODAS LAS PERSONAS QUE DE UNA U OTRA FORMA ME APOYARÓN PARA LLEGAR AL FINAL DE ESTE CAMINO.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Por los conocimientos adquiridos en tan magna casa.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Por haberme dado la oportunidad de obtener los conocimientos en el campo profesional.

AL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
Por la oportunidad y apoyo brindado para la realización de la presente investigación.

Licda. Rosa María Mejicanos Zamora
Por su valiosa asesoría, orientación y comprensión en la realización de este trabajo.

Licda. Eugenia de Dieguez
Por su ayuda, confianza, consejos, sugerencias y por su paciencia y cariño que siempre nos expreso.

Licda. Edith Ríos de Maldonado
Por su apoyo y orientación brindada durante la realización de este trabajo.

Licda. Edina Recinos
Por compartir sus conocimientos, experiencias y por el apoyo que siempre me brindo.

Licda. Claudia Comas
Por sus sabios consejos y por haberme motivado a seguir adelante.

Lic. Pablo Orlando Ovalle Farfán
Como muestra de agradecimiento, por el apoyo que incondicionalmente nos dio cuando más lo necesitamos.

Lic. Claudius Thomas
Por sus consejos y sugerencias para la realización de este trabajo.

Sra. Estelita C. De Rodríguez
Por su amabilidad y cariño recibido.

Edvin Amilcar Bran Zamora
Por los momentos inolvidables que compartimos con alegrías y muchas veces desalentadores pero juntos llegamos hacer de este momento un sueño hecho realidad con la bendición de Dios.

PADRINOS DE GRADUACION
Licda. en Psicología Edina Recinos
Licda. en Química y Farmacia Claudia Comas
Licda. en Psicología Rosa María Mejicanos Zamora

ACTO QUE DEDICO

A DIOS Y A LA VIRGEN MARIA

Símbolos de Amor y Fortaleza en momentos difíciles de mi existencia, por la vida que me han dado, por su inmensa gracia, por el amor de mis Padres y Familiares, por la solidaridad y cariño de mis Amigos. Ayudarme a caminar por la vida de acuerdo a sus enseñanzas y ejemplos.

A MIS PADRES

Por darme el derecho a la vida y conservadores de la misma, a través del ejemplo de trabajo con él mas sublime amor, que para ellos sea mi TRIUNFO y que Dios derrame en ellos todas las bendiciones que se merecen.

Martín Bran Cárdenas, mientras me amen, me recuerden con amor y cariño, siempre viviré. Papá que descansé en paz y que el amor entre su familia sea la más bella flor que adorne siempre su tumba. Gracias por su Amor, Cariño, Ejemplo de Lucha y Perseverancia, siempre vivirán en mi mente.

María Estela Zamora Solis Vda. de Bran, mamá por todos desvelos, esfuerzos e incondicional apoyo en mis años de estudiante. Por su ejemplo de Perseverancia, Tolerancia, Humildad, Responsabilidad y Amor.

A MIS HERMANOS

Norma Isabel, con ella su esposo Erick Ariel y sus hijos, Douglas, Mauricio, Mariela, Erick, Sergio. Rodolfo Aníbal con él, su esposa Carmen y sus hijos, Erick Martín, con el Amor Fraternal más grande del mundo, siempre los llevo en mi Corazón y en mis oraciones, que nuestros lazos de hermandad se estrechen cada día más.

A TODA MI FAMILIA

Por el Amor brindado en todo momento.

AL I.G.S.S.

Especialmente a Sra. Margarita de Solorzano, Sr. Guillermo Mansilla Gándara y demás compañeros de trabajo, a quienes debo parte de este triunfo, pues me ayudaron de una u otra forma.

A MIS PADRINOS

Lic. en Economía Pablo Orlando Ovalle Farfán, Licda. en Psicología Claudia Maribel Toledo Carias, Licda. en Psicología Marta Eugenia Meza de Dieguez, Por compartir conmigo sus conocimientos y experiencias.

A MIS AMIGOS

Jaime Alonzo, Mayra de Ramos, Luis Ramos, Jorge, Erick, Ronald, Mina, Rufino, Hugo, Claudia, Carol y Mimi, a quienes debo momentos especiales y mi amistad sincera, para ellos mi cariño y respeto.

Y A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE DE UNA U OTRA MANERA ME HAN AYUDADO, UN ABRAZO SINCERO DE AMISTAD Y CARIÑO.

EDVIN AMILCAR BRAN ZAMORA.

AGRADECIMIENTOS

AL PUEBLO DE GUATEMALA
Por el sostenimiento de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Alma mater donde se desarrollo mi pensamiento académico.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
Por darme los instrumentos y lineas de acción para desenvolverme en el campo profesional de la Psicología.

AL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
Por darnos la oportunidad y apoyo para la realización de la presente investigación.

A:

Licda.	Rosa María Mejicanos Zamora	Asesora
Licda.	Marta Eugenia Meza de Dieguez	Docente Revisora
Licda.	Edith Ríos de Maldonado	Coordinadora CIEPs.
Licda.	Edina Recinos	
Lic.	Pablo Orlando Ovalle Farfán	
Sra.	Estelita C. de Rodríguez	
Sra.	Gladys Maribel Calderón	
Sr.	Luis Humberto Ramos Marroquin	

Por el apoyo, motivación y por compartir sus conocimientos y experiencias.

A:

Mayra Elcira Alvarado Conde de Ramos

Amiga y Compañera de tesis, por su sincera amistad.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata sobre la presentación de un Manual de Inducción, el cual se realizó en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, siendo una Institución de servicio, su cobertura de acción se extiende en toda la república con diferentes programas en vigencia.

Con la investigación realizada, se crea un instrumento de Inducción para el personal que labora en la Institución esperando contribuir positivamente con el Departamento de Recursos Humanos y aportar al trabajador un instrumento en el cual se le de a conocer sobre la organización, política y estrategias.

Se seleccionó el presente tema, tomando en cuenta que en varias instituciones y organizaciones no existen programas de Inducción que proporcione al nuevo empleado la información que necesita a fin de trabajar con comodidad y eficacia, por lo que repercute en el desempeño laboral y genera niveles de angustia al no tener la orientación necesaria.

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

Si el personal carece de la capacidad indispensable para desarrollar sus labores que se les asignan, evidentemente aunque quisiera, no podría desarrollar adecuadamente su trabajo, por lo que habría graves deficiencias. Un personal desinformado aún cuando tuviera la voluntad de colaborar, constituye un elemento que quiere pero no puede ayudar al debido desarrollo de la institución. No es suficiente que el personal tenga las capacidades y habilidades de cada puesto, departamento y nivel se requieren; es necesario que este dispuesto a prestar su colaboración amplia y eficazmente, con actitudes positivas inherentes al puesto.

En el caso particular del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, no cuenta con programas específicos de Inducción que proporcione al nuevo trabajador la información general de la Institución.

El Manual de Inducción contribuye a que el trabajador se integre, lo más pronto posible a la organización en general. En sentido estricto, no es posible determinar cuando se inicia y en donde termina la inducción del personal, de hecho esta se inicia desde el momento en que es recibido para presentar su solicitud y puede considerarse que termina cuando el empleado a tenido tiempo suficiente para asimilar la información requerida y aplicar lo que ha estado aprendiendo.

La importancia del Manual de Inducción estriba en despertar en el trabajador el interés para contribuir en la realización de las funciones que desarrollará dentro de la Institución, independientemente del puesto que luego desempeñará.

El Manual de Inducción debe orientar al trabajador a tener conocimiento previo acerca de la organización y del trabajo, se les debe dar la información esencial sobre los aspectos más relevantes, tomando en consideración la función que la Inducción esta llamada a prestar dentro de la empresa.

La Inducción es una serie de procedimientos a través de los cuales se adapta al nuevo empleado a la organización de manera positiva, por medio de la Inducción podemos exponer varios aspectos de importancia al trabajador como: Políticas, Filosofía, Misión, Visión, Principios de la Seguridad Social, Fundamentos Ideológicos, Historia, Reglas, Normas, Regulaciones, Prestaciones, Salario, Horario etc., que la Institución ofrece al nuevo empleado.

La Psicología aplicada a la Industria proporciona una magnifica oportunidad para estudiar la conducta humana, ya que en el trabajo hombres y mujeres ocupan la mitad de sus horas de vigilia; por lo que la Psicología Aplicada a la Industria está muy interesada en crear circunstancias optimas para la utilización del recurso humano.

La Inducción de personal es la etapa en la que se constituye el objetivo central del presente trabajo, en el cual se demuestra que el Proceso de Inducción es el medio que permite a la organización el proceso de adaptación e integración del trabajador en el menor tiempo posible, despertando en él, el interés en contribuir en la realización de las funciones que le son propias, sentirse integrante y necesario en la empresa, logrando así la satisfacción en el trabajo, la misma que será proyectada en las diferentes esferas del sujeto.

Esta es una investigación de tipo bibliográfica o documental, por lo cual se realizó el trabajo de ficheo para conformar la base teórica que sustenta la propuesta.

Para dicha investigación se utilizaron textos de Psicología Industrial, Psicología General, Administración, Tesis, Documentos, Folletos y Revistas.

REFERENCIAS TEORICAS

INDUCCIÓN

"El primer paso del proceso de planeación de carreras es hacer que los nuevos empleados tengan un buen comienzo. Esto se lleva a cabo generalmente a través de un programa de inducción". (1). La inducción debe ser orientada al nuevo empleado sobre la forma en que el rendimiento del trabajo contribuye al éxito de la institución y como los servicios de la organización contribuyen al beneficio de la comunidad; aunque los trabajadores tengan probablemente algún conocimiento previo acerca de la organización y de trabajo se les debe dar la información esencial sobre estos asuntos.

TÉCNICAS DE INDUCCIÓN

La Inducción significa proporcionar la información básica sobre la empresa, a los nuevos trabajadores, misma que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores. En realidad este proceso es un componente del proceso de socialización, el cual es un proceso continúo que involucra, el inculcar en el trabajador las actitudes, valores, principios y patrones de conducta que se espera del empleado no solo en la actividad dentro de la empresa, sino en la función directa en el departamento y la relación con los compañeros de trabajo.

MANEJO DE LA INDUCCIÓN

La actividad de desarrollo del proceso de Inducción, generalmente se realiza por dos personas, dentro de la empresa; una de ellas es el Jefe de Personal o el encargado para realizar este evento y que dependen de esta jefatura, y el segundo personaje, es el que fungirá como supervisor del nuevo empleado en el departamento.

---

(1) Shuden, Herbert J. Y Sherman, Arthur W.; "Administración de Personal " p.90

El primero de ellos tiene en sus manos, la explicación de elementos como el horario de trabajo, vacaciones, explica la organización de la empresa y realiza con el nuevo empleado, un recorrido por la organización, así como da a conocer las políticas y procedimientos, compensaciones y otras.

El segundo de ellos, quién será su supervisor, continua con la inducción, mediante la explicación de la naturaleza exacta del puesto, funciones, atribuciones y le instruirá sobre el que hacer del puesto asignado, y se encargara de realizar la familiarización de la persona, con el lugar del trabajo, así mismo le proporcionará la información sobre las funciones, objetivos y organización del departamento.

INDUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN

La Inducción a la organización y al puesto se refiere a los métodos utilizados deliberadamente para introducir al empleado de recién ingreso al ambiente de la organización, sus valores, prácticas, con el propósito de promover una mejor adaptación y en consecuencia un mejor desempeño. Todo empleado recibe una inducción a la organización, solo que esta puede variar dependiendo de quién la dé, sus objetivos y métodos. Es importante definir que programa de inducción técnicamente diseñado y administrado por la propia organización de acuerdo a sus objetivos indudablemente contribuirá a una mejor adaptación y desempeño del empleado.

La inducción a la organización es de carácter general, se le considera el común denominador para todos los empleados independiente del puesto que después desempeñarán. En la inducción a la organización se abordan temas como la filosofía de la organización, misión, visión, políticas, valores, reglamentos generales y aspectos administrativos que todo empleado debe conocer.

INDUCCIÓN DE PERSONAL

La inducción de personal es una serie de procedimientos por medio del cual se adaptara al nuevo trabajador a la organización; para que su rápida integración a su grupo de trabajo sea posible, brindándole el ambiente adecuado y propicio que le permita una identificación positiva al nivel de la organización. Debe de llevarse a cabo toda vez que se haya reclutado y seleccionado al personal o persona, que ocupara la vacante en la empresa. La inducción por lo tanto es un factor importante en la motivación y esta ocurre cuando el empleado cree que el esfuerzo producirá recompensas y es mediante la inducción que se le proporciona el conocimiento que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus tareas y obtener esas recompensas. Por lo que la primera experiencia que vive un empleado en la organización, va a matizar su rendimiento y su adaptación a la misma.

La inducción estará dirigida a minimizar los problemas que presenta el nuevo empleado en el primer día de su empleo, los que en su mayoría se presentan tensos, con un mayor nivel de ansiedad de lo habitual e inquietos; el proceso de inducción esta encaminado a prestar al empleado el auxilio necesario y presentar a la organización y viceversa ayuda, ayudarle a familiarizarse e integrarse entre sí, ajustándole a las exigencias de la empresa.

"La socialización cumple con varios propósitos: Reduce la ansiedad de los nuevos empleados al familiarizar a la persona con lo que se espera de ellas en términos de actitudes, valores y conductas". (2)

---

(2) Dessler, Gary. "Administración de Personal" p. 286

"La Inducción es una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la institución en la cual se le va adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo; a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa, de manera general, la inducción incluye varios aspectos, que pueden ser complementarios o no:

1. Conferencia o plática: consiste en dar información de una manera General acerca de lo que es empresa.
2. Películas, diaporamas (utilización simultanea de proyectores de transferencia) o videos cassette, aquí se detalla un poco mas pero de forma individual.
3. Visita de la Empresa, planta de instalaciones, la ubicación de puntos clave.
4. Presentar al nuevo empleado en forma personal, amistosa y cordial a su jefe inmediato y a sus futuros compañeros.
5. Nombrar un auxiliar temporal para que le brinde ayuda en cuanto a resolución de dudas o preguntas.
6. Descripción del puesto a desempeñar en forma escrita para que el trabajador vea hasta donde llegan los limites de sus funciones y de esta manera conozca que es la empresa y que espera de él.
7. Proporcionar al empleado un manual de bienvenida que consiste en un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa".(3)

---

(3) Grados Espinoza, Jaime A. "Inducción, Reclutamiento y Selección"
p. 260

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Son etapas iniciales para establecer un equipo de trabajo eficiente y estable. Los trabajadores necesitan desarrollo y capacitación permanentes para que su potencial sea utilizado efectivamente, razón por la cual la capacitación de los trabajadores debería ser un principio básico de aplicación ininterrumpida en la organización. La capacitación ayuda a los trabajadores a alcanzar un nivel de rendimiento y una calidad de conducta social y personal que armonice sus necesidades y las de la organización.

"El primer paso del proceso de planeación de carreras es hacer que los nuevos empleados tengan un buen comienzo, esto se lleva a cabo generalmente a través de un programa formal de inducción. El programa debe orientar al nuevo empleado sobre la forma en que el rendimiento del trabajo contribuye al éxito de la organización y como los servicios o productos de la organización contribuyen al beneficio de la sociedad. Aunque los empleados tengan probablemente algún conocimiento previo acerca de la organización y acerca del trabajo se les debe dar la información esencial sobre estos asuntos". (4).

ADMINISTRACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

La misión primordial de la capacitación, consiste en otorgar la formación del trabajador dentro de la empresa, para lograr que éste adquiera una serie de conocimientos que le permitan mejorar su deficiencia.

"Ya sea que se le llame capacitación o desarrollo, el entrenamiento en la actualidad es un negocio importante. En teoría, cualquier programa de capacitación consistente en cuatro pasos que se resumen así: Evaluación y determinación de las necesidades de capacitación; Desarrollar objetivos de capacitación, los que deberán ser observables y medibles; En el paso de capacitación, se determinan las técnicas reales de capacitación y se lleva a cabo el entrenamiento, es decir capacitación de aprendizaje programado y por último, la evaluación, es donde se comparan los desempeños de antes y después de la capacitación y se evalúa la eficiencia del programa". (5)

---

(4) Shuden Herberth J. Y Sherman, Arthur W. Op. Cit. p. 90

(5) Dessler Gary. Op. Cit. p. 289.

" El adiestramiento o entrenamiento, se refiere a los esfuerzos que la industria dedica al suministro de las experiencias, que se calcula habrán de facilitar el desarrollo de actitudes, habilidades y conocimientos, que más pueden contribuir al desempeño satisfactorio del trabajador" (6)

El adiestramiento en resumen, es la implementación de acciones que favorezcan la adquisición de habilidades y destrezas en el trabajador.

PLANEACIÓN DEL POTENCIAL HUMANO:

La actividad tradicional de los Psicólogos en la industria ha sido la selección y la colocación de empleados. La estimulante tarea de distinguir de los buenos trabajadores de los malos, con la ayuda de pruebas y otros dispositivos de selección.

Las personas representan uno de los recursos más importantes para las empresas industriales o de negocios. Así, los términos de selección y colocación designan fases separadas del campo cada vez más importantes de la planeación del potencial humano. A pesar de los avances tecnológicos o cualquiera de ellos, las utilidades derivadas del buen funcionamiento de una compañía requieren el uso expendido del potencial humano, por medio de procedimientos correctos de selección y colocación.

" La selección como su nombre lo indica denota a escoger, para su contratación a un subconjunto de trabajadores del conjunto (población). La tarea del Psicólogo Industrial consiste en asegurarse de que esa suposición es realmente valida, como resultado del empleo de instrumentos y procedimientos científicos y objetivos, en vez de juicios subjetivos y tendenciosos". (7).

---

(6) Laurence Siege/Lane M. Irving, " Psicología de las Organizaciones, Industriales" p. 201

(7) Blum, Milton I. Naylor, James C. "Psicología Industrial" Sus Fundamentos Teóricos y Sociales, p. 42

MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

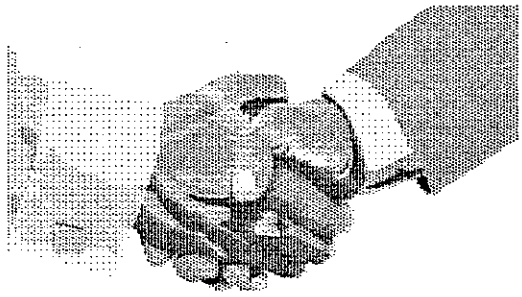
BIENVENIDO

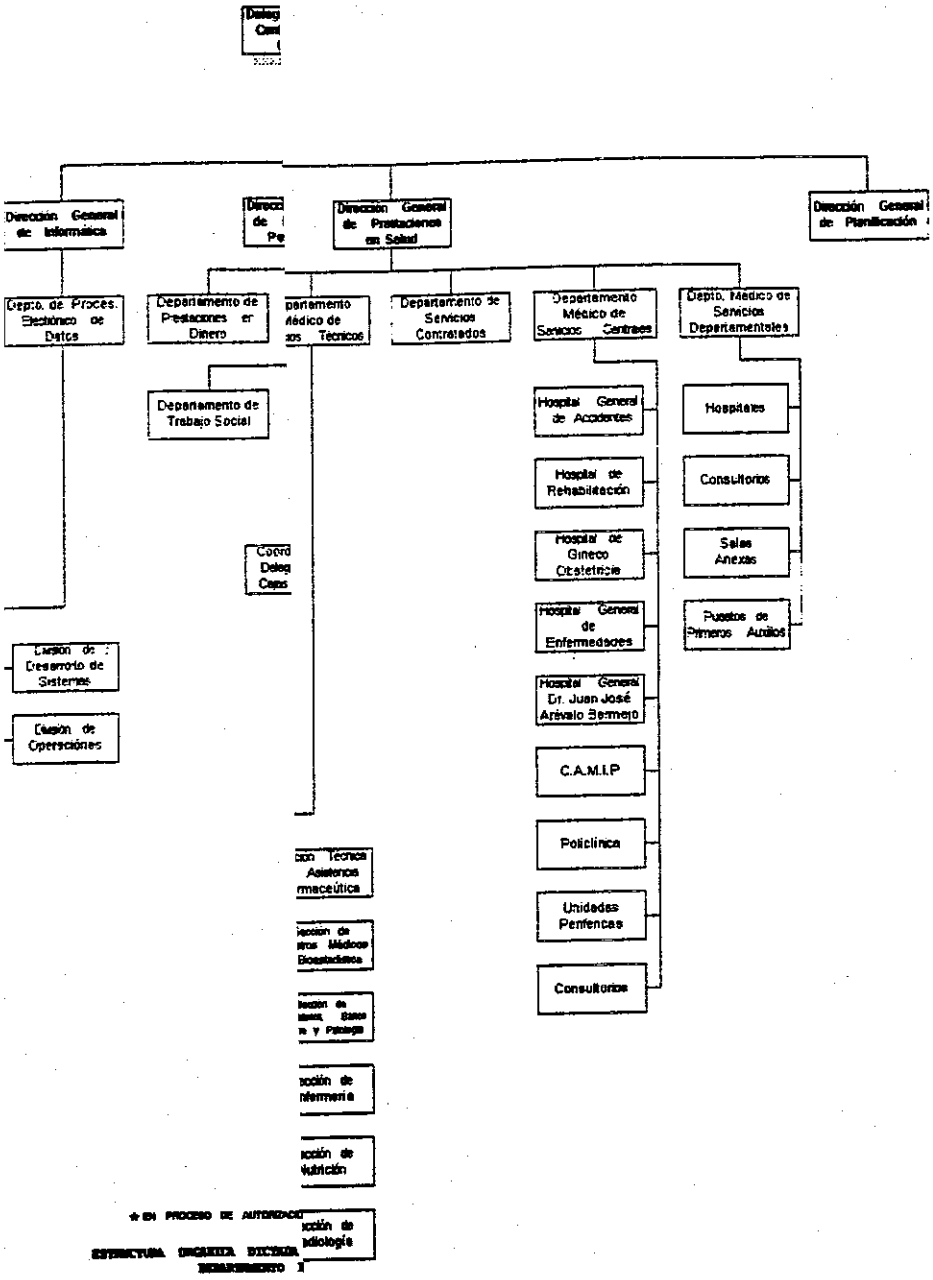
AL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL

El Departamento de Recursos Humanos le da la más cordial y calurosa bienvenida en este día que inicia su relación laboral como parte de nuestro grupo de trabajo, en el cual cada día es más grande y que abre sus puertas con la cual aunará sus mejores esfuerzos, para que cumpla eficientemente su cometido.

Se ha preparado el presente Manual de Inducción para que desde su inicio conozca algunos aspectos relativos a sus derechos, obligaciones y procedimientos varios, que sin lugar a duda le ayudará a identificarse con la institución, que necesita del valioso aporte de su persona. Estamos seguros que el conocimiento de estos aspectos le beneficiarán en el desarrollo de las tareas de su puesto, ya que su integración rápida y eficaz se basara en ello y en su deseo de ser un eficiente trabajador.

Brindamos Seguridad Social en toda la república con diferentes programas de cobertura y usted será destacado a cualquier Unidad, donde deberá mostrar todo su interés y dedicación al desempeñar su trabajo; ya que personas como usted son las que engrandecen nuestra institución. Este manual fue ideado para darle información acerca del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, su trabajo y su futuro.




Dirección General de Informática
Dirección General de Prestaciones en Salud
Dirección General de Planificación
Depto. de Proces. Electrónico de Datos
Departamento de Prestaciones en Dinero
Departamento de Servicios Contratados
Departamento Médico de Servicios Centrales
Depto. Médico de Servicios Departamentales
Departamento de Trabajo Social
Hospital General de Accidentes
Hospital de Rehabilitación
Hospital de Gineco Obstetricia
Hospital General de Enfermedades
Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo
C.A.M.I.P
Policlínica
Unidades Periféricas
Consultorios
Hospitales
Consultorios
Salas Anexas
Puestos de Primeros Auxilios
Unidad de Desarrollo de Sistemas
Unidad de Operaciones
★ EN PROCESO DE AUTORIZACIÓN

ANTECEDENTES DEL IGSS (1946-1997)

La seguridad Social, surge como una consecuencia del desarrollo de la Sociedad, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores en todo el mundo. Él término Seguridad Social, lo empleó por primera vez, el libertador Simón Bolívar, cuando en febrero de 1819 declaro en el Congreso de Angostura que: El sistema de Gobierno más perfecto es aquel que ofrece mayor suma de felicidad posible, mayor suma de Seguridad Social.

Cuando el 30 de octubre de 1946, el Congreso de la República sancionó el Decreto 295, **LEY ORGANICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,** se creo una entidad autónoma cuya aspiración ha sido la de dar protección a los trabajadores afiliados y sus beneficiarios.

Inicialmente, luego de su organización, el régimen de Seguridad Social Guatemalteca, comenzó a dar sus servicios por medio del programa de accidentes de trabajo y luego con el programa de accidentes comunes la Junta Directiva, elaboró un solo cuerpo de leyes: La Protección Relativa a Accidentes en General, publicándose en consecuencia el 25 de julio de 1949 en el diario de Centro América No. 93, el Acuerdo No. 97 de la Junta Directiva del instituto.

En dicho acuerdo, la protección que se da es por causa de accidente.

Se define en el mismo lo que es accidente de trabajo como todo aquel que ocurra con ocasión o por consecuencia de las labores que ejecute un trabajador para su patrono y durante el tiempo que las realice o debiera realizarse; y el accidente común se define como todo aquel no comprendido en la definición anterior, es decir, el que ocurra fuera del tiempo en que el trabajador debe realizar su trabajo y sin relación alguna con el mismo.

En el Acuerdo No. 97, actualmente (1002), se establece que el programa da prestaciones en el servicio y prestaciones en dinero.

El seis de febrero de 1953, el Licenciado Alfonso Solorzano, Gerente en aquel entonces del Instituto, elevo al organismo Ejecutivo, el Acuerdo No. 230 de Junta Directiva, primer acuerdo de Aplicación del Reglamento sobre Protección Materno - Infantil, el cual entro en vigencia ese mismo año.

Fue en 1967, cuando por medio del Acuerdo Gubernativo No. 1149 del 10 de mayo que se aprobó el Acuerdo No. 410 de la Junta Directiva, reglamento sobre Protección relativa a enfermedad y maternidad.

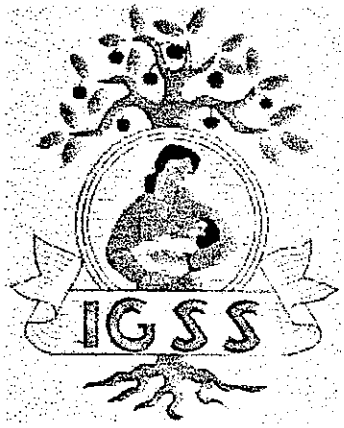
REESTRUCTURACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL IGSS A PARTIR DE 1,998

A partir de 1998 el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, considera que es necesario actualizar el marco legal que permita una administración, técnica, efectiva, ágil, oportuna, dinámica y flexible, en congruencia con los procesos de modernización y cambios que se están desarrollando en los servicios que presta la institución.

El objetivo primordial de la modernización es hacer posible en el Instituto una administración técnica, eficiente, armónica y disciplinada con el fin de adaptaria a las nuevas y crecientes demandas de la población afiliada y derechohabiente al régimen de Seguridad Social y que la experiencia acumulada a la fecha, permita tomar medidas tendentes a eliminar sus deficiencias actuales y a garantizar que su desarrollo futuro va a ser ordenado, sujeto a las normas técnicas que rigen la materia y que le permitirá otorgar a sus beneficiarios, servicios oportunos, eficientes, eficaces y de calidad.

EMBLEMA

Se dotó a la Institución de un **EMBLEMA**. En el una mujer sostiene a un niño en sus brazos, lo que significa la seguridad que el IGSS brinda a sus afiliados y beneficiarios, al velar por su salud, bienestar y estabilidad económica. Esto es muy significativo ya que en ningún momento de la vida, el ser humano puede sentirse tan seguro de cualquier peligro, como cuando la madre cuida su niño y lo protege con cariño. Hay un árbol sostenido por sus raíces que demuestran la firmeza sobre la cual se encuentra sustentado el IGSS; las ramas del árbol ofrecen protección y abrigo y tienden a extenderse hacia todos los habitantes de Guatemala, frutos son los distintos programas por crear y vigentes que protegen al hombre; sombra, es aquella a la cual se acogen los sectores que buscan protección cuando un riesgo afecta su vida; altura del árbol, el crecimiento de la Seguridad Social no tiene límites como obra de redención social; frondosidad, sus beneficios son amplios y de gran proyección nacional; él círculo, el principio nacional dirigido a proteger al pueblo de Guatemala sin privilegios de pocos a costa de la mayoría.



ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCION

Los órganos superiores del instituto son:

a) La Junta Directiva
b) La Gerencia
c) El Consejo Técnico.

a) La Junta Directiva es la autoridad suprema del Instituto y en consecuencia, le corresponde la dirección general de las actividades de éste. Es el órgano director de las actividades generales del Instituto y para ello emite acuerdos, reglamentos y disposiciones, a fin de procurar la buena marcha del mismo.

b) La Gerencia es el órgano ejecutivo del Instituto y en consecuencia tiene a su cargo la Administración y Gobierno del mismo, de acuerdo con las disposiciones legales, y debe también llevar a la práctica las decisiones que adopte la Junta Directiva sobre la Dirección General del Instituto, de conformidad con las instrucciones que ella le imparta.

c) El Consejo Técnico

o debe estar integrado por un grupo de Asesores de funciones consultivas, quienes bajo su responsabilidad personal, deben sujetar su actuación a las normas científicas más estrictas y modernas que regulen sus respectivas especialidades. Es un órgano de consulta y asesoría; no tiene funciones administrativas; emite dictámenes y recomendaciones sobre todos los asuntos técnicos que la Gerencia le remita.

DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS

El Instituto cuenta con las dependencias administrativas que se enumeran a continuación, por el orden de su nivel jerárquico:

a) Gerencia (Gerente y Subgerentes)
b) Direcciones Generales
c) Departamentos
d) Divisiones
e) Secciones
f) Unidades Administrativas.

Las dependencias identificadas anteriormente, estarán integradas en la forma siguiente:

a) Gerencia: Gerente y Subgerentes
b) Direcciones Generales: Director General y Subdirector General
c) Departamentos y Divisiones: Jefe y Subjefe
d) Secciones y Unidades Administrativas: Jefes.

DIRECCIONES GENERALES Y OTRAS DEPENDENCIAS

Se crean seis Direcciones Generales, cuyos titulares serán seleccionados por la Junta Directiva de ternas propuestas por la Gerencia.

a) Dirección General Administrativa
b) Dirección General Financiera
c) Dirección General de Informática
d) Dirección General de Prestaciones Pecuniarias
e) Dirección General de Prestaciones en Salud
f) Dirección General de Planificación.

SU POLÍTICA

Aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un régimen nacional unitario y obligatorio de Seguridad Social de conformidad con el sistema de protección mínima, y elevar gradualmente su nivel de vida sin distinción de clase, raza, ideas, grupos o partido.

SU MISIÓN

Proporcionar a toda la población guatemalteca un mínimo de prestaciones básicas de Seguridad Social, solidariamente financiadas y distribuidas en forma equitativa con la eficiencia y calidad compatibles con lo que el interés y la estabilidad social requieran que se otorgue; dejando un amplio campo para el estímulo de los esfuerzos individuales de carácter adicional, para el desarrollo del ahorro, previsión y las demás actividades realizadas por el sector privado, con cuyas instituciones debe establecer relaciones de coordinación y ejercer rectoría.

SU VISIÓN

Uno de los objetivos finales de la Seguridad Social para enfrentar las exigencias del siglo XXI, será la inclusión gradual de todos los habitantes a régimen, a fin de llegar a la universalización de su cobertura, ya que solamente en esta universalización encuentra la Seguridad Social su naturaleza auténtica.

La Seguridad Social en Guatemala se encuentra reconocida y garantizada en el articulo 100 de la Constitución Política de la República, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Ambos instrumentos fundamentan y validan la misión del Instituto, en el sentido de que el régimen de Seguridad Social es una función pública en forma nacional, unitaria, obligatorio y cuyo objetivo final lo constituye dar protección mínima a toda la población guatemalteca.

PRINCIPIOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Entre los principios filosóficos que forman al régimen de Seguridad Social en nuestro país esta el de carácter de derecho público y de interés social y a ellas están obligados todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios.

Otro de los principios filosóficos del Régimen de Seguridad Social, es el de su obligatoriedad, el cual debe entenderse íntimamente vinculado con los principios de que la Seguridad Social se ha instituido en forma nacional y unitaria.

La aspiración vehemente del hombre por una Seguridad Social que le proporcione la garantía de una vida digna, de un amparo de sus necesidades derivadas de los riesgos a que esta sujeto, lo llevan a la legitima aspiración de conservar el bien que ha logrado. La conquista alcanzada, en materia de Seguridad Social, consiste en que esta se ha instituido en forma nacional, unitaria y obligatoria.

FUNDAMENTOS IDEOLÓGICOS

Toda persona como miembro de la sociedad, tiene derecho a la Seguridad Social y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional habida cuenta de la organización y de los recursos del Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo, así mismo tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Es el que se encarga de mantener al día todos los registros y archivos que tengan relación con el ingreso y manejo del personal al servicio del Instituto, y esta integrado por un Jefe, Subjefe y diez secciones que apoyan el buen desempeño y funcionamiento de este.

A la fecha las secciones que se describen continúan con sus mismas atribuciones, sin embargo sé esta realizando el proyecto para el rediseño del Departamento, lo que conllevara a que la atención al cliente interno sea más ágil y efectiva.

Visión de la Gestación del Departamento de Recursos Humanos: Una institución de ejemplo, de excelencia en sus servicios con Recursos Humanos de la más alta calidad, comprometidos con una filosofía de servicio al cliente, ocupando puestos para los que son más aptos, motivados, permanentemente compensados e incentivados, laborando en ambientes físicos, seguros y agradables. En un clima de respeto y amplia comunicación, con expectativas de desarrollo, de carrera y capacidad para proponer mejoras continuas, en sus actividades que encuentran en su trabajo, la oportunidad de desarrollarse personal y profesionalmente por lo que disfruta cada día de su vida y se resisten aceptar otras ofertas de trabajo.

A continuación se describen las secciones:

a) Sección de Recepción: Es la encargada de ingresar y egresar la correspondencia a las diferentes Unidades.

b) Sección de Vacaciones: Se encarga de dar trámite a las licencias, permisos y vacaciones.

c) Sección de Asistencia: Encargada del régimen disciplinario.

d) Sección de Acuerdos: Se encarga de emitir los acuerdos de nombramientos.

e) Sección de Archivo: Control de expedientes y récord laboral de todos los trabajadores.

f) Sección de Supernumerarios: Son los que se encargan de contratar al personal que cubre en forma temporal los diferentes servicios de la Institución.

g) Sección de Sueldos: Se encarga de todo lo relacionado al trámite de pagos, indemnización y a todas las prestaciones que tiene derecho el trabajador.

h) Sección de Control de Enfermos: Controlar a los trabajadores que se encuentran suspendidos por los diferentes programas.

i) Sección de Selección y Desarrollo: Se encarga de seleccionar y reclutar al personal de nuevo ingreso.

PERIODOS DE PRUEBA

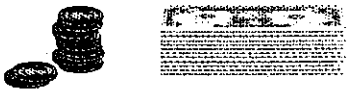
Es necesario que pase satisfactoriamente un periodo de prueba el cual oscila entre dos y seis meses de servicios ininterrumpidos, contados a partir de la fecha en que tomo posesión de su cargo, y cuya extensión exacta debe ser fijada por el Gerente en cada caso concreto.

El Jefe o Subjefe Administrativo que actúe como superior jerárquico de la persona sujeta a período de prueba, debe informar mensualmente y por escrito al Gerente del resultado del trabajo del interesado y, 10 días antes del vencimiento de dicho período, si se recomienda que se le dé a este la categoría de trabajador regular

SALARIOS

Con el proceso de reorganización administrativa del Instituto se hace indispensable que se reordenen los distintos puestos que conforman las categorías o grupos del personal al servicio de la Institución, que es necesario contar con instrumentos técnicamente diseñados, que permitan una administración salarial dinámica y moderna, acorde a la realidad actual del país, orientada a lograr la satisfacción del personal y el incremento de la productividad institucional.

La Junta Directiva a propuesta del Gerente, determinará para cada categoría de puestos una tarifa mínima que será la base del salario que debe aplicarse a todo trabajador que ingrese a ella; una tarifa máxima de salarios, que en ningún caso puede ser excedida, y todas las tarifas intermedias de salarios que esta Junta considere convenientes, con el objeto de conceder a los trabajadores aumentos de salarios, cuando así se considere pertinente, dentro de una misma clase de puesto, de acuerdo con factores relacionados con la evaluación del desempeño que resulten de la evaluación de los servicios.



CORRECCIONES DISCIPLINARIAS Y RÉGIMEN DE DESPIDO

Se establecen tres clases de correcciones disciplinarias, las cuales deben imponerse con estricta sujeción a esas reglas:

a) Amonestación Verbal: Es la sanción que a criterio del Jefe inmediato se le aplicará al trabajador por haber incurrido en una falta leve a sus deberes; esta amonestación debe hacerse en privado escuchando las explicaciones verbales del trabajador dejando constancia escrita de la misma para los registros correspondientes;

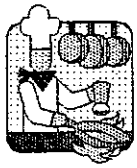
b) Amonestación Escrita: Es la sanción que debe imponer el Jefe inmediato al trabajador que se haga acreedor a ella por lo siguiente: b.1) Cuando el trabajador incurra en dos amonestaciones verbales dentro del plazo de un año. b.2) Cuando el Código de Trabajo exija que se haga un apercibimiento escrito antes de efectuar el despido. b.3) En los demás casos en que el Jefe inmediato desee dejar constancia escrita de la corrección disciplinaria para los efectos de la evaluación del desempeño y para mejor garantía del correcto funcionamiento del Instituto.

c) Suspensión de Trabajo sin goce de salario hasta por ocho días: Esta corresponde imponerla al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, cuando el trabajador sea objeto de dos amonestaciones escritas durante un plazo de tres meses, o cuando incurra en una falta de cierta gravedad contra los deberes propios de su cargo y que la misma no sea causal de despido, oyendo al trabajador en un plazo de tres días previo al imponer la sanción.

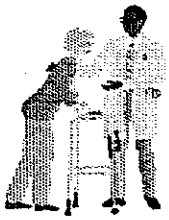
ÁREAS FUNCIONALES DEL INSTITUTO

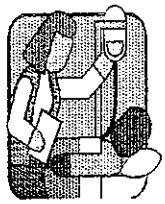
Área Médica: Se encuentra integrada por médicos generales, residentes y especialistas.

Profesionales afines a la Medicina: Se encuentra integrada por Químicos Biólogos, Nutricionistas y Farmacéutico.

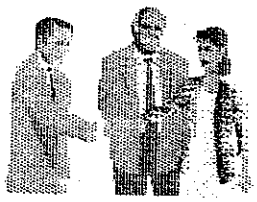


Área Técnica: Incluye a todo el personal Paramédico y Técnicos en: Rayos X, Laboratorio Clínico, Necropsias, Dietistas, Citotecnólogos, Nutricionistas, Terapeutas, Fisioterapeutas, Promotores de Salud, Técnicos en Prótesis y Ortesis, Banco de Sangre, Inspectores de Seguridad e Higiéne, Educadoras de Salud.



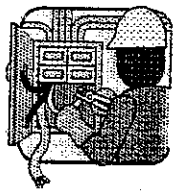


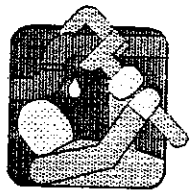
Área Administrativa Profesional: Conformado por Asesores Jurídicos, Administradores de Empresas, Auditores, Contadores, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Economistas e Ingenieros.



Administrativos: Secretarios, Ayudantes, Auxiliares, Oficiales y Asistentes Administrativos, Peritos Contadores, Auditores, Bibliotecarios, Personal de Computo, Inspectores, Bodegueros, Pilotos, Mecánicos, Cocineros y Camareros.

Mantenimiento: Ayudantes y Auxiliares de Mantenimiento, Carpinteros, Electricistas u otros.



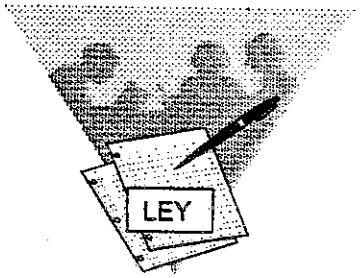


DERECHOS DEL TRABAJADOR:

Todos los miembros del personal al servicio del Instituto tienen derecho a lo siguiente:

- A ser tratado con respeto y dignidad.
- Una jornada laboral de ocho horas diarias de acuerdo a las necesidades de la Institución (salvo en casos de personal que labora turnos rotativos o especiales).
- Media hora para tomar su almuerzo y 15 minutos por la mañana para una refacción.
- Salario Mensual de acuerdo a escalas establecidas por la Institución.
- Bono 14.
- Aguinaldo sobre el 100%.
- Dos diferidos (salario doble completo en junio y diciembre de cada año).
- Indemnización universal.
- Atención Médica Quirúrgica y Dental.
- Medicinas y exámenes especializados prescritos por el médico de personal.
- Subsidios del 100% del salario por enfermedad o accidente (después de tener tres meses ininterrumpidos de laborar para la institución).
- Dotación de prótesis y ortesis en casos necesarios.
- Ocho días de permiso por matrimonio.
- Descanso Pre y Post Natal de 84 días.
- Una hora diaria para que las trabajadoras lacten a sus bebés (durante 10 meses posteriores al alumbramiento)
- Atención médica para sus hijos hasta los 12 años.
- Tres días de permiso por fallecimiento de padres, hijos, esposo(a) o convivente, a partir del día del sepelio.
- Día de asueto el 30 de octubre, fecha en que se celebra la Promulgación de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Medio día de permiso por cumpleaños.
- Un día de asueto por el día de la festividad de la localidad.
- Dos día de permiso por nacimiento de un hijo (empleados varones).
- Permiso de 15 días para elaboración de tesis de Carrera Técnica Universitaria.
- Permiso para acudir a citas Judiciales hasta por un día (de acuerdo a la distancia).
- Permiso con goce de salario para acudir a becas adentro y afuera del país.

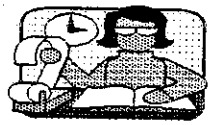
- Ayuda económica para gastos de sepelio de beneficiarios (padres, esposo (a) e hijos).
- Ayuda económica para impresión de tesis técnica y profesional universitaria.
- Ayuda económica a la familia por fallecimiento de empleado.
- Licencia con o sin goce de salario por causas plenamente justificadas, (Son calificadas por la Gerencia o Junta Directiva, según el caso).
- Servicio de Cafetería en Oficinas Centrales y en los principales hospitales de la Institución.



OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR DEL I.G.S.S.

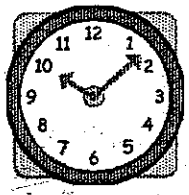
Como en toda organización, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con normas, mismas que deberán ser observadas y cumplidas.

- Debe cumplir con puntualidad en los horarios de trabajo asignados.
- Debe respetar y atender en forma cortés a los afiliados y beneficiarios que son la razón de la Institución.
- Respeto hacia la Jerarquía Institucional y en general a todos los compañeros de trabajo.
- Debe acatar las medidas y normas internas de trabajo dictadas en la Institución.
- Debe velar por la conservación y el buen uso de los instrumentos de trabajo y bienes de la institución.



PROHIBICIONES AL TRABAJADOR DEL I.G.S.S.

- El abandonar el lugar de trabajo (sin el correspondiente permiso) durante la jornada laboral.
- Aceptar regalos, dinero o prebendas por el trabajo que por obligación debe realizar.
- El dedicarse a la compraventa de cualesquiera productos en el lugar y horario de trabajo.
- El Fumar o el ingerir bebidas alcohólicas o algún tipo de drogas dentro de las instalaciones de la Institución.
- El presentarse a su lugar de trabajo en estado de ebriedad o bajo el efecto de cualquier tipo de drogas.
- El comportarse o el conducirse en forma inmoral o irrespetuosa.
- El participar en actividades políticas, religiosas o proselitistas dentro de la Institución.
- El usar el equipo o materiales de trabajo para fines personales.
- El desempeñar otro empleo en cualesquiera institución o empresa en horario simultaneo.
- El ingresar o el egresar a las instalaciones de la Institución fuera de los horarios establecidos en su jornada de trabajo (salvo previa autorización).
- El portar armas de cualquier tipo dentro de las instalaciones.
- El usar vestimenta inapropiada en sus jornadas de trabajo.
- Divulgar información que por efecto de las labores desempeñadas se le hubiese confiado.
- El provocar o el participar en riñas o actividades contra la ley o moral



BENEFICIOS QUE OTORGA EL I.G.S.S.

El régimen de Seguridad Social comprende protección en caso que ocurran los siguientes riesgos de carácter social:

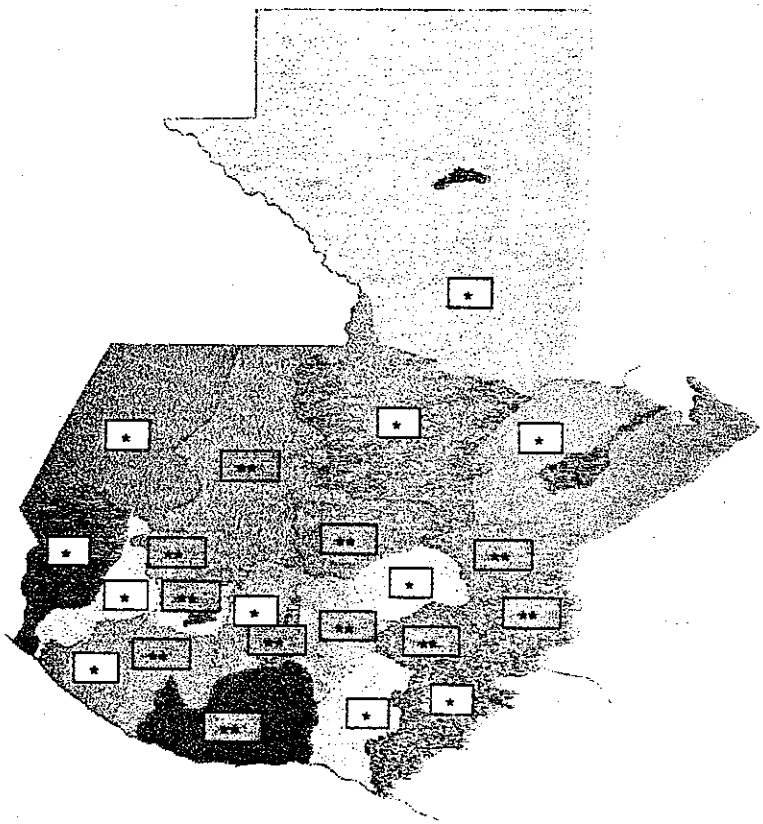
a) Accidente
b) Enfermedades generales y profesionales
c) Maternidad
d) IVS, Invalidez, Vejez y Sobrevivencia
e) Muerte (Gastos de Entierro)
f) Prestación Ulterior
g) Los demás que los reglamentos determinan

CONTRIBUCIONES ACTUALES DE SEGURIDAD SOCIAL SEGÚN ÁREAS CUBIERTAS Y PROGRAMAS EN VIGOR

Guatemala, Baja Verapaz, Chiquimula, Totonicapán, Zacap Jalapa, Quiché, Sacatepéquez, Sololá, Escuintla y Mazatenang Estos Departamentos están cubiertos por los programas d Accidentes en General, Enfermedad y Maternidad, Invalidez, Vejez Sobrevivencia. Contribuyendo a pagar el 4 ½ % del su salari devengado el trabajador y el patrono contribuye con el 10%.

Alta Verapaz, Chimaltenango, El Progreso, Huhuetenang Izabal, Jutiapa, Petén, Quetzaltenango, Retalhuleu, San Marcos Santa Rosa. Estos Departamentos están cubiertos por lo programas de: Accidentes en General, Invalidez, Vejez Sobrevivencia. Contribuyendo a pagar el 2 ½ % de su salari devengado el trabajador y el patrono contribuye con el 6 %.

ÁREAS DE COBERTURA Y PROGRAMAS EN VIGOR



* PROGRAMA ACCIDENTE E I.V.S.

** PROGRAMA ACCIDENTE ENFERMEDAD COMÚN, MATERNIDAD E I.V.S.

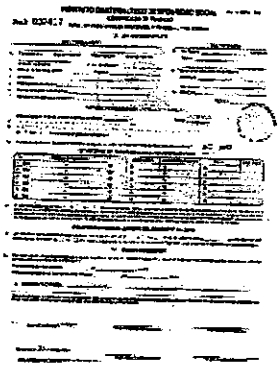
Las partes que deben contribuir a sufragar el costo total de los beneficios que en determinado momento se den, en la siguiente proporción:

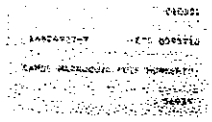
Trabajadores..... 25%
Patronos..... 50%
Estado..... 25%

DOCUMENTOS QUE DEBEN PRESENTAR LOS AFILIADOS PARA SER ATENDIDOS EN EL I.G.S.S.

Salvo **CASOS DE EMERGENCIA**, los trabajadores afiliados deben acreditar su derecho a recibir prestaciones, presentando los siguientes documentos:

a) Certificado de Trabajo
b) Constancia de Afiliación
c) Cédula de Vecindad





El Certificado de Trabajo, es un documento extendido por él Patrono, en formulario especial, donde además de los datos generales del afiliado se consigna información sobre los salarios que este ha devengado recientemente, para calcular el monto de las prestaciones en dinero a que tiene derecho.

La Constancia de Afiliación, es una tarjeta emplasticada, con el **NÚMERO DE AFILIACIÓN Y FOTOGRAFÍA** del trabajador. Este número es personal y se usa toda la vida. Aunque el afiliado cambie de trabajo en varias empresas, su número de afiliación es el mismo siempre

La Cédula de Vecindad, es el documento oficial de identificación personal en toda la República.

UNIDADES MEDICAS ÁREA METROPOLITANA

En la Ciudad capital existen varios hospitales y periféricas que se detallan a continuación:

Hospital General de Enfermedad Común (Cubre toda la población que cotiza por Enfermedad Común).

Hospital General de Accidentes (Cubre a toda la población del país por Accidentes)

Hospital de Rehabilitación (Cubre a la población que por accidente o enfermedad necesite rehabilitarse).

Hospital de Gineco-Obstetricia (Cubre maternidad y problemas ginecológicos).

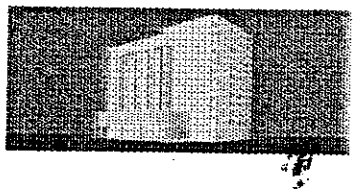
Hospital Dr. Juan José Arévalo Bermejo (Cubre población zona 2,6,17,18, Palencia, Canalitos, San José del Golfo y San Pedro Ayampuc).

Unidad Periférica zona 5 (Cubre zona 5,15,16, San José Pinula y Santa Catarina Pinula).

Unidad Periférica zona 11 (Cubre zona 7,11,12,19,21 y Mixco).

Policlínica (Cubre zona 1,3,4,8,13,14 y Villa Nueva).

Centro de Atención Médico Integral a Pensionados (**CAMIP**). (Atiende a los Jubilados y Beneficiarios por los distintos programas).



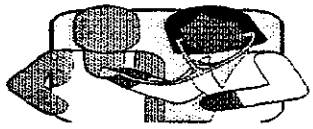
UNIDADES ÁREA DEPARTAMENTAL

- Amatitlán (Hospital).
- Antigua Guatemala (Hospital y Caja).
- Bananera (Delegación y Consultorio).
- Bananera (Puesto de Primeros Auxilios).
- Coatepeque (Delegación y Hospital).
- Cobán (Delegación y Hospital).
- Colomba (Hospital).
- Cuilapa (Delegación y Hospital).
- Chicacao, Suchitepéquez (Hospital).
- Chimaltenango (Delegación y Hospital).
- Chiquimula (Delegación y Hospital).
- El Quetzal (Puesto de Primeros Auxilios).
- El Quiché (Hospital).
- El Tumbador (Hospital).
- La Gomera (Hospital).
- Malacatán (Delegación y Hospital).
- Mazatenango (Delegación y Hospital).
- Morales, Izabal (Delegación y Hospital).
- Nueva Concepción (Consultorio).
- Patului (Hospital).
- Escuintla (Delegación, Hospital y Caja).
- Guastatoya (Caja).
- Huehuetenango (Caja).
- Jalapa (Hospital, Consultorio y Caja).
- Jutiapa (Hospital y Caja).
- Petén (Delegación y Consultorio).
- Puerto Barrios (Delegación y Hospital).
- Puerto San José (Consultorio).
- Quetzaltenango (Delegación y Hospital).
- Retalhuleu (Delegación y Hospital).
- Salamá (Consultorio y Caja).
- San Juan Sacatepéquez (Unidad Asistencial).
- San Lucas Tolimán (Consultorio).
- San Marcos (Caja).
- Santa Lucía Cotzumalguapa (Hospital, Consultorio y Caja).
- Sololá (Anexo al Hospital Nacional y Caja).
- Tecún Uman (Puesto de Primeros Auxilios, Centro de Salud).
- Totonicapán (Hospital y Caja).
- Villa Canales (Consultorio).
- Zacapa (Delegación y Hospital).

DERECHOS DE LOS AFILIADOS

Todo afiliado tiene derecho en lo que respecta a prestaciones en servicio a lo siguiente:

-A tener atención médica en las Unidades asistenciales del I.G.S.S. tanto en consulta externa como de hospitalización.

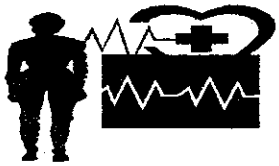


-A que se les preste asistencia en medicina general, quirúrgica y especializada.

-A que le proporcionen la medicina que el médico tratante del I.G.S.S. le indique.

-A que se le proporcionen aparatos ortopédicos y protésicos cuando el médico tratante lo indique.

-Podrá hacer uso del Laboratorio Clínico, de Rayos X y Electroencefalogramas u otros que contemple la institución en caso el médico tratante del I.G.S.S. lo indique.



-Para resolver problemas en su trabajo, por ejemplo reubicación o bien para estudios socioeconómicos o problemas del hogar podrá recurrir al Departamento Social de la institución.

-En caso de necesitar transportarse con urgencia para ser tratado en un centro asistencial del I.G.S.S. para tratamiento por accidente, enfermedad o maternidad y no poder hacerlo por sus propios medios debido a su estado de salud, podrá hacer uso de las ambulancias de la institución.

-En algunos casos de recuperación por asuntos de distancia, el I.G.S.S. proporciona a sus afiliados hospedaje y alimentación.

-Cuando por alguna circunstancia quedara limitación en movimientos o función de alguna parte del cuerpo tendrá derecho a rehabilitación.

-Se le atenderá a la esposa a lo que respecta en maternidad sí esta inscrita en el programa.

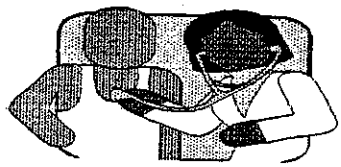
-A ser suspendido en sus labores por problemas de salud.

-A dos terceras partes del salario diario por incapacidad debido a enfermedad o accidente.

-Las trabajadoras afiliadas en caso de maternidad reciben atención médica especializada y tienen derecho a recibir el 100% del salario durante su descanso de 30 días antes del parto y 54 días después de ocurrido el mismo.

-A que se le proporcione pensión por vejez al cumplir 60 años de edad.

-En caso de muerte del afiliado se da ayuda para gastos de entierro y se ayuda económicamente a la viuda y a hijos menores de edad o mayores si son incapacitados. En algunos casos se pensiona a los padres de los afiliados.



OBLIGACIONES DE LOS AFILIADOS

-A exigir que su patrono lo inscriba al I.G.S.S.

-A cerciorarse que su empresa lo incluya cada mes en la planilla del Seguro Social.

-A asegurarse que se reporte su salario real en la planilla de seguridad social incluyendo bonificación de no hacerlo puede afectarle en el programa de IVS.

-Para ser atendido en la Unidad Médica que le corresponda, deberá presentar en la admisión de la misma los documentos referidos.

-Además durante su tratamiento debe, presentarse puntualmente a la cita con su médico y respetar el derecho que le asiste a los pacientes que le anteceden.

-Someterse a los exámenes y seguir las indicaciones que el médico le ordene.

-Suspender efectivamente sus labores cuando su médico le ordene reposar a consecuencia de enfermedad, accidente o maternidad.

-A Observar una conducta respetuosa dentro de cada Unidad Médica.

-A presentarse a las citas médicas en los días y horas señaladas para no perder el derecho a sus prestaciones.

RECOMENDACIONES

Que el Manual de Inducción sea proporcionado a los aspirantes de nuevo ingreso, para que conozcan sobre la institución y se tome en cuenta que el elemento humano hace posible poner en marcha los programas, planes y fines que se tengan contemplados a nivel de empresa, departamento y puesto.

Que en la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el curso de Psicología del Trabajo, refuerce los contenidos programados, con el fin de proveer y satisfacer en mínima parte las inquietudes de los estudiantes, con relación al que hacer de la Psicología Industrial.

Que al afiliado se le proporcione información de una forma general y sencilla sobre los beneficios que otorga el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

En vista de que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se encuentra en el proceso de modernización se recomienda que continúen con la presente investigación para que los cambios que sufran los acuerdos mencionados estén actualizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Acuerdos Junta Directiva
   Tomos I al 69 IGSS. 1992 – 1997
   580 páginas.

2. Blum, Milton I. Y Naylor, James C.
   " Psicología Industrial sus Fundamentos Teóricos y Sociales"
   Editorial Trillas, S.A. de C.V.
   México, D. F. 1976
   880 páginas.

3. Chruden, Herbert J. Y Sherman Arthur W.
   "Administración de Personal"
   Editorial Sounth Western Publishing Co.
   Estados Unidos de América 1984
   344 páginas.

4. Dessler, Gary
   "Administración de Personal"
   Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
   México 1991
   812 páginas

5. Educación en Seguridad Social
   Departamento de Relaciones Públicas I.G.S.S.
   Guatemala, 1993
   43 páginas.

6. Folletos I.G.S.S.
   Talleres Offset I.G.S.S.
   Departamento de Relaciones Públicas
   Guatemala, 1994-1998

7. Grados Espinoza, Jaime A.
   "Inducción, Reclutamiento y Selección"
   Editorial El Manual Moderno S.A. de C.A.
   México D.F. 1,988
   263 páginas.

8. Laurence Siegel / Lane M. Irving.
"Psicología de las Organizaciones Industriales"
Cuarta Edición. Editorial C.E.C.S.A.,
México, 1983

9. Ley Orgánica del I.G.S.S.
Decreto 295
384 páginas.

10. Sección Especial de Aniversario I.G.S.S.
Periódico Prensa Libre
Guatemala 11 de Octubre de l992
58 páginas.

11. Seguridad Social en Guatemala Historia y Desarrollo I.G.S.S.
Departamento de Relaciones Públicas
Guatemala Mayo 1994.
36 páginas.

12. Folleto Sesión Inducción a la Organización y al Puesto
Facilitadora de la sesión: Alba Maritza Ochoa Rosas
18 páginas.

13. Diccionario de Psicología
Friedrich Dorsch, Editorial Herder, 1981
143 páginas.

14. Pequeño Larouse Ilustrado
Por Ramón García -Pelayo y Gross
Ediciones Larouse , 1995
1663 páginas.

ANEXOS

GLOSARIO

Actitud:

Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

Ansiedad:

Corriente, se emplea en el sentido de desasosiego en espera de algo, generalmente asociado a miedo. En Psicología se usa muchas veces como sinónimo de angustia.

Descentralizar:

Transferir a diversas corporaciones parte de la autoridad que antes ejercía el Estado.

Evaluación:

Apreciación o estimación, cualitativa o cuantitativa, de una característica sin utilización de instrumentos de medidas.

I.G.S.S:

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Inducción:

Conclusión lógica de lo general a partir de lo particular, de la observación de casos. Aplicación de lo observado en unos casos a otros casos análogos no observados, formulación de una ley general.

Instituciones:

En Psicología y Sociología, formas y reglas perdurables de la vida social del hombre, creadas por la sociedad y que influyen determinadamente, en el pensamiento, el modo de sentir y la conducta de individuos.

Manual:

Que se ejecuta con las manos. Libro que contiene abreviadas las nociones principales de un arte o ciencia.

Matizar:

Juntar o casar diversos colores. Graduar con delicadeza sonido o expresiones de conceptos, afectos.

Organización:

En el organismo vivo, relación activa, mutua y de cooperació en la actividad entre las distintas partes del cuerpo. En la sociedac relación análoga entre los individuos y los grupos de individuos Distribución y regulación de las personas y cosas y sus actividades en l colectividad.

Psicología Industrial:

Parte de la Psicología aplicada dedicada a los aspecto psicológicos de la actividad de trabajo. Secciones principales: preparació para el trabajo, adecuación para el trabajo, investigaciones sobre e ejercicio y la fatiga, aprendizaje, influencia del trabajo sobre l personalidad.

INDICE