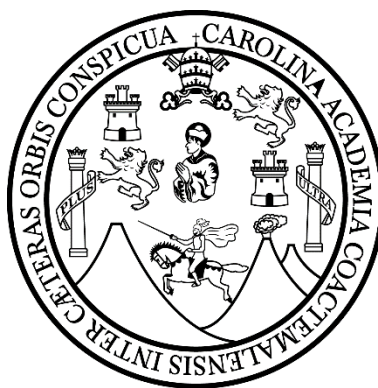


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA UNA
INSTITUCIÓN AUTÓNOMA, UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO.



AUTORA: LICENCIADA MERCY MADAI OLIVA MORALES

GUATEMALA, JUNIO DE 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA UNA
INSTITUCIÓN AUTÓNOMA, UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO.

Informe final del Trabajo Profesional de Graduación para la obtención del Grado Académico de Maestro en Artes, con base en el Instructivo para elaborar el Trabajo Profesional de Graduación, aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta No. 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.



DOCENTE: M.A. LARRY STUART SEGURA LETRÁN

AUTOR: LICENCIADA MERCY MADAI OLIVA MORALES

GUATEMALA, JUNIO DE 2021

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II:	MSc. Byron Giovani Mejía Victorio
Vocal III:	Vacante
Vocal IV:	BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V:	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

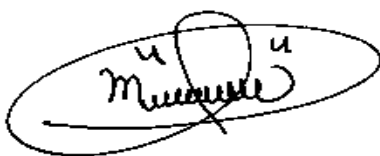
TERNA EVALUADORA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DE
LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN

Coordinador:	MSc. Noemí Clarivel Carrillo Reyes
Evaluador:	MSc. Judith del Rosario Morales Flores
Evaluador:	MSc. Mildred Damaris Guillen Camel

DECLARACIÓN JURADADA DE ORIGINALIDAD

YO: **Mercy Madaì Oliva Morales**, con Carnet: **201242104**.

Declaro que como autor, soy el único responsable de la originalidad, validez científica de las doctrinas y opiniones expresadas en el presente Trabajo Profesional de Graduación, de acuerdo al artículo 17 del Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para Optar al Grado Académico de Maestro en Artes.

Autor:  _____



ACTA/EP No. 04309

ACTA No. Ref.EEP.OF.RRHH-U-014- JPFS-PROG-2021

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 23 de Julio 2021, a las 18:30 - 19:00 horas para practicar la PRESENTACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN del Licenciado **Mercy Madai Oliva Morales**, carné No. 201242104 estudiante de la Maestría en Administración Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración Recursos Humanos, en la categoría de artes. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo para Elaborar el Trabajo Profesional de Graduación para optar al grado académico de Maestro en Artes, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado **DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA UNA INSTITUCIÓN AUTÓNOMA, UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO** dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue **APROBADO** con una nota promedio de 70 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: que el sustentante incorpore las enmiendas señaladas dentro de los 15 días calendario.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los veintitrés días del mes de julio del año dos mil veintiuno.

MSc. Noemí Clarivel Carrillo Reyes
Coordinador

Msc. Judith del Rosario Morales Flores
Evaluador



MSc. Mildred Damaris Guillen Camel
Evaluador

Mercy Madai Oliva Morales
Sustentante



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante **Mercy Madai Oliva Morales**, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 16 de julio de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Noemí', written over a horizontal line.

MSc. Noemí Clarivel Carrillo Reyes
Presidente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 630-2023
Guatemala, 14 de agosto 2023

Estudiante
Mercy Madai Oliva Morales
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 15-2023, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 20 de julio 2023, que en su parte conducente dice:

QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias y los oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría y Estudios de Postgrado; en los que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas del Jurado Examinador de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación. 2°. Autorizar la impresión de tesis, Trabajo Profesional de Graduación y la graduación a los siguientes estudiantes:

Solicitudes de Impresión 2023,
Maestrías en Artes, Trabajo Profesional de Graduación
Maestría en Administración Recursos Humanos

	Nombre	Registro Académico	TPG
Ref. EEP Of. RRHH-U-PROG-014-2023	Mercy Madai Oliva Morales	201242104	DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA UNA INSTITUCIÓN AUTÓNOMA, UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO

...

3°. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

AGRADECIMIENTO

- A Dios:** Por prestarme la vida para alcanzar este logro, por brindarme la sabiduría y perseverancia necesaria.
- A mis padres:** Virginia Morales De León, Hugo Rolando Oliva Archila, por brindarme la vida, el amor y el apoyo moral, durante tantos años de estudio, infinitas gracias.
- A mi esposo:** Gerber Alexander Juárez Castillo, por todo su amor, compañía y comprensión, por alentarme en los momentos en que los obstáculos entorpecían mi camino.
- A mi hija:** Adrielli Madai Juárez Oliva, a ella va dirigido este triunfo, para tener la oportunidad de brindarle un mejor futuro y un ejemplo digno para seguir.
- A mi hermano:** Wedner Rolando Oliva Morales, gracias por instarme a seguir adelante, a concluir mi carrera, por motivarme a alcanzar esta meta.
- A mis amigos:** Por su compañerismo, su amistad, por estar presentes en los buenos y malos momentos. (En especial a Kevin Hernández, Eduardo Reyes, Rolando Orellana y Karina Castro gracias por todo su apoyo)
- A mi docente:** Por su enseñanza, dedicación para la elaboración de mi trabajo profesional de graduación.
- A la Universidad San Carlos de Guatemala:** Casa de estudio que me brindo conocimientos profesionales.

ÍNDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii
1.ANTECEDENTES	1
2.MARCO TEÓRICO.....	8
2.1Concepto de Inducción.....	8
2.1.1.2 Reconocimiento de la empresa	10
2.1.1.3 Motivación.....	10
2.1.1.4 Productividad	10
2.1.1.5 Relación.....	10
2.1.2 Tipos de Inducción	11
2.1.2.2 Inducción Informal.....	11
2.1.3 Clasificación del proceso de inducción.....	11
2.1.3.1 Inducción institucional o inducción general.	11
2.1.3.2 Inducción específica.....	12
2.1.4 Etapas de la inducción	12
2.1.5 Beneficios de la inducción de personal	14
2.1.6 Ventajas del Programa de Inducción.....	14
2.1.7 Ventajas del programa de orientación o inducción	15
2.1.7.1 Importancia del programa de orientación o inducción	15
2.1.7.2 Objetivos que persigue	16
2.1.7.3 Aspectos de ejecución de un programa de inducción.....	16
2.1.7.4 Etapas básicas del programa de inducción	18
2.1.7.5 Evaluación de un programa de inducción.....	20
2.1.8 Identidad Organizacional.....	20
2.1.9 Temas a tratar en los Programas de Inducción	21

3.METODOLOGÍA	23
3.1 Definición del Problema	23
3.2 Objetivos de la investigación	24
3.2.1 Objetivo general	25
3.2.2 Objetivos específicos	25
3.3 Diseño utilizado.....	25
3.4 Unidad de análisis.....	25
3.5 Período histórico	25
3.6 Ámbito geográfico	26
3.7 Universo y tamaño de muestra.....	26
3.8 Instrumentos de medición	26
3.9 Resumen del procedimiento utilizado.....	27
4.ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	29
4.1 Entrevista al jefe del departamento de Recursos Humanos sobre el proceso de inducción de personal en una institución autónoma del Departamento de, El Progreso.....	29
4.2 Presentación de los datos obtenidos en el cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal en una institución autónoma del Departamento de, El Progreso.	32
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52
E-GRAFÍA.....	54

ANEXO 170

ANEXO 274

INDICE DE FIGURAS76

ÌNDICE DE TABLAS.....76

RESUMEN

Un programa de inducción, permite al personal familiarizarse con los valores de la institución, misión, visión, objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, días de pago, prestaciones, historia de la empresa, servicios al personal, calidad, servicio al cliente, trabajo en equipo y también tener conocimiento de sus funciones de trabajo.

(Werther, W. 2019, pág. 158) menciona que la inducción es el proceso por el que un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización. Ya que a medida que una persona se le capacita e influencia por el grupo de una organización, los valores, las tradiciones de la empresa se adaptan en forma paulatina. Y finalmente el recién llegado se integra de manera más completa a la organización. Siendo en este momento cuando es más probable lograr niveles aceptables de satisfacción, productividad y estabilidad en el puesto. Ya que en pocas ocasiones la capacidad y los conocimientos del nuevo empleado son suficientes para llenar las necesidades del puesto. El potencial del empleado necesita el estímulo y el complemento de la orientación y la capacitación.

Razón por la que se considera importante el diseño de un programa de inducción, el cual tiene como finalidad proporcionar y garantizar un conocimiento amplio de la institución y sus funciones, e igualmente preparar al personal de nuevo ingreso para el mejor desempeño de su trabajo, lo cual dependerá en gran medida de las informaciones que se le suministre, ya que a través de las mismas pueda ejecutar sus funciones de manera eficiente y así contribuir con el mejoramiento de la institución.

Debido a lo anterior se realizó un estudio en el departamento administrativo de una Institución autónoma ubicada en el Departamento de, El Progreso, con una muestra de 52 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario de preguntas estructurada a través de google forms. Debido a la situación que presenta el país por la pandemia provocada por el COVID-19, se solicitó a la institución poder utilizar estos medios de recolección de datos para poder prevenir y cuidar la salud del personal.

Por consiguiente, para que el personal de nuevo ingreso contribuya de una manera efectiva a los objetivos que la institución desea alcanzar y para que dé lo mejor de su potencial desde el mismo momento que inicie sus labores, requiere que se le oriente de

manera precisa sobre cuáles serán los detalles particulares de la organización indispensables para que éste se desempeñe de la mejor manera. Hay que tomar en cuenta que la orientación proporciona al individuo una mayor seguridad de sí mismo.

INTRODUCCIÓN

En el área de Recursos Humanos, se organiza, dirige, coordina, se retribuyen y estudian las actividades de los trabajadores. El objetivo general del estudio es diseñar un programa de inducción de personal para una institución autónoma del departamento de El Progreso, siendo la inducción de personal, un proceso que realizan las organizaciones que consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de recién ingreso. Lo anterior con la finalidad de lograr una mejor adaptación a su puesto e integrar al personal para favorecer el sentido de pertenencia a la empresa.

Los programas de inducción para el personal de nuevo ingreso que se realiza en una organización proporcionan información general sobre la rutina laboral diaria, su historia, sus propósitos, políticas, procedimientos, reglas, sus operaciones, sus productos o servicios, entre otros aspectos de interés para la organización. Desde todo punto de vista la inducción viene a constituir un proceso continuo de transferencia de información, para influir de manera constructiva, tanto en el conocimiento de la organización, como el desarrollo de sus capacidades personales. (Koontz, Weihrich y Cannie, 2012, pág. 225)

En virtud de lo antes mencionado nace la inquietud de realizar una investigación, cuya finalidad será la de diseñar un programa de inducción como factor determinante de la eficacia del personal nuevo que ingresa a la organización. Bajo estos esquemas la presente investigación se encuentra estructurada:

Capítulo I: incluye los antecedentes, que consisten en trabajos realizados que guardan relación con el actual.

Capítulo II: marco teórico, que presenta la fundamentación, al estudio por medio de las bases, así como la definición de términos más relevantes de la investigación.

Capítulo III: marco metodológico, el cual muestra el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población así como las técnicas de recolección de datos y análisis de la información.

Capítulo IV: análisis y discusión de resultados, en este capítulo se presentan los resultados de la investigación que busca conocer los aspectos fundamentales sobre el proceso de inducción brindada al personal de la institución autónoma del Departamento de El Progreso, seguidamente se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, donde se evidencia el alcance de los objetivos, y finalmente la propuesta que

tiene como objetivo proporcionar a los colaboradores la información general de la institución para poder conocer su estructura, y facilitar la adaptación e integración del personal y así desarrollar el sentido de permanencia.

1. ANTECEDENTES

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se tomaron en cuenta, tesis de maestría, que brindaron un aporte significativo para determinar los puntos de partida y alcance obtenido, así como los lineamientos que aplicaron como insumos para establecer la metodología.

Desde sus orígenes históricos en la colonia española al presente, las municipalidades han desempeñado una función democrática y participativa de modo relativo y circunstancial, los aspectos financieros, políticos y administrativos han sido limitantes reales para el desarrollo de estos entes públicos e institucionales. Las instituciones autónomas del Estado gozan de independencia administrativa y están sujetas a la ley en materia de gobierno. (Gordillo, 2013, pág. 134)

La institución objeto de estudio cuenta con una dirección de recursos humanos, la cual es encargada de todos los procesos, desde el reclutamiento hasta la capacitación y desarrollo del mismo, es importante mencionar que dentro de esa dirección no existe una unidad encargada específicamente de la inducción de personal, sin embargo, cada departamento donde se integra un nuevo empleado, son los encargados de brindar la bienvenida al empleado, indicarle someramente algunos aspectos generales de la institución y conducirlo a su área de trabajo. Existen estudios realizados con anterioridad sobre el tema investigado los cuales se detallan a continuación, y para los usos de este informe de investigación, se han unificado los términos, que son usados indistintamente para identificar al proceso de Inducción.

Poitán, (2010) en su tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias de Recursos Humanos sobre un “Programa de Inducción para Colaboradores de Nuevo Ingreso, Empresa Distribuidora de Alimentos, S. A.” en la Universidad de San Carlos de Guatemala, El objetivo general de este estudio es proporcionar a la Empresa Distribuidora de Alimentos, S.A. un programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso, que permita la socialización y la adaptación de las personas a la organización y a los puestos de trabajo en el menor tiempo posible, propiciando con ello un incremento

de la productividad. Dentro de los objetivos específicos que se pretenden alcanzar se pueden mencionar: revisar cómo se realiza actualmente el proceso de inducción en la empresa, elaboración de un manual de inducción, proporcionar a la empresa los instrumentos necesarios para controlar y evaluar el desarrollo del programa de inducción, así como también la integración de un manual de descripciones de puestos.

Metodología: Se utilizó el método científico en sus diferentes fases, y la etnografía, que es la ciencia que estudia a las personas en el medio de trabajo natural y rutinario. En la primera etapa se recurrió a la investigación bibliográfica, revisando fuentes especializadas sobre el tema: libros, internet y otras. En cuanto a la investigación de campo se obtuvieron observaciones directas sobre los procesos actuales de la administración de recursos humanos en la empresa. Se hicieron entrevistas con la gerencia, mandos medios y personal operativo de la empresa, se analizaron las descripciones de puestos actuales a través de un cuestionario, así mismo se diseñó un cuestionario para determinar el estado actual del proceso de inducción para colaboradores de nuevo ingreso y luego se tabuló la información. Las conclusiones que llegó fueron: La Gerencia General de Distribuidora de Alimentos, S. A. reconoce la necesidad de contar con un programa de inducción para los colaboradores de nuevo ingreso con el propósito de estandarizar el proceso y facilitar el proceso de adaptación del nuevo colaborador a la empresa y al puesto de trabajo. La Empresa Distribuidora de Alimentos, S. A. actualmente realiza la inducción al nuevo colaborador de manera informal, provocando en los colaboradores desconocimiento de la organización y del puesto de trabajo. La empresa objeto de estudio no cuenta con un Programa de inducción que proporcione información, sobre la misión, la visión y los objetivos de la empresa, a los

Amézquita, (2012) realizó una investigación sobre la implementación de un proceso de inducción para su tesis de postgrado denominada “El proceso de inducción de personal y su incidencia en el estrés socio laboral en las agencias del Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango”. Previo a optar al título de Maestra en Administración de Recursos Humanos, por la Universidad de San Carlos de Guatemala. En dicho estudio se establecieron algunos objetivos, de los cuales se puede mencionar el facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese al Banco G&T Continental,

así como proporcionar el desarrollo de su sentido de pertenencia a la empresa, disminuyendo con este el estrés entre los colaboradores. En cuanto a la metodología utilizada, la autora se valió de la realización de una entrevista dirigida a la encargada del departamento de recursos humanos, así como un test psicométrico dirigido a los colaboradores. La investigación concluyó que en las agencias de Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango si cuentan con un programa de Inducción para el personal que permite orientar a los nuevos colaboradores dando a conocer aspectos relevantes de la organización, dicho programa logra su objetivo en la medida en que consigue acelerar la socialización de los que se integran a la empresa, a través de dicho proceso el colaborador comprende y acepta los valores, normas y cultura de la organización.

Andrade, (2011) en su tesis de postgrado titulada “Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso del área de salud Guatemala central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y análisis de estrategias para una implementación efectiva” presentada para la obtención del grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos, por la Universidad de San Carlos de Guatemala. En la investigación, propuso como objetivo establecer un proceso documentado de inducción en el Área de Salud Guatemala Central que sea de aplicación tanto general como específica. Para este fin hizo uso de técnicas metodológicas, tales como el diseño una entrevista estructurada, conformada por ítems, que ayudó a la recolección de información. El estudio presentó entre sus conclusiones que en el Área de Salud Guatemala Central, no se cuenta con un programa integral de inducción que ayude al mejoramiento continuo en el proceso de adaptación de los nuevos colaboradores. Mientras que el proceso de inducción dentro de la misma, se realiza entregándoles a algunos de los colaboradores, un folleto que contiene aspectos generales de la institución.

Chinchilla, (2010) de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en su tesis denominada “Programa de Inducción para Colaboradores del nuevo ingreso, Empresa Distribuidora de Alimentos, S.A. Guatemala”, presentado previo a optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humano, en donde procedió a realizar la investigación, plantea que debido a la observación de inconvenientes que tiene el personal de nuevo

ingreso cuando ingresa a la empresa, por no contar con un proceso formal de inducción, y no proporcionársele su descripción de puestos, ha incidido en la productividad, rotación y falta de compromiso de los colaboradores; la metodología para la observación de los procesos que realizaban fue, entrevistas y cuestionarios aplicados; concluyó que la Gerencia General de dicha distribuidora, reconoce la necesidad de contar con un programa de inducción para los colaboradores de nuevo ingreso, con el propósito de estandarizar el proceso y facilitar el proceso de adaptación a la empresa y puesto de trabajo.

David W. (2006) en su tesis titulada “Los programas de reclutamiento, selección e Inducción en el colegio Capouilliez” de la Universidad San Carlos de Guatemala, con el cual obtuvo el título de Maestro en Recursos Humanos; su objetivo general fue medir con la mayor precisión la efectividad de los programas de reclutamiento, selección e inducción de personal que se aplican en la institución educativa. Para la recopilación de información realizó encuestas y llegó a la conclusión de que la carecía de un Instructivo que contenga los lineamientos a seguir en el desarrollo de los programas de reclutamiento, selección e inducción de personal generaba a la institución educativa una subutilización del recurso financiero, tiempo y del recurso humano calificado (equipo de trabajo), que ejecutaba el programa de colocación de personal.

Montenegro, E. (2017) en su tesis “Auditoria del Proceso de Inducción Institucional Del Personal Administrativo de la Universidad de San Carlos De Guatemala” realizada en la Universidad de San Carlos De Guatemala. Título a obtener es “Maestro en Administración De Recursos Humanos. Dentro de su objetivo general estableció “Determinar si es efectivo el proceso de inducción para el trabajador administrativo de reciente ingreso de la Universidad De San Carlos De Guatemala, para una mejor adaptación a la institución” y las técnicas que utilizó para realizar esta investigación fueron la investigación documental y la de campo. De igual forma los instrumentos que ayudaron a la investigación son una entrevista con preguntas semi-estructuradas, dirigida a los profesionales de la unidad de Inducción y Desarrollo, de la División de Administración de Recursos humanos y un cuestionario con un conjunto de preguntas dirigidas a la muestra del personal administrativo de reciente ingreso en las Facultades ubicadas de la ciudad

Universitaria de la zona 12 de la Ciudad De Guatemala. Su conclusión para esta tesis: es de acuerdo al resultado de la investigación, pudo comprobarse la hipótesis de investigación y concluirse que el proceso de inducción institucional dirigido al trabajador administrativo de reciente ingreso, es efectivo si se brinda al inicio de la relación laboral y favorece su adaptación al haber conocido la Universidad y su influencia en el país, así como aspectos relacionados a la reglamentación que deben conocer y comprender como trabajadores san carlistas, de acuerdo al resultado obtenido de los trabajadores administrativos que participaron en el programa de inducción institucional del año 2014 a julio del año 2016.

Navarro D. (2006) en su tesis titulada “La gestion de recursos humanos en la Municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos” de la Universidad San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Occidente, con el cual obtuvo el título de Maestro en Recursos Humanos; su objetivo general fue evaluar si la gestión de recursos humanos, que se realiza en la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, responde a los lineamientos teóricos y metodológicos de la Administración de Recursos Humanos. La encuesta fue el instrumento que utilizó, para la recolección de información; con los resultados concluyó que no se realizaba una planeación técnica de las necesidades de recursos humanos, tanto de las temporales como las definitivas, lo que repercutía en una improvisación en el reclutamiento del recurso humano y no cumplía con la función de atraer a los candidatos más calificados de acuerdo a las necesidades del puesto, además, la selección y decisión de contratar quedaba a disposición del alcalde municipal quien basaba su decisión en criterios subjetivos.

Sánchez A. (2011) en su tesis titulada “Manual de análisis y descripción de puestos como base del proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo del hospital nacional “Santa Elena” de Santa Cruz del Quiché”, de la Universidad San Carlos de Guatemala, con el cual obtuvo el título de Maestro en Recursos Humanos; su objetivo general de investigación fue diseñar el Manual de Análisis y Descripción de Puestos y el perfeccionamiento de las políticas de reclutamiento y selección de trabajadores administrativos que ingresarán al hospital. Para recolectar información utilizó tres instrumentos, que fueron un cuestionario, una entrevista estructurada y semiestructurada,

con lo que concluyó que el Departamento de Recursos Humanos del Hospital Nacional “Santa Elena”, Santa Cruz del Quiché, no tenía un proceso definido de reclutamiento y selección de personal, además era improductivo y ocasionaba pérdidas de tiempo para el personal de Recursos Humanos, rotación de empleados, y por consiguiente pérdidas económicas. El personal era abastecido conforme a las necesidades que iban surgiendo y no tomaban en cuenta los pasos necesarios para hacerlo de la manera correcta.

Valera, (2016) en su tesis de postgrado titulada “Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, en la contraloría municipal de los guayos del estado Carabobo” en la “Universidad De Carabobo”, para optar al Título de Especialista de Gerencia De Recursos Humanos. En su objetivo general establece en “Proponer un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, Contraloría Municipal de los Guayos del Estado Carabobo. Para la realización de la investigación, se procedió a utilizar diferentes pasos para la recolección de datos e información, utilizó la entrevista estructurada y la observación directa. Con relación a la entrevista, la misma consistió en una conversación directa, sostenida con las personas vinculadas al área de recursos humanos, a través de 27 preguntas cerradas; con la finalidad de conocer cada uno de los pasos realizados en la inducción al personal cuando ingresa. Esta entrevista se realizó en concordancia con el objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación; y, permitió aclarar las dudas referidas al diseño del programa de inducción al personal nuevo, adaptado a las necesidades reales de la organización en estudio. Además, la observación permitió afianzar la realidad existente percibida a través de la entrevista y contribuyó a la recopilación de los datos e información valiosa que sirvieron de soporte para diseñar el programa. Asimismo, para la aplicación de la técnica de entrevista, se aplicó el instrumento del cuestionario. Concluye que “Durante el proceso de investigación sobre el diseño del Programa de Inducción de La Contraloría Municipal de los Guayos, se desprendieron elementos significativos que sirvieron como base para generar estas importantes conclusiones. Las teorías contenidas en esta investigación, dejaron en evidencias tales como; falla en el trabajo en equipo, desorganización y falta de cultura organizacional. La aplicación de un programa de inducción exitoso proporciona a la organización reducción de la rotación, disminución en el ausentismo del personal,

aumento de la eficacia individual y grupal, aumento y mejoramiento de las competencias del recurso humano.”

Ayala C. (2019), realizó una investigación titulada “Propuesta de un Sistema para el reclutamiento, selección e inducción de personal de la microempresa Coffee Service Cía. Ltda., de la ciudad de Quito” de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, con el cual obtuvo el título de Magister en Desarrollo de Personas y del Talento Humano; su objetivo general fue determinar cómo influye la inexistencia de procesos para el reclutamiento, selección e inducción de personal, en el desempeño del talento humano que trabaja en Coffee Service Cía. Ltda. de la ciudad de Quito. La encuesta fue el instrumento de investigación que utilizó, con la cual concluyó que la administración y gestión del talento humano en la compañía era llevada de una manera aislada e informal porque carecía de procesos definidos y prácticas que visibilizaban una gestión formal del talento humano. La percepción de los trabajadores reveló que los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal que realizaban no eran planeados y estructurados previamente, porque en varias ocasiones lo que había imperado era la necesidad de vincular personal para que cubriera una vacante, sin que existiera un análisis previo del perfil que se requería.

De acuerdo a las investigaciones citadas anteriormente, es importante señalar el proceso de inducción por que contribuyen de una manera efectiva que se oriente al personal de nuevo ingreso de la institución de manera precisa sobre cuáles serán los detalles particulares, indispensables para que éste se desempeñe de la mejor manera.

2. MARCO TEÓRICO

Este capítulo contiene la exposición y análisis de las teorías y enfoques teóricos y conceptuales utilizados para fundamentar la investigación relacionada al diseño de un programa de inducción de personal para una institución autónoma, del Departamento de, El Progreso.

2.1 Concepto de Inducción

La inducción de personal, es el proceso de integración del mismo; se lleva a cabo, una vez que se ha escogido a la persona idónea a ocupar un puesto vacante para emplearla como fuerza de trabajo en la empresa, es decir desde que se toma la decisión de contratación.

La inducción es un proceso dentro de ámbito del talento humano, encargado de integrar al personal contratado en una organización. Su función se orienta en brindar el conocimiento inicial requerido para facilitar su relación y comprensión de la empresa, permitiendo que pueda cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva e inmediata. La inducción facilita la disponibilidad de un conocimiento amplio sobre la empresa, sus procesos y filosofía, permitiendo que estos elementos sean utilizados de manera adecuada, alineando la gestión de personal contratado a las normas y políticas definidas, buscando evitar errores por desconocimiento de los mismos. “La inducción es un proceso dentro de la gestión del talento humano enfocada en permitir que el personal que se incorpora a una empresa pueda reconocer su forma de operar, lo que permite contar con su aporte de manera inmediata” (Mercado, 2010, pág. 17)

La inducción como todo proceso debe estar respaldada de una programación que permita orientar y direccionar a personal contratado, facilitando el inicio de labores acorde a lo requerido, buscando evitar errores que se puedan cometer por desconocimiento. Dentro de sus funciones también se encuentra la motivación que produce en el personal seleccionado de ser parte de la empresa, reconocimiento con claridad los objetivos y metas que se deseen alcanzar.

“La inducción debe permitir que las personas que se integran en una empresa reconozcan la ideología de la misma y su forma de operar. Adicionalmente, deben especializarse en

las responsabilidades de cada cargo para permitir que se aporte de manera efectiva en su realización” (Criado, 2018, pág. 230)

2.1.1 Importancia de la inducción

Para definir la importancia que tiene la inducción, es importante establecer que su gestión sea destinada a aportar a la productividad y crecimiento de la empresa permitiendo que el personal pueda sentirse cómodo en el cumplimiento de sus funciones desde el primer día de labores. Es claro que la selección y contratación del personal se dio a un minucioso proceso de verificación de cada uno de los postulantes, analizando si su perfil es idóneo en función de los requerimientos definidos. En este caso, el personal contratado dispone de elementos considerados adecuados para aportar el crecimiento empresarial, sin embargo estos pueden no ser aprovechados dado a factores originados por la falta de integración a la empresa y relación con sus compañeros, proveedores y clientes. “En este sentido, la importancia que tiene la inducción puede ser clasificada a los siguientes elementos: Integración, Productividad, Relación, Motivación, Reconocimiento de la empresa” (Dessler, 2015, pág. 345)

2.1.1.1 Integración

La inducción permite que el personal contratado pueda reconocer la forma de operar de la empresa, identificando sus procesos, reglamentos y jerarquías. De esta manera puede integrarse a los mismos, permitiendo que estos mantengan una continuidad normal. Este aspecto es fundamental, en el sentido de que aporta a garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos y necesarios para permitir que la empresa pueda mantenerse activa en el mercado.

Además, mediante la integración, el personal contratado puede desarrollarse plenamente, aportando acorde a su cargo y perfil de soluciones viables que impulsen un crecimiento sostenido y sustentable. “El personal contratado necesita reconocer la empresa, sus fortalezas y debilidades para aportar a su desarrollo, siendo este un elemento indispensable en el mejoramiento continuo” (Díaz, 2010, pág. 89)

2.1.1.2 Reconocimiento de la empresa

Debido a que cada empresa es diferente y tiene sus propias formas de operar y comportarse en el mercado, es importante que estas sean identificadas por cada colaborador, a fin de que con su experiencia y conocimiento puedan aportar a su desarrollo. El conocimiento claro de la empresa fomenta su crecimiento y aporte, situación en la que la inducción se establece un paso inicial fundamental que no siempre es desarrollado de manera efectiva. “Pese a la importancia de la inducción, esta no siempre es cumplida por las empresas, desconociendo que su gestión permite integrar al personal y alinearlos a lo que se espera alcanzar con su contratación” (Atehortua, 2011, pág. 67)

2.1.1.3 Motivación

La inducción fomenta la motivación del personal contratado, facilitando que este pueda desenvolverse de manera efectiva, con claro conocimiento de sus obligaciones y como estas deben ser ejecutadas. La motivación impulsa una mayor productividad y permite que el personal pueda aportar para alcanzar mejores resultados de manera permanente. (Cardy, 2016, pág. 422).

2.1.1.4 Productividad

La inducción es importante debido a que permite que el personal contratado pueda desenvolverse de manera efectiva, inmediata, aportando a mejorar la productividad interna. Su gestión reduce posibles errores a presentarse por desconocimiento de los procesos y normativas. (Newstrom, 2015, pág. 265)

2.1.1.5 Relación

La inducción da paso a una mejor relación entre los colaboradores, conformando equipos de trabajo adecuados que permiten al personal sentirse cómodo, seguro y principalmente respaldado. Su desarrollo por lo tanto fomenta la disponibilidad de una cultura organizacional efectiva, en donde el personal respeta a sus compañeros y reconozca la importancia de trabajar de manera alineada a los objetivos establecidos. (Simon L. Dolan, 2015, pág. 98)

2.1.2 Tipos de Inducción

Dentro del estudio de la Inducción, y para lograr el cumplimiento de sus propósitos, se identifican dos tipos:

2.1.2.1 Inducción Formal

La teoría explica que a través de una inducción formal “el nuevo empleado es segregado y diferenciado para hacer explícito su papel de novato, aunque se formaliza la socialización” (Chiavenato I. , 2017, pág. 296), con lo cual entendemos que será la organización quien introduzca al empleado al entorno, especificándole las expectativas que se tienen de él como nuevo miembro de la misma.

2.1.2.2 Inducción Informal

Una inducción informal es aquella que ubica al nuevo empleado inmediatamente en su cargo, con poca o ninguna atención especial, es decir, que es a través de su diario vivir con sus compañeros de trabajo que el logrará la integración y adaptación a la organización y a su puesto. (Dessler, 2015, pág. 195)

2.1.3 Clasificación del proceso de inducción.

El proceso inductivo se puede clasificar a nivel general dentro de la organización, específico del puesto al cual se dirige el nuevo integrante.

2.1.3.1 Inducción institucional o inducción general.

“Es la orientación general el trabajador recibe un bosquejo amplio sobre la organización, labor que está a cargo del departamento de Recursos Humanos, el cual proporciona información general relacionada con la organización, políticas organizacionales, procedimientos, lineamientos dogmático, filosóficos de la organización, políticas salariales de incentivos, bonos, vacaciones y otros.”(Prada y Rivas. 2010, pág. 86)

Es el departamento de recursos humanos el encargado de que el nuevo miembro o empleado reciba este tipo de información, sin olvidar la historia, evolución de la organización, el puesto de trabajo que habrá de ocupar, su relación con otros puestos de trabajo, departamentos, la carrera laboral a la que puede aspirar dentro de la

organización, las oportunidades de crecimiento, las metas, objetivos institucionales, y toda aquella información de carácter general que ayude a un mejor desempeño laboral.

2.1.3.2 Inducción específica.

La orientación específica es el proceso por medio del cual al nuevo miembro se le explica la naturaleza exacta de su puesto, se hace la presentación del nuevo miembro a sus colegas, superiores, jerárquicos o subalternos además, se le explica con detalle la naturaleza de las actividades del puesto al que pertenece y las propias también se le explican las expectativas que debe llenar los requerimientos del puesto o cargo, la seguridad o precauciones que debe tener las reglas y políticas específicas de su área de trabajo y luego de eso se le da un breve recorrido por la instalación.

“La inducción específica es un proceso llevado a cabo después de la inducción general ya que de hacerlo al revés, no se respetaría con las premisas de un procedimiento deductivo y coherente de ahí el nombre de inducción y se debe realizar con todos aquellos nuevos miembros que provengan de una fuente externa así como con todos aquellos nuevos miembros provenientes del reclutamiento interno, es el jefe de departamento o sección quien debe llevarlo a cabo debido a que es la persona que mejor conoce la operación inmediata y es la persona que se encuentra mejor capacitada para saber cuáles son los procedimientos y procesos a lo interno del departamento o sección.” (Prada y Rivas. 2010, pág. 101)

La inducción específica se subdivide en inducción al departamento o sección e inducción al puesto de trabajo.

2.1.4 Etapas de la inducción

Este proceso comprende las siguientes etapas (Miguel Castillo, 2016, pág. 272):

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

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

- Historia de la organización
- Filosofía administrativa
- Propósito y misión

- Objetivo general
- Productos y servicios que presta
- Autoridades principales
- Estructura organizacional
- Cultura organizacional

“Esta etapa proporciona al nuevo integrante el conocimiento general acerca de la institución, lo que le permitirá visualizar a grandes rasgos los propósitos de la organización el ambiente de la misma y su producto.” (Mondy, 2010, pág. 321)

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

Inducción al área y unidad de trabajo

Durante esta etapa, el colaborador comienza a tener contacto directo con su jefe inmediato y con sus futuros compañeros de trabajo; empieza a conocer el ambiente donde desempeñará sus labores y la posición que le corresponde, en esta etapa se proporciona información sobre los objetivos del área de trabajo o departamento y funciones del mismo. (Chiavenato I. , 2017, pág. 289)

Inducción del puesto

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

- Descripción del puesto
- Presentación de los compañeros de trabajo

- Plan de desarrollo

2.1.5 Beneficios de la inducción de personal

Gracias a la inducción de personal, el nuevo miembro del equipo obtiene, mediante un sistema técnico, información general y específica de la empresa donde trabajará y del puesto que desempeñará. Con la inducción, se obtienen muchos beneficios, entre estos (Luis Moralegan, 2013, pág. 218):

- Mejora el rendimiento de los trabajadores.
- Disminuye las dudas de los nuevos colaboradores.
- Facilitan el aprendizaje de las funciones a desempeñar y el proceso de adaptación.
- Reduce o evita errores porque se proporciona toda la información necesaria al nuevo miembro del equipo, etc.

2.1.6 Ventajas del Programa de Inducción

“Al estudiar el propósito de la inducción, se identifican las siguientes ventajas que el Programa de Inducción ofrece a la organización” (Chiavenato I. , 2017, pág. 345):

a. Reducir la ansiedad de las personas.

La ansiedad generalmente es provocada por el temor de fracasar en el trabajo. Es un sentimiento normal derivado de la incertidumbre de ignorar si es capaz o no de realizar el trabajo. La ansiedad se reduce cuando los nuevos empleados reciben inducción y apoyo de la tutoría de empleados experimentados.

b. Reducir la rotación.

La rotación es más elevada durante el periodo inicial del trabajo, por el hecho de que los nuevos empleados se sienten ineficientes, indeseados o innecesarios. La inducción eficaz reduce esta reacción.

c. Economizar tiempo.

Cuando los nuevos empleados no reciben inducción, tardan más tiempo en conocer la organización, su trabajo y los colegas, y pierden eficiencia. Cuando los colegas y el supervisor los ayudan de manera integral y coherente, se integran mejor y con mayor rapidez.

d. Para desarrollar expectativas realistas.

A través del programa de inducción, los nuevos empleados saben qué se espera de ellos, cuáles son los valores deseados por la organización.

2.1.7 Ventajas del programa de orientación o inducción

“El proporcionar orientación a las personas cumple varios, propósitos: envía mensajes claros y brinda información sobre la lectura organizacional, del cargo a ocupar y las expectativas sobre el trabajo. El programa de orientación pretende alcanzar los objetivos siguientes” (Dessler, 2015, pág. 390):

- Reducir la ansiedad de las personas: La ansiedad se genera por el temor a fallar en el trabajo. Es un sentimiento normal que surge por la incertidumbre de tener la capacidad para realizar el trabajo. Cuando los nuevos colaboradores reciben la tutoría de trabajadores experimentados, su ansiedad disminuye.
- Reducir la rotación: La rotación es más elevada durante el periodo inicial del trabajo, porque los nuevos colaboradores se sienten ineficientes, no deseados o no necesarios. La orientación eficaz disminuye esa reacción.
- Ahorrar tiempo: Cuando los nuevos colaboradores no reciben orientación pierden más tiempo tratando de conocer la organización, su trabajo y a sus compañeros. Pierden eficiencias. Cuando los compañeros y el supervisor les ayudan de forma integral y cohesionada, se integran mejor y más rápidamente.
- Acariciar expectativas realistas: los nuevos colaboradores, por medio del programa de orientación, se enteran de lo que se espera de ellos y de cuáles son los valores que acarician la organización.

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

2.1.7.1 Importancia del programa de orientación o inducción

La importancia del programa radica en despertar en el trabajador el interés por contribuir en la realización de las funciones que desarrolla la empresa, hacerlo sentir parte integrante y necesaria en el proceso, lo cual se logra indiscutiblemente, suministrándole

la información necesaria que ilustre sobre los objetivos que persigue la empresa y las funciones que se han asignado a cada departamento para contribuir a alcanzarlos. (Chiavenato I. , 2017, pág. 169)

2.1.7.2 Objetivos que persigue

“La meta del departamento de recursos humanos es, por tanto, crear un sistema de orientación que complemente sus actividades de reclutamiento y selección, cuyo fin es que los candidatos que obtengan el puesto sigan motivados y comprometidos con la organización.” (Dessler, 2015, pág. 421). Dentro de los objetivos principales que persigue el programa de orientación se mencionan los siguientes:

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

2.1.7.3 Aspectos de ejecución de un programa de inducción

“Antes de ejecutar un programa de inducción, es necesario que se definan los siguientes aspectos” (Boada, 2015, pág. 98)

- a) Planteamiento del programa de inducción: es necesario que con la debida antelación se definan las características del programa de inducción (etapas, duración), así como las actividades y recursos que se utilizarán en su ejecución.
- b) Selección de compañeros guías: es conveniente que la jefatura inmediata, designe un funcionario de su unidad, departamento u oficina, con el propósito de que contribuya a orientar al nuevo empleado, este funcionario debe de poseer algunas

características útiles para la misión a desempeñar, entre ellas: facilidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas, discreción sobre asuntos personales y de la organización, experiencia tanto en la organización como en las labores del nuevo colaborador. En este caso, el compañero del nuevo trabajador puede efectuar las presentaciones, responder las preguntas que efectúe, acompañarlo a la hora de comida, etc. Una ventaja de esta técnica la constituye la experiencia directa que el recién llegado puede obtener. Es probable también que el compañero de trabajo inicie al recién llegado en actividades deportivas o similares. Estas interacciones sociales dan al nuevo empleado la posibilidad de empezar a explorar su entorno sin ansiedad, y pueden hacer más expeditos los sentimientos de aceptación. La técnica de hacer que un compañero de trabajo acompañe al recién llegado es un complemento de la labor de orientación del supervisor. Si el supervisor sustituye su orientación por la que le proporciona el compañero, pierde una excelente oportunidad de establecer una comunicación abierta con su nuevo colaborador.

- c) Capacitación a los responsables de ejecutar el programa de inducción: es necesario realizar un proceso previo de capacitación de todos los funcionarios de la institución que tendrán a su cargo el desarrollo de las diferentes actividades de socialización: jefes inmediatos, compañeros guías y otros.
- d) Participación del nuevo empleado: se sugiere que el empleado tenga la oportunidad de externar sus inquietudes, ideas, consultas y finalmente su opinión sobre las fortalezas y debilidades del programa de inducción recibido.
- e) Creación de un ambiente favorable: es conveniente que al empleado se le reciba en un ambiente agradable y sereno, con el propósito de disminuir la tensión natural que sufre cualquier persona en sus primeros días de trabajo, con el propósito de hacerle sentir que es lo más importante, en ese momento, para la persona que lo está recibiendo.

2.1.7.4 Etapas básicas del programa de inducción

En un programa de inducción, se da por las siguientes etapas fundamentales (Chiavenato I. , 2017, pág. 356):

- a) Bienvenida: esta fase inicia en el momento en que el empleado llega a su primer día de trabajo en la organización, constituye uno de los aspectos de mayor importancia, pues este momento determinará, en gran medida, el comportamiento a futuro del colaborador en la organización, generalmente deberán de darse unas palabras de bienvenida, las cuales de preferencia serán brindadas por el jefe del departamento o el encargado del proyecto, quien será la persona que le explicará el programa de inducción en el que va a participar el nuevo funcionario, y de existir un manual le entregará su copia respectiva.

Posteriormente le presentará a su compañero(s) guía y ambos (encargado y compañero guía) procederán a otra importante fase que será la presentación del nuevo miembro a las personas con las que se interrelacionará en el trabajo, tanto en la unidad en que se desempeñará, como a quienes trabajan en otros departamentos y/o con los que mantendrá algún tipo de relación, en esta fase las personas que brindan la inducción no deben emitir juicios valorativos o afirmaciones subjetivas sobre otros colaboradores, o sobre la organización misma, ello con el objetivo de permitir que el empleado se forme su propia impresión de éstos.

Adicionalmente, es necesario familiarizarlo con el lugar de trabajo, con el propósito fundamental, de que conozca las condiciones laborales a las que se enfrentará, así como los sitios y equipos que serán de uso frecuente.

- b) Introducción a la organización: esta etapa debe abarcar temas referidos a información de la institución, tales como: esbozar las políticas y normas de la compañía, los procedimientos, períodos de prueba, políticas salariales, prestaciones, descripción del o los productos de la organización y su respectivo proceso, políticas de compensación y ascensos, nombre y funciones de los altos ejecutivos de la empresa, historia de la compañía y estructura de la misma, seguros, servicios médicos especiales, normas de seguridad.

- c) Introducción al puesto de trabajo: descripción y objetivos del puesto, tareas a realizar, en esta fase el compañero guía puede realizar demostraciones de cómo hacer el trabajo, además de entregarle trabajos realizados por otros funcionarios para que el empleado tenga idea del tipo de trabajo que va a desarrollar.
- d) Seguimiento: los programas de orientación e inducción que obtienen éxito, incluyen procedimientos adecuados de seguimiento. Ello se hace necesario, porque con frecuencia, los nuevos empleados se muestran renuentes a admitir que no recuerdan cuánto se les informó en las primeras sesiones. Sin el seguimiento estas lagunas de información podrían permanecer ahí. Es por ello que se hace necesario, retroalimentar el proyecto y realizar los ajustes del caso, para procurar que el colaborador se adapte satisfactoria y oportunamente a la organización.

Esta etapa debe incluir una somera evaluación mensual de las actividades de inducción realizadas y, un informe de adaptación del empleado (en forma de cuestionario), lo cual puede contribuir a determinar las debilidades y fortalezas del programa de inducción. También permitirá reforzar aquellos aspectos, en los que el funcionario tenga deficiencias o dudas. Aunque el cuestionario puede ser eficaz, las entrevistas personales entre los nuevos miembros y el supervisor, constituyen la técnica de seguimiento más importante.

Para finalizar, vale la pena mencionar algunos factores a tomar en cuenta para que el programa de orientación tenga mayores probabilidades de éxito:

- El nuevo empleado no debe ser abrumado con excesiva información.
- Debe evitarse que se vea sobrecargado de formas y cuestionarios que llenar.
- Es negativo que deba empezar con la parte más desagradable de su labor.
- Nunca se le debe pedir que lleve a cabo labores para las que no está preparado y en las que existe gran posibilidad de fracasar.

Se puede afirmar que el éxito de un programa de inducción, dependerá directamente del grado de preparación real que se logre dar al nuevo colaborador.

2.1.7.5 Evaluación de un programa de inducción

“En un programa de inducción, se pueden evaluar tres partes fundamentales” (Chiavenato I. , 2017, pág. 289):

- a) Las personas de recién ingreso o nuevos empleados. El cual permitirá conocer, el grado de integración alcanzado, tanto en su trabajo, como con sus compañeros.
- b) Las personas encargadas de la inducción, de parte de la empresa. En especial en aquellos casos en donde se utilicen sistemas de tutela, por medio del cual un trabajador antiguo, es responsables de enseñar, en el lugar de trabajo al recién contratado.
- c) Los trabajadores que ya tienen tiempo en la organización. Ya que debido a traslados o ascensos, tendrán no solo que relacionarse con otras personas, sino también tendrán que resolver nuevos problemas.

Por lo tanto los programas de inducción, deben de estar atentos, a que el empleado logre integrarse al grupo, en el cual trabajara, fomentando un sentimiento de aceptación, de ambas partes, para evitar que se tenga una impresión negativa en el nuevo empleado, debido a las reacciones de sus compañeros. Ya que al no lograr este paso, no importa si es el mejor programa de inducción, puede fracasar por la actitud de los involucrados. Caso contrario si los empleados, que ya tienen experiencia, su actitud es favorable, es probable que el recién ingresado manifieste actitudes iguales. Por lo cual algunas organizaciones, han establecido un sistema de tutela, por medio del cual un trabajador antiguo, es responsable de enseñar, en el lugar de trabajo al recién contratado, presentarlo a sus nuevos compañeros, y además explicarle, y ayudar con algún problema de trabajo, lo ayudara a conocer las normas del grupo, del que ha entrado a formar parte.

2.1.8 Identidad Organizacional.

“En esta etapa el empleado comienza a comprender y aceptar sus valores, normas y convicciones de la empresa donde labora, integrándolo a su nuevo puesto de trabajo. El concepto de identidad organizacional o socialización organizacional, le permite obtener aceptación y adoptar pautas de conductas que rigen en la organización.” (Robbins, 2018, pág. 526) A medida que un empleado se expone a la orientación se incorporará de manera paulatina a las actuaciones espontáneas de las demás personas permitiéndole

lograr niveles aceptables de satisfacción, productividad y estabilidad en el puesto. El grado en que el nuevo empleado debe aprender esos valores, objetivos, políticas, estrategias, y patrones de comportamiento depende del grado de socialización exigido por la institución. Algunas veces, la socialización organizacional exige una fase destructiva de los valores o patrones de comportamiento previamente aprendidos por el nuevo empleado en organizaciones anteriores. Otras veces, el proceso de socialización tan sólo involucra la reafirmación de algunas normas a través de varios canales de comunicación existentes en la institución a lo largo del tiempo y de instrucciones directas obtenidas de los superiores e instructores. Generalmente, al proceso de socialización organizacional se le denomina como programa de integración de nuevos empleados.

La identidad organizacional es un proceso que trata de crear un ambiente de trabajo receptivo, agradable y consta de lo siguiente (Chiavenato I. , 2017, pág. 157):

- a) Ayuda a lograr lo que el nuevo empleado se proponga a través de los objetivos previamente establecidos.
- b) Lo integra a la empresa para que muestre el mayor interés para su pronta integración.
- c) Reducir la ansiedad, facilitándole la pronta participación al grupo de tareas y actividades a realizar.
- d) Proporcionarle satisfacción y crear mayor beneficio tanto para él como para la organización.

2.1.9 Temas a tratar en los Programas de Inducción

Generalmente los temas cubiertos en los programas de inducción a los nuevos trabajadores son los siguientes (Chiavenato I. , 2017, pág. 364):

Asuntos Organizacionales

- Misión y objetivos básicos de la organización
- Políticas
- Cómo se organiza la estructura y la empresa
- Distribución Física del área que utilizará el nuevo miembro
- Principales productos y servicios de la organización

- Normas y reglamentos internos
- Procedimientos de seguridad en el trabajo

Beneficios

- Horario de trabajo, de descanso, y de comida
- Días de pago y anticipos salariales
- Beneficios sociales ofrecidos por la organización

Presentación

- A los superiores
- A los colegas de trabajo

Deberes de los cargos

- Responsabilidades básicas confiadas al nuevo empleado
- Tareas del cargo
- Objetivos del cargo
- Visión general del cargo

El autor hace mención también que los programas de inducción, dependerá de la intensidad que la organización pretenda lograr. Y cuenta con un seguimiento del empleado al mediano plazo, el cual es llevado a cabo por el gerente o supervisor.

3. METODOLOGÍA

El presente capítulo contiene la metodología de investigación que explica a detalle el proceso que se realizó para el diseño de un programa de inducción de personal para una institución autónoma, del Departamento de, El Progreso. El contenido del capítulo incluye: La definición del problema; objetivo general y objetivos específicos; método científico; y, las técnicas de investigación documental y de campo, utilizadas. La metodología presenta el resumen del procedimiento usado en el desarrollo de la investigación.

3.1 Definición del Problema

Desde años atrás la gestión de recursos humanos viene tomando mucho énfasis dentro de las organizaciones ya que se encarga del reclutamiento, selección, capacitación e inducción del personal que labora en la organización y, por ende, deben ser colaboradores que marquen la diferencia con otros, idóneos para los puestos que ocupan.

La institución objeto de estudio actualmente se ve afectada, por no proporcionar al nuevo empleado, la información necesaria, para poder adaptarse a su nuevo trabajo e identificarse con la organización.

“La inducción es el procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa, mediante el cual se convierte al personal de nuevo ingreso en parte integrante de la administración, transmitiendo la información necesaria para que le permita rendir al máximo su potencialidad.” (Gary, D. 2013 pág. 89) La inducción, en muchas organizaciones, no pasa de ser un formalismo al cual no se le asigna la importancia que tiene y en muchos casos terminan siendo unas sesiones llenas de información y documentación que no necesariamente garantizan el conocimiento requerido ni de la institución y mucho menos de las funciones o responsabilidades del cargo que desempeñará la persona en la institución. La inducción implica un esfuerzo previo que le muestre al recién llegado que se le estaba esperando y que su contribución es importante y necesaria.

La falta de correspondencia entre las exigencias del cargo y la capacidad del individuo, o la inadaptación a la institución provocar en los trabajadores ansiedad e insatisfacción, hechos que afectan su rendimiento y pueden precipitar su salida de la institución.(Mercado, 2010, pág. 39)

Es por ello que resulta indispensable el diseño de un programa que, adaptado a las teorías técnicas, procedimientos y normas, facilite la inducción al personal, para garantizar así, una optimización de resultados (eficacia, efectividad y eficiencia), en el nuevo recurso humano que labora en la institución.

- **Planteamiento del Problema**

¿Contribuye un programa de inducción al personal para ayudar a los empleados a involucrarse e identificarse con la filosofía de la empresa?

- **Temas y subtemas en forma interrogativa**

Se busca responder a las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo es el proceso de inducción que ejecuta actualmente la institución?

¿De qué manera podría un programa de inducción mejorar las actividades de la institución?

¿Diseñar un programa de inducción ayuda a que todos los empleados de nuevo ingreso conozcan la filosofía de la institución?

- **Punto de vista**

El tema se abordará desde el punto de vista de la Administración de Recursos Humanos.

3.2Objetivos de la investigación

A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos, los cuales son la guía para llevar a cabo la investigación.

3.2.1 Objetivo general

Determinar si el programa de inducción al personal ayudará a los empleados a involucrarse e identificarse con la filosofía de la institución autónoma del departamento de El Progreso.

3.2.2 Objetivos específicos

- 3.2.2.1 Evaluar el proceso de inducción de personal de la institución objeto de estudio.
- 3.2.2.2 Identificar la información que debe incluir un programa de inducción para el personal de la institución objeto de estudio.
- 3.2.2.3 Diseñar un programa de inducción que permita ayudar a que todos los empleados de nuevo ingreso conozcan la filosofía de la institución objeto de estudio.

3.3 Diseño utilizado

En la investigación se utilizó el diseño no experimental transeccional o transversal descriptivo según (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Citado en (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bautista Lucio, 2014) los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento; indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos. Abarca varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos.

3.4 Unidad de análisis

Institución Autónoma del departamento de, El Progreso.

3.5 Período histórico

Para la elaboración del Plan de Trabajo, realización de la investigación, elaboración del Informe Final y la presentación a la Dirección de la Escuela de Postgrado, se considera el período del mes de febrero al mes de junio 2021.

3.6 Ámbito geográfico

El presente programa se realiza en el departamento de El Progreso.

3.7 Universo y tamaño de muestra

La institución objeto de estudio cuenta con cien colaboradores en el área administrativa, de los cuales por disposiciones de las autoridades solamente se tuvo acceso a aplicar los instrumentos a 52 empleados esto, debido a las restricciones y medidas de seguridad, derivados de la pandemia Covid-19 no pudo ser posible contar con el total del personal.

3.8 Instrumentos de medición

Para esta investigación se utilizó la técnica bibliográfica en donde se realizaron consultas en diferentes libros, páginas de internet y otros, con el fin de obtener información teórica de los procesos de inducción de personal. También para el análisis de la investigación para la actividad de recolección de datos, se utilizó la entrevista estructurada y un cuestionario. La entrevista se aplicó al Jefe de Departamento de Recursos Humanos, con el fin de obtener información relevante sobre los lineamientos en donde se establece, si la institución cuenta con un proceso de inducción de personal, de cómo se lleva a cabo el proceso de inducción al personal nuevo y promovido que pasan a ser parte de la institución objeto de estudio, la información necesaria que el colaborador debe conocer sobre la empresa y quién deben proporcionar la misma; y también a su vez recopilar información necesaria para el programa de inducción. Cabe destacar, que para (Palella y Martins, 2003 pág.89), los instrumentos de recolección de datos son “en principio, cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Para su aplicación se utilizó la herramienta gratuita de formularios de google forms: <https://forms.gle/fiF1LH5TZuwsqxFi8>

Asimismo, se aplicó un cuestionario de (17) ítems, al personal administrativo, el cual contiene una lista de preguntas relacionadas con el tema a investigar. Al respecto, (Trujillo, 2001 pág. 78) afirma que el cuestionario “es un formato que contiene un conjunto de preguntas, referentes a los aspectos y hechos que se desean investigar para su contestación escrita por los respondientes seleccionados”. Este instrumento se conformó

por un conjunto de preguntas cerradas, con alternativas de respuestas delimitadas que permitieron a los entrevistados responder con un menor esfuerzo y tiempo. Para su aplicación se utilizó la herramienta gratuita de formularios de google forms: <https://forms.gle/kxhdrJNWcKwBwt4z5>

3.9 Resumen del procedimiento utilizado

La realización del informe constó de una serie de pasos y actividades, los cuales se describen a continuación:

- Selección de la institución: Se determinó lugar de investigación en la institución autónoma del Departamento de El Progreso.
- Selección y aprobación del tema: Se determinó el tema de investigación debido a la observación realizada en la institución autónoma del Departamento de El Progreso.
- Elaboración de Sumario. Se realizó una descripción general sobre el tema a investigar, donde se incluyeron los objetivos, la justificación del tema y su índice.
- Investigación Bibliográfica: Se recaudó información en relación al tema, como libros, artículos, periódicos, entre otros, el cual amplía los conocimientos acerca del tema.
- Elaboración del planteamiento del problema: Se planteó el porqué del estudio de investigación, lo que se desea lograr con el mismo y la forma en que se realizó.
- Marco Teórico: Se realiza la introducción, antecedentes, marco teórico, el cual define las variables de estudio y los subtemas.
- Selección de población y muestra: Se realizó la selección de la población y la muestra a investigar.
- Método: Se detallan diferentes elementos que se tomaron en cuenta en la investigación, tales como los sujetos, el proceso estadístico y una descripción sobre el instrumento a utilizar.
- Redacción del instrumento: Se elaboraron los instrumentos de investigación a utilizar.

- Proceso estadístico de los resultados: Se realiza la obtención y tabulación de datos obtenidos y posteriormente el proceso estadístico, luego la presentación de resultados.
- Interpretación de Resultados: Se analizó la información obtenida y se compararon los datos, para realizar las conclusiones y recomendaciones correspondientes.
- Conclusiones: Se detallan las conclusiones obtenidas de la investigación, en base a los resultados estadísticos y la experiencia durante el estudio, relacionándose a los objetivos planteados al inicio del mismo.
- Recomendaciones: Se aportan las recomendaciones sobre el tema objeto de estudio.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación que buscó conocer los aspectos fundamentales sobre el proceso de inducción brindados al personal de la institución autónoma del Departamento de El Progreso, con base a la metodología descrita anteriormente, donde se realizó una entrevista dirigida al jefe del departamento de Recursos Humanos, en donde se establece si la institución cuenta con un proceso de inducción de personal, así mismo se realizó un cuestionario al personal del departamento administrativo.

4.1 Entrevista al jefe del departamento de Recursos Humanos sobre el proceso de inducción de personal en una institución autónoma del Departamento de, El Progreso.

A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales fueron respondidas por el jefe del departamento de Recursos Humanos.

Tabla 1

Entrevista al Jefe de Recursos Humanos

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Cree usted que el proceso actual de inducción es adecuado para los empleados de nuevo ingreso?	No, porque no se cuenta con un proceso para que los empleados puedan tener una buena orientación sobre su área de trabajo, sus políticas e historia de la empresa donde se le dé a conocer su misión y visión.
2	¿Cuenta usted, con una descripción del puesto, en donde consten por escrito las atribuciones de cada puesto, así como el objetivo y los requisitos del mismo, para indicárselo al nuevo colaborador?	Sí, porque me ayuda a que el nuevo colaborador este orientado a los objetivos y metas que se desea alcanzar en su puesto de trabajo, si se contara con un proceso de inducción fuera más fácil darle a conocer cada uno de estos pasos.

3	¿El proceso de inducción actual de los empleados de nuevo ingreso lo calificaría cómo?	Debe mejorar.
4	¿Cuándo en la unidad bajo su cargo se presenta personal de nuevo ingreso, quién le brinda la orientación general acerca del departamento y de su área de trabajo?	Compañeros de trabajo.
5	¿Considera usted, que los empleados de nuevo ingreso logran adaptarse rápidamente a su área de trabajo?	No, porque no se cuenta con un proceso de inducción donde se le dé a conocer sus atribuciones, y esto ha causado que el colaborador no tenga una buena directriz en su trabajo, porque solo se le brinda lo principal que es la descripción de su puesto.
6	¿Considera usted, qué los errores en los que incurre el personal de reciente ingreso a su unidad (1 año o menos), se deben, al menos en parte a una inadecuada integración al departamento y a su puesto de trabajo?	Sí, por que no se cuenta con una buena orientación a su puesto.
7	¿En qué porcentaje cree usted, que esta inadecuada integración influye en su desempeño?	De 51% a 75%.
8	¿Considera usted, que mejoraría el desempeño de los empleados de nuevo ingreso si existiera un programa de inducción que les brindará información general del departamento?	Sí, porque les ayudaría a tener una mejor orientación a su puesto de trabajo y conocerían más de la institución, ya que al nuevo empleado solo se le proporciona una información de manera informal.

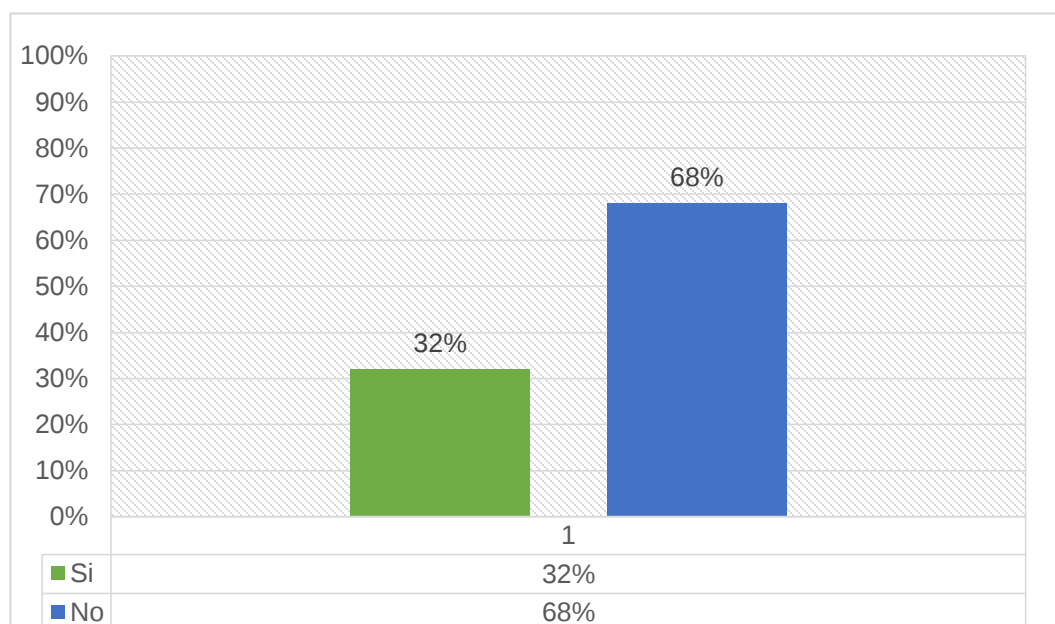
9	¿Qué importancia considera que tiene un programa de inducción dentro de la organización?	Mucha, porque ayudaría a mejorar el rendimiento de los trabajadores y también facilitaría el aprendizaje a su puesto de trabajo.
---	--	--

Para conocer el proceso de inducción actual se entrevistó al jefe de Recursos Humanos, con el fin de obtener la información necesaria que ayude alcanzar el objetivo de la investigación, lo cual demuestra que el personal de la institución objeto de estudio, desconoce los aspectos filosóficos principales, esto, debido a que al momento de su ingreso a la institución, no les fueron mencionados, y si se les mencionó, no se les brindó ningún material en el cual pudieran recordarlos, además de ello, esos principios no están lo suficientemente socializados, lo cual provoca que los colaboradores que van ingresando a la institución, desconozcan la razón de ser. También se pudo observar que el personal al momento de ingresar por primera vez a la institución objeto de estudio, no recibieron una orientación formal. El hecho de no recibir una inducción formal, por parte de la institución, produce como efecto, que la primera información con la que cuenten los empleados sea adquirida por sus propios medios, a través de fuentes informales, tales como, sus propios compañeros de trabajo, logrando con ello que la misma no sea del todo verídica, contenga algún sesgo, genere en el empleado sentimientos negativos hacia la institución o le inculque malos hábitos desde el inicio. Al observar los resultados se puede confirmar la necesidad de ejecutar un programa de inducción para el personal en estudio, debido a que, no había sido suficiente la inducción recibida.

4.2 Presentación de los datos obtenidos en el cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal en una institución autónoma del Departamento de, El Progreso.

Figura 1

Inducción de Primer Ingreso



Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021.

Según la figura anterior, el 32% de los colaboradores recibió inducción al momento de ingresar a la institución, y el 68% no. Esto quiere decir que el personal no recibe una inducción apropiada al momento de ingresar a la institución autónoma que ayude a integrarse y ser productivos desde cuando ingresan, y así poder evitar errores debido a falta de información, según entrevista realizada al jefe del departamento hace mención que los nuevos colaboradores adquieren información a través de fuentes informales como, por sus compañeros de trabajo. Para (Chiavenato I. , 2009, pág. 121), la inducción es el primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores dentro de la organización y, de esa manera, clarificarles su papel y los objetivos institucionales.

Figura 2

Información proporcionada al momento de ingresar a la institución

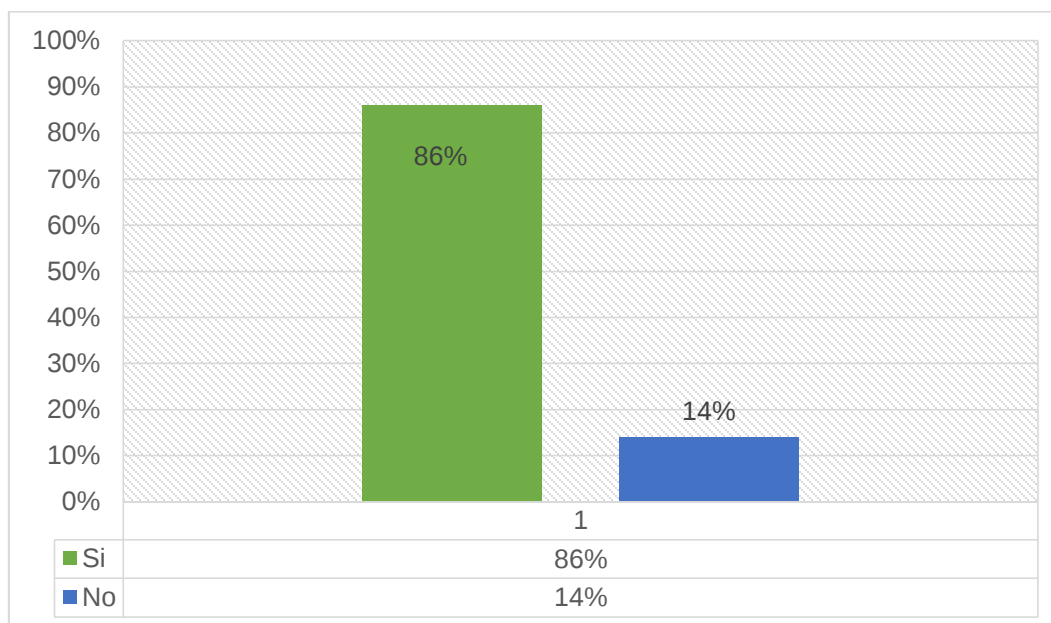


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021.

Se determinó que los colaboradores en su minoría cuentan con la información acerca de la institución al momento de ingresar, según entrevista realizada con el jefe del departamento el expone que no se cuenta con un proceso de inducción adecuado que brinde toda la información necesaria de la institución a los colaboradores. (Alles, 2012, pág. 133), se refiere a este componente del proceso de inducción como inducción a la organización, menciona que es llevada a cabo por el área de recursos humanos, se le presenta al nuevo colaborador la historia de la organización, sus características principales, objetivos, productos y/o servicios, misión y visión, políticas y toda otra información que le permita conocer lo más profundamente posible su nuevo lugar de trabajo.

Figura 3

Orientación a la institución.

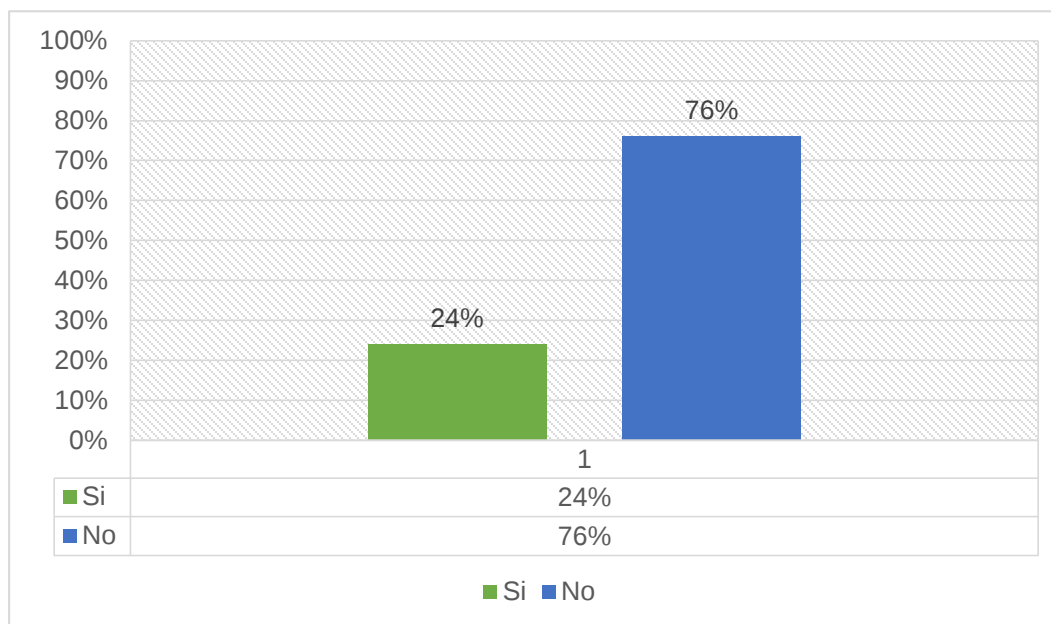


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021.

El resultado anterior demuestra que el 86% de los colaboradores le hubiese gustado recibir una orientación sobre la institución y el 14% no. Ya que recibir una orientación les ayuda a los empleados a sentirse, integrados en la institución y realizar el trabajo con éxito lo más rápido posible. Para (Dolan, 2012, pág. 177), La orientación es la actividad de recursos humanos que se ocupa de introducir a los nuevos empleados en la organización, en los contenidos de su puesto y presentarles a otras personas con las que trabajarán, el cual también sirve para ofrecer información sobre las normas y cultura de la organización, lo que facilita el funcionamiento efectivo.

Figura 4

Información del puesto que desempeña al ingresar a la institución.

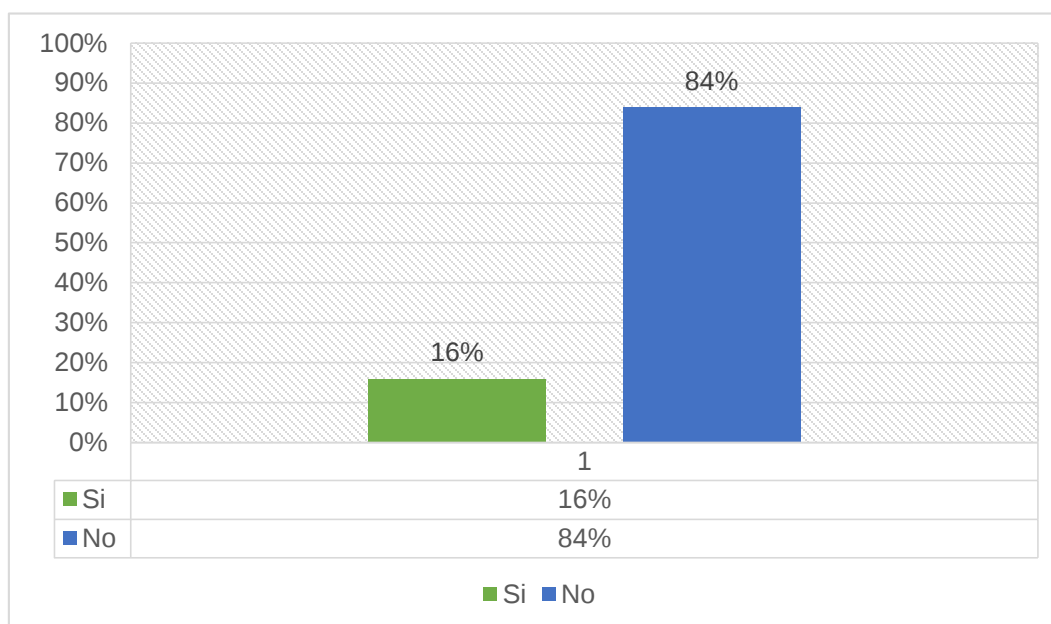


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021.

El resultado anterior demuestra que el 76% de los colaboradores no recibió información al puesto de trabajo y el 24% sí. Al no contar con información relacionada al puesto los colaboradores no tendrán una percepción adecuada para realizar su trabajo, por lo cual es necesario que se cuente con la información al puesto por que ayudara al empleado a tener conocimiento de cómo debe desempeñar las tareas u obligaciones. (Chiavenato I. , 2009, pág. 227) Define un puesto como la unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la institución.

Figura 5

Funciones y atribuciones al puesto.

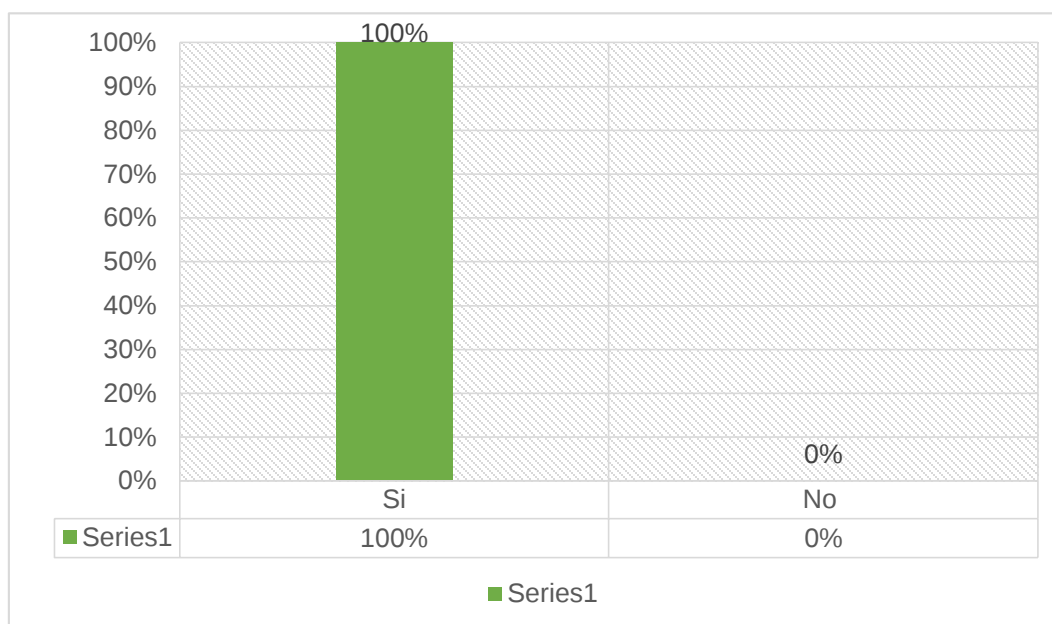


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021.

Según resultados obtenidos se determinó que el 84% de los colaboradores no conocían claramente sus funciones dentro de la institución al momento de ingresar y el 16% indicó que sí. Es necesario que los colaboradores conozcan sus funciones porque sabrá las actividades que tendrá que realizar de manera continua de acuerdo al puesto que tiene asignado, según la entrevista realizada al jefe del departamento de recursos humanos indica que si cuentan con un manual de descriptor de puestos pero que debido a la falta de tiempo y de no contar con un proceso de inducción no se le puede dar a conocer a los empleados de manera correcta, sino que solo se les brinda una breve explicación de lo que ellos tienen que realizar en su puesto de trabajo. Para (Chiavenato I. , 2009, pág. 226) la descripto de puesto es importante porque muestra una relación de las tareas, obligaciones y responsabilidades que debe tener el ocupante del puesto.

Figura 6

Conoce a su jefe inmediato.

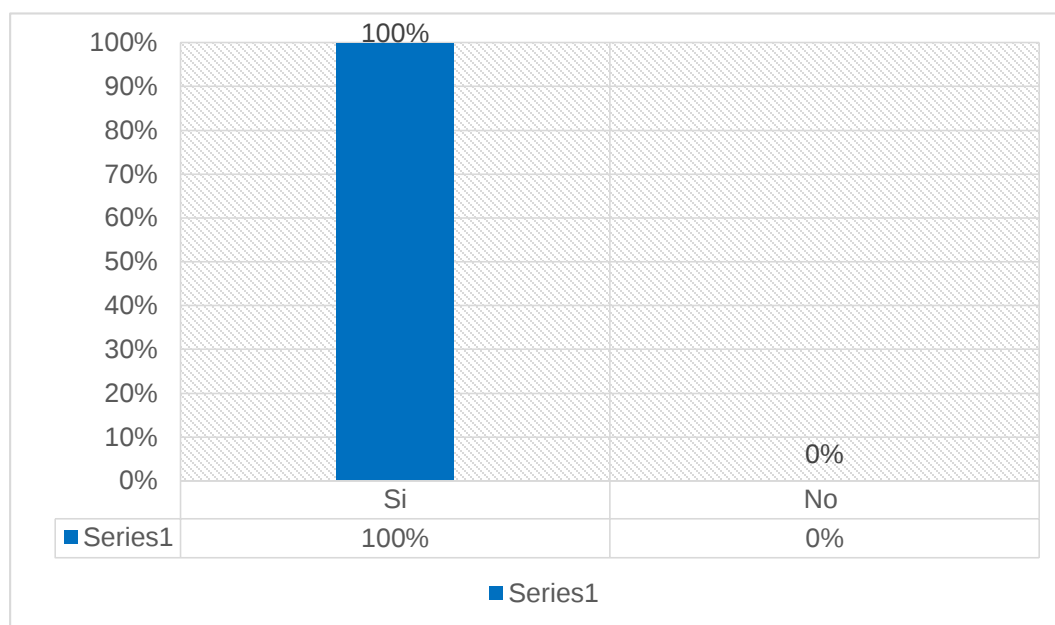


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Se determinó que el 100% los colaboradores conocen a su jefe inmediato. Lo que proporciona construir un clima laboral sano. Y esto ayudara a que los empleados tengan una buena dirección conforme al ámbito jerárquico de la institución.

Figura 7

Conoce su horario de trabajo

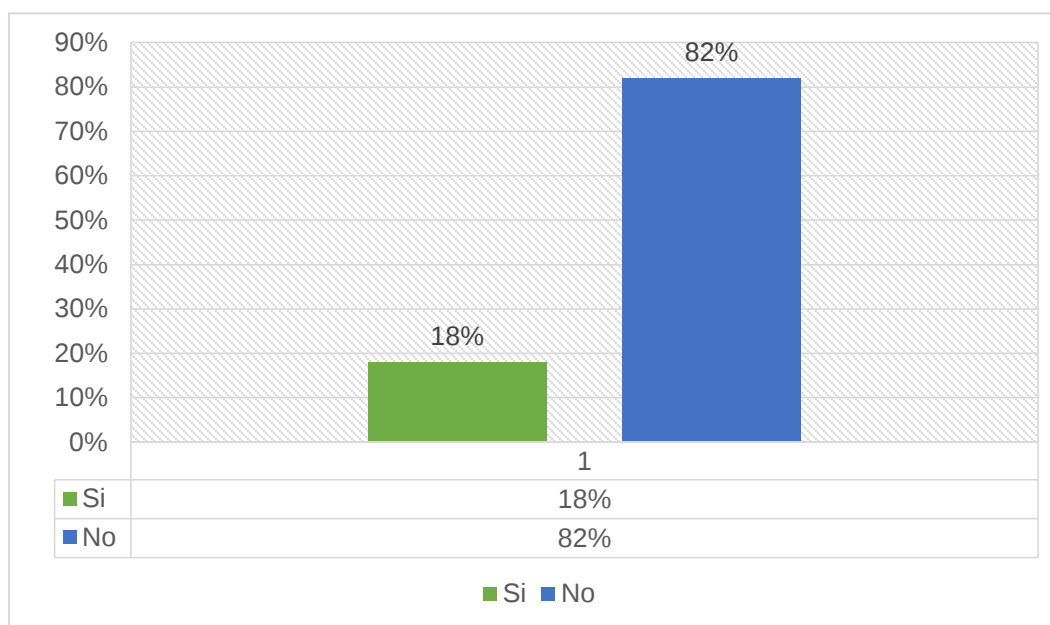


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Según los resultados obtenidos se pudo observar que el 100% de los colaboradores conocen sus horarios de trabajo, para desempeñar y desarrollar sus actividades laborales dentro de la institución. Para (Martínez, 2013, pág. 553) el horario de trabajo define uno de los parámetros fundamentales de la prestación laboral que es el tiempo de trabajo. A través del horario se fijará con precisión los tiempos en los que se van a llevar a cabo las tareas que constituyen el objeto del mismo.

Figura 8

Conoce sus responsabilidades dentro de su puesto de trabajo.

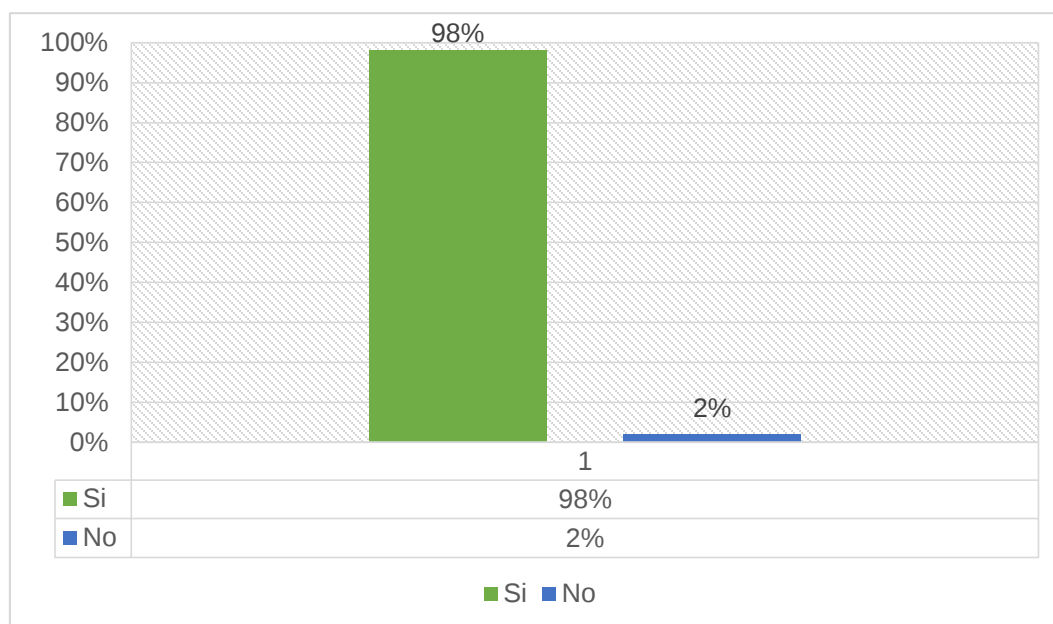


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Según los datos obtenidos se pudo observar que el 82% los colaboradores no tienen conocimiento de las responsabilidades en su lugar de trabajo y el 18% sí. Por lo que es importante que los colaboradores conozcan sus responsabilidades por que sabrá cuáles son sus compromisos y obligaciones a las que debe dar respuesta por la función que ocupa. Para (Chiavenato I. , 2009, pág. 203) las responsabilidades de un puesto de trabajo determinan los compromisos y obligaciones que las personas debe dar respuesta para el desempeño exitoso del puesto que ocupan.

Figura 9

Importancia de dar inducción al personal.

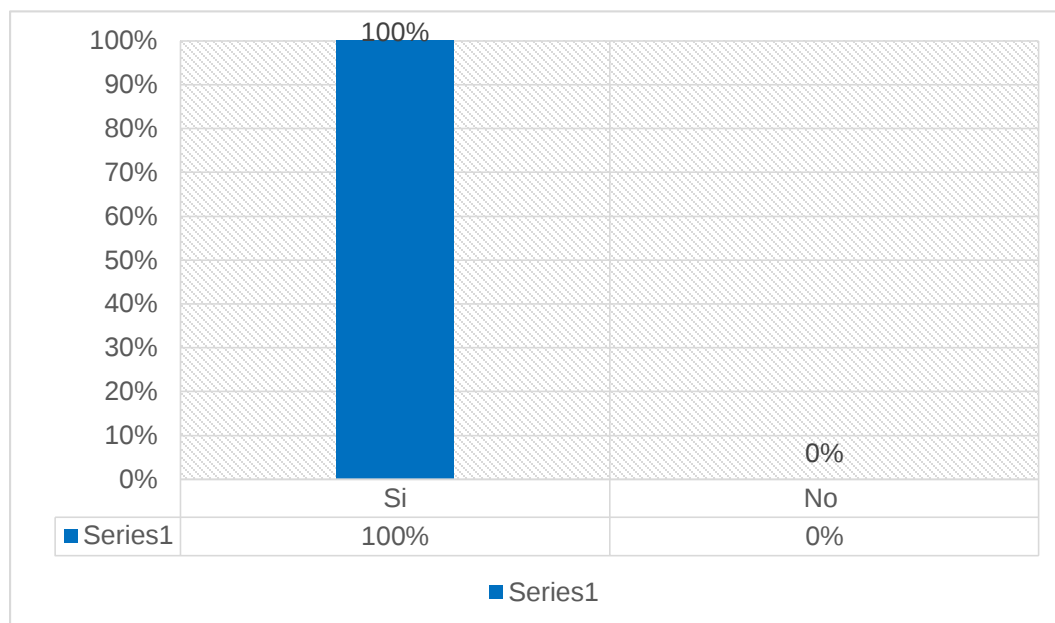


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Según los datos obtenidos se pudo observar que el 98% de los colaboradores considera importante proporcionar inducción al personal, y el 2% no. Ya que dar inducción al personal facilitará la adaptación a su puesto de trabajo y el aprendizaje de las funciones a desempeñar. (Dessler, 2015, pág. 306) define la importancia de la inducción como lograr que el nuevo empleado se sienta parte del equipo, bien recibido y cómodo, cuente con información básica para realizar sus funciones de forma efectiva, como el acceso a un correo electrónico, las políticas de personal y las prestaciones, así como las expectativas en términos de su conducta laboral.

Figura 10

La inducción favorece el desempeño dentro de la empresa

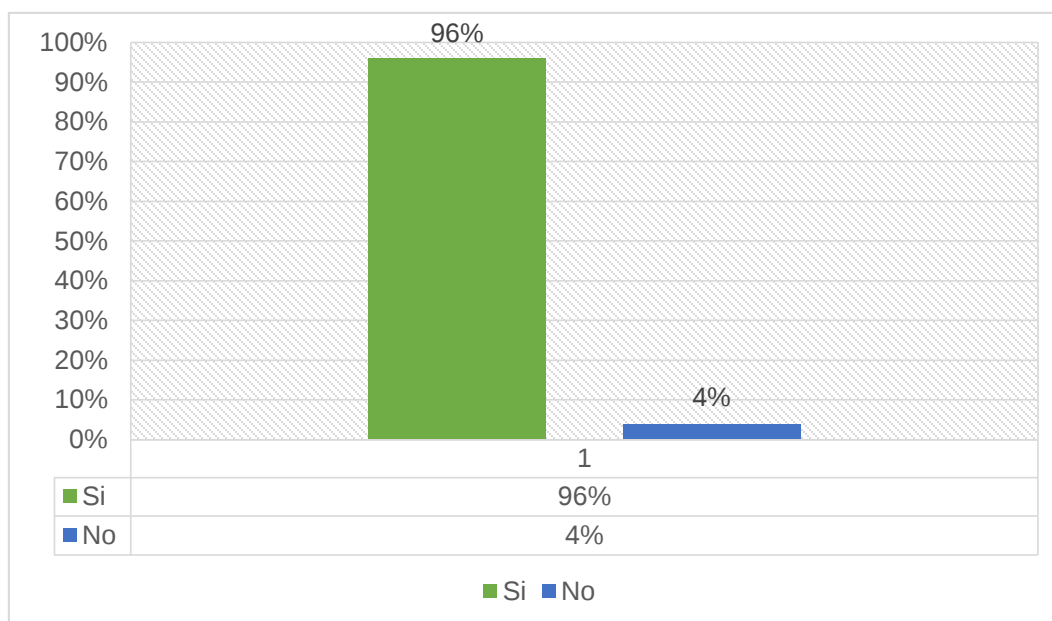


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Según los datos obtenidos los colaboradores creen que un proceso de inducción les ayudaría en su desempeño para poder concretar de manera activa los objetivos estratégicos de la institución a través de sus competencias, habilidades, actitudes y conocimientos. (Chiavenato I. , 2009, pág. 245) define el desempeño, como las acciones o comportamiento observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Figura 11

Importancia que personal de nuevo ingreso conozca su área de trabajo dentro la institución.

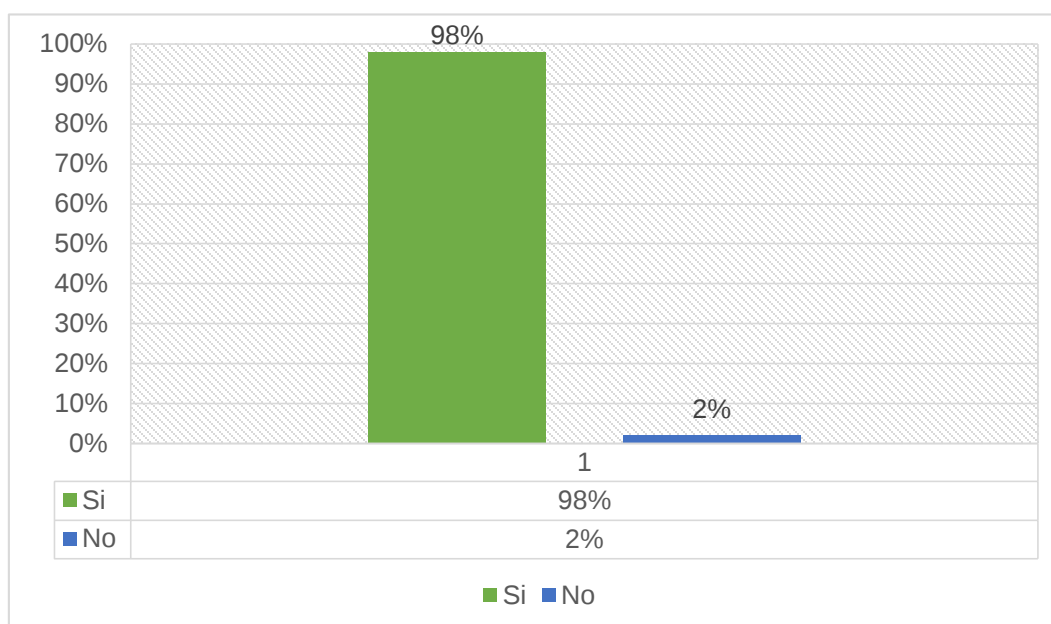


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Según los datos obtenidos es importante que los colaboradores conozcan su área de trabajo para no generar desconocimiento de la misma y puedan desempeñar sus actividades de una manera correcta y se sientan cómodos en su ambiente de trabajo. (Chiavenato I. , 2009, pág. 287) define que un puesto de trabajo como la unidad de la organización que consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de otros. La posición del puesto en el organigrama define su nivel jerárquico, en el departamento o división donde está situado

Figura 12

Favorece a la institución contar con un programa de inducción al personal.

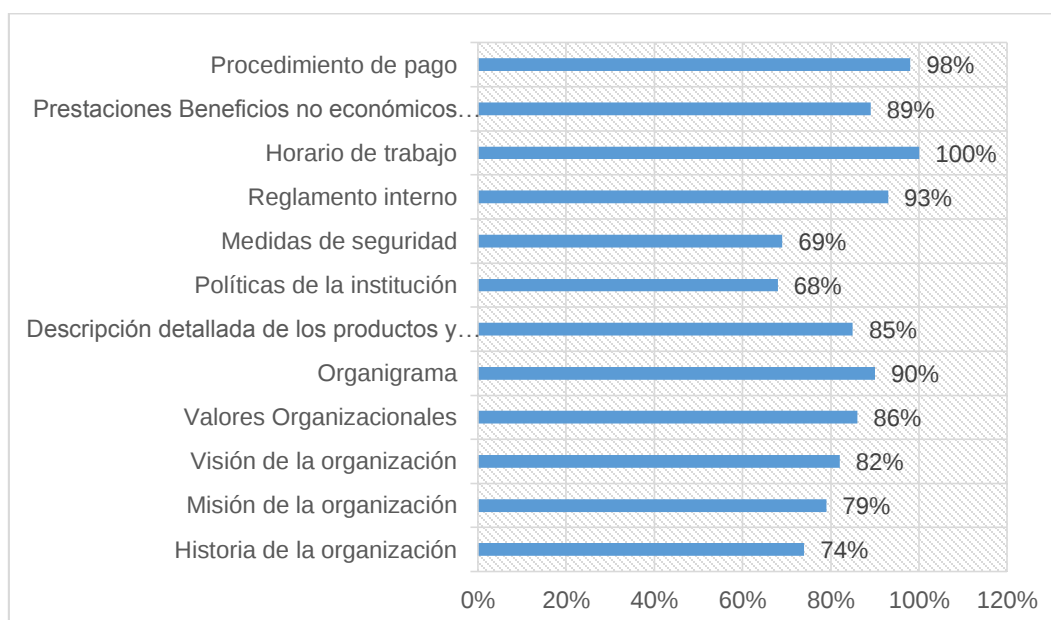


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Se puede observar que el 92% de los colaboradores de la empresa consideran que un programa de inducción al personal es importante y un 2% que no. Porque al contar con un programa de inducción les ayudaría a mejorar el desempeño del personal, mientras más información tenga de su lugar de trabajo mejor será su adaptación al mismo. Para (Dessler, 2015, pág. 356) un programa de inducción es el procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa, mediante el cual se convierte al personal de nuevo ingreso en parte integrante de la administración, transmitiendo la información necesaria para que le permita rendir al máximo su potencialidad.

Figura 13

Información que debe incluir un programa de inducción.

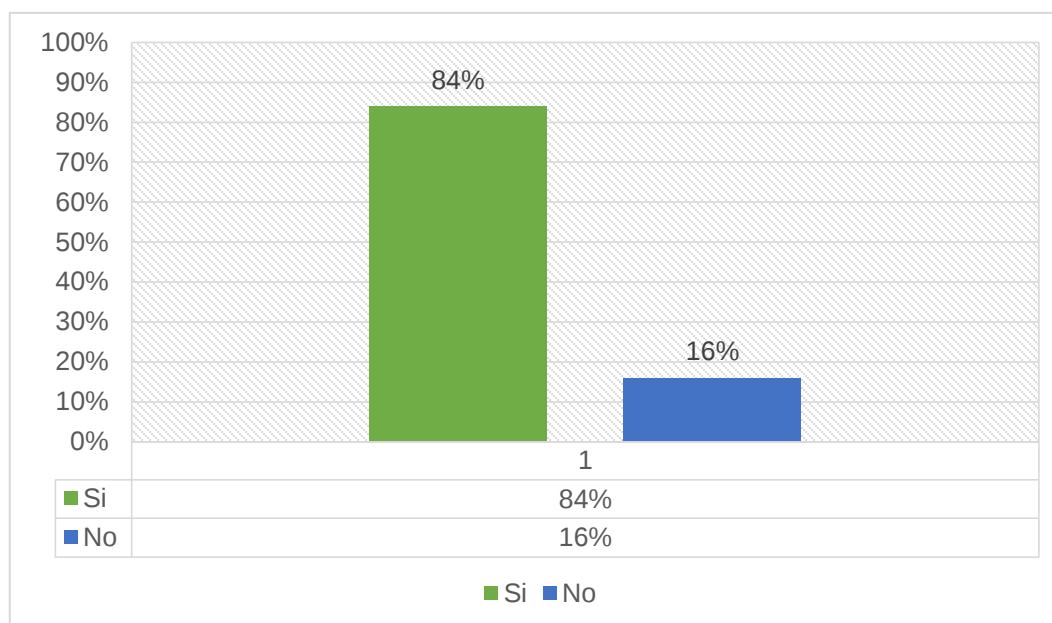


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Según los datos obtenidos de los colaboradores la información que debe incluirse en el programa de inducción es la estructura organizacional de cómo está conformada la institución, procedimientos de pago, prestaciones, beneficios no económicos, horario de trabajo, reglamento interno, medidas de seguridad, políticas, descripción de los productos y servicios, organigrama, valores, historia, visión y misión. (Chiavenato I. , 2009, pág. 399) indica que los puntos principales que abarca un programa de inducción en las empresas son los asuntos generales de la organización, partiendo desde la historia, estructura, nombre y funciones, periodo de prueba, descripción de procesos para consecución de objetivos, luego los deberes de los colaboradores en donde se les da a conocer sus principales funciones, se le debe de dar a conocer quién será su jefe inmediato. Tiene por objeto familiarizar a los recién llegados con el lenguaje de la organización, con los usos y costumbres internos (cultura organizacional), con la estructura de la organización (áreas o departamentos), con los principales productos y servicios, con la misión y objetivos de la organización.

Figura 14

Importancia qué la institución brinde información por escrito de los aspectos anteriores.

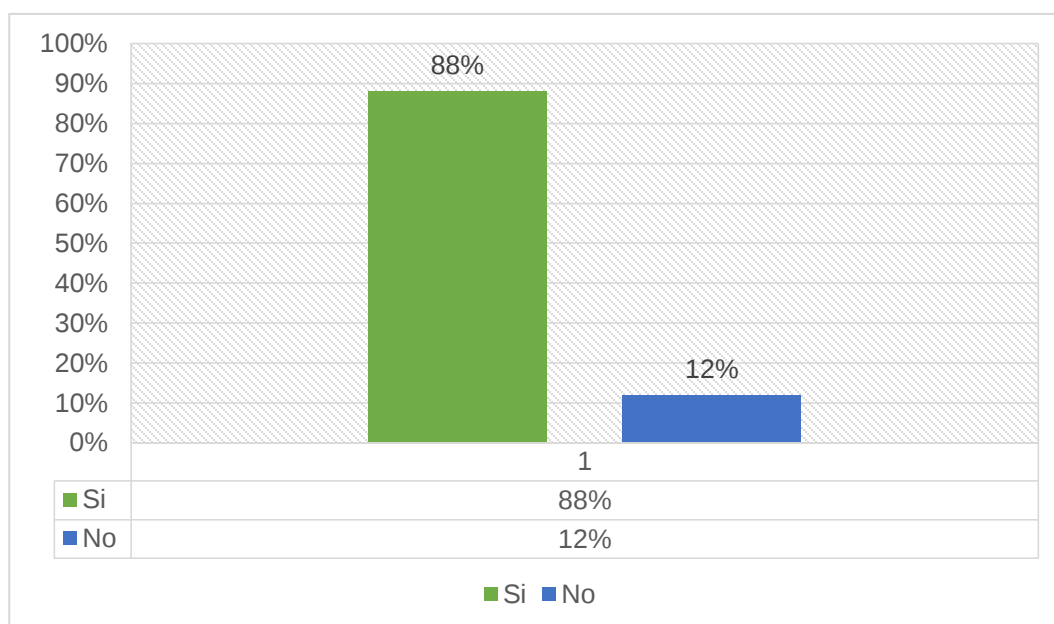


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Se pudo observar en los resultados que el 84% de los colaboradores consideran importante que se les brinde información por escrito de los aspectos importantes de la institución y un 16% no. Al brindarles información por escrita les servirán para poder conocer y desenvolverse bien en la institución, y también saber cuáles son las normas que los rigen. (William B. Werther, 2009, pág. 231) indica que un programa de bienvenida sirve para hacer saber al nuevo empleado de su integración a la institución es importante, a través de esto se le da una perspectiva general de la empresa, su estructura, misión, visión, objetivos, los horarios de trabajo, normas y reglamentos para que pueda familiarizarse y tener una mejor idea a lo que se dedica la empresa.

Figura 15

Le hubiese gustado recibir un programa de inducción a su ingreso a la institución.

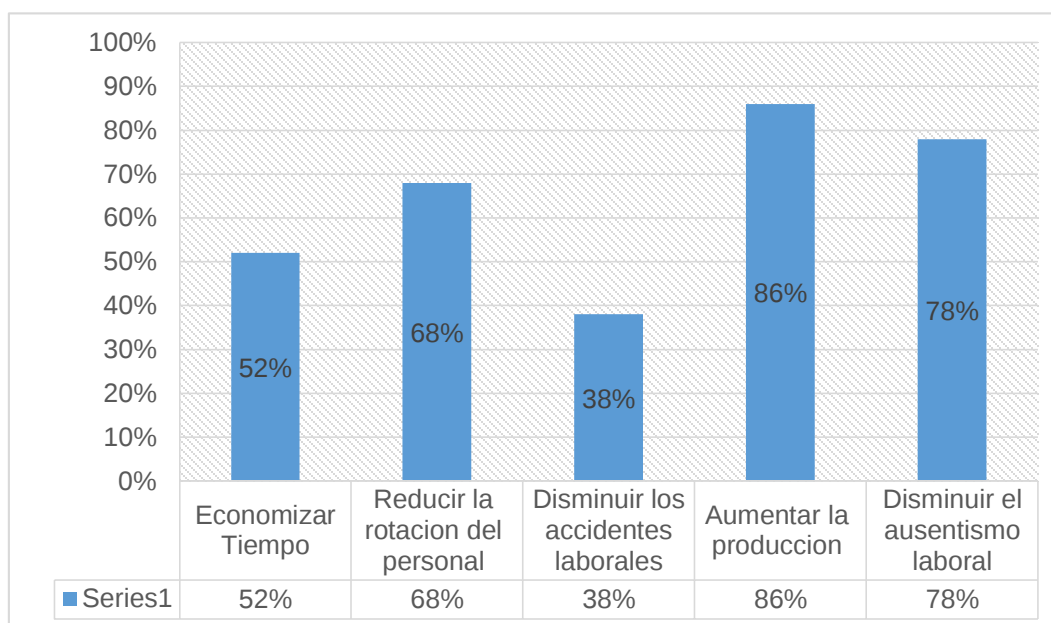


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Se pudo observar en los resultados que al 88% de los colaboradores de la institución les hubiese gustado recibir un programa de inducción y a un 12% no. Ya que recibir un programa de inducción les ayudaría a conocer el ambiente de trabajo donde desempeñarían sus labores. (Mercado, 2010, pág. 262) el proceso está orientado a facilitar la integración entre el individuo y la empresa, con el fin de brindar información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y de su rol dentro de la misma, para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma. El programa de inducción tiene por objeto familiarizar al personal de la institución, tanto fijo como de nuevo ingreso, con las políticas institucionales.

Figura 16

Beneficios que tendrá la empresa con un programa de inducción

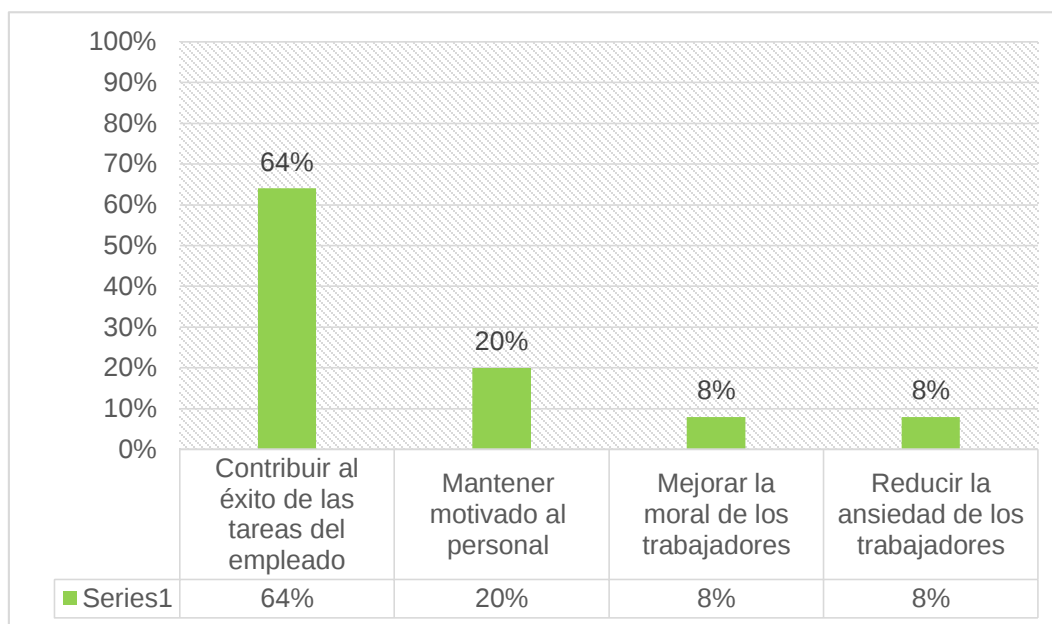


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Se pudo observar que los beneficios que tendrá el programa de inducción en los empleados en la institución es aumentar su producción y también poder disminuir el ausentismo laboral. (Chiavenato I. , 2009, pág. 328) define que las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la ineficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la empresa.

Figura 17

Beneficios que obtiene el colaborador con un programa de inducción.

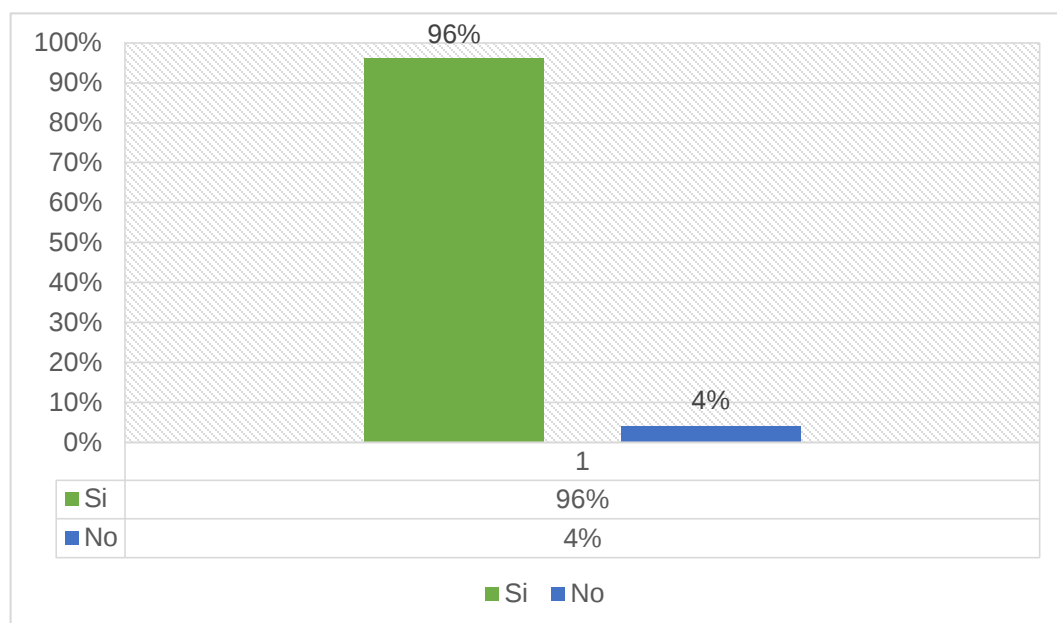


Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Se pudo observar que los beneficios que los colaboradores obtendrán con un programa de inducción es contribuir más al éxito de las tareas de los empleados. (Chiavenato I. , 2009, pág. 386) considera el adiestramiento como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución, además orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajo.

Figura 18

El programa de inducción facilitaría el proceso de adaptación al nuevo personal de la institución.



Nota. La figura anterior representa los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal del departamento administrativo sobre el proceso de inducción de personal, aplicado en los meses de abril y mayo de 2021

Según indicaron los colaboradores de la institución ellos consideran que un programa de inducción ayudará al proceso de adaptación del nuevo empleado. (Chiavenato I. , Introducción a la Moderna Gestión del Talento Humano., 2011, pág. 197) Define que la inducción consta de dos etapas, la primera concerniente a la introducción que se hace hacia la organización, en la cual se presenta a los nuevos empleados una visión global de la compañía, las prestaciones y los servicios a los que tienen derecho los empleados, las normas de rendimiento, el reglamento, las políticas y los procedimientos, y finalmente la importancia de su trabajo, productividad y desempeño. La segunda etapa comprende la introducción a su puesto de trabajo, donde el trabajador entrará en contacto directo con su puesto, su jefe y sus compañeros, explicándole en detalle en qué consistirá su puesto de trabajo y con quiénes se relacionarán directamente.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el programa de inducción juega un papel importante en la institución, ya que ayuda al empleado adaptarse, familiarizarse con el ambiente laboral al cual pertenecerá.
2. Se concluyó que el proceso actual de inducción del personal que utiliza la institución objeto de estudio es de manera informal debido que el 68% de los colaboradores indico que no recibió una inducción y el 32% indico que sí, al encuestar al jefe del departamento el indica que la información brindada se da por sus compañeros de trabajo, provocando en los colaboradores desconocimiento de la organización y del puesto de trabajo.
3. Se concluyó que el programa de inducción debe contener no solo lo relacionado con el puesto de trabajo, sino también la filosofía, cultura y políticas de la institución, además de sus responsabilidades laborales y de las actitudes deseables, lo cual ayudará al colaborador a conocer aspectos relevantes de la organización.
4. Se determinó que el personal de la institución objeto de estudio considera importante contar con un programa de inducción al personal para dar a conocer a los colaboradores los conceptos básicos de la filosofía, cultura y políticas de la empresa, además de sus responsabilidades laborales y de las actitudes deseables en el desempeño de las mismas.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución objeto de estudio crear importancia sobre el recurso humano para que este se sienta a gusto en su lugar de trabajo y sobre todo que se sienta capaz de cumplir con cada una de sus funciones dentro del mismo, lo que garantizará la permanencia y compromiso de los colaboradores en la institución.
2. Se recomienda a la institución objeto de estudio implementar un proceso de inducción formal, para poder desarrollar las competencias del recurso humano, ya que esto ayuda a mejorar su productividad, competitividad, los procesos de calidad en los bienes o servicios que brindan y un buen ambiente de trabajo.
3. Se recomienda a la institución objeto de estudio tomar en cuenta que el recurso humano es factor importante para el logro de los objetivos de la institución y que es a través del programa de inducción donde se le dará a conocer la información necesaria acerca de la institución al empleado para su socialización y buen desempeño.
4. Se recomienda a la institución objeto de estudio implementar el programa de inducción, propuesto el cual incluye la presentación de la visión y misión de la empresa, su estructura organizacional, los productos y servicios que brinda, así como también funciones y responsabilidades de los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2012). *Diccionario de términos de recursos humanos. Primera Edición*,. Buenos Aires: Granica.
- Atehortua, F. (2011). *Sistema de Gestión Integral. Antioquia*. Universidad de Colombia: : Antioquia. .
- Boada, R. (2015). *Identificación El Talento Humano* . Madrid España : McGraw-Hill.
- Cardy, L. R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos 8 Edición* . Madrid : Pearson.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano (Tercera edición)*. México: : McGRAW-HILL. Recuperado de <http://eleternoestudiante.com/recursos-humanos-libros-pdf-gratis/>.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Moderna Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos 10Ed.* Madrid España : McGraw-Hill.
- Criado, M. d. (2018). *Fundamentos de Recursos Humanos* . Madrid España: Pearson .
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos* . Mexico:: Pearson Educación.
- Dolan, S. V. (2012). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI (2.ª ed.)*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gordillo, A. A. (2013). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas: teoría general del derecho administrativo. Primera edición Fundación de Derecho Administrativo*. Buenos Aires.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación. (5ª. Ed.)*. . México:: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Koontz, H. W. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial. (14ª. Ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

- Luis Perez Van Moralegan, J. C. (2013). *El Comportamiento de las Personas en las Organizaciones* . Madrid España: Pearson .
- Martínez, L. O. (2013). *Condiciones de trabajo que impactan la vida laboral*.
- Mercado, S. (2010). *Administración de talento humano aplicada*. México: : Grupo Noriega Editores.
- Miguel Angel Sastre Castillo, E. M. (2016). *Dirección de Recursos Humanos* . Madrid España : McGraw-Hill.
- Mondy, W. y. (2010). *Administración de Recursos Humanos*". . México: Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Newstrom, J. W. (2015). *Comportamiento Humano en el Trabajo 13 Ed*. Madrid España : McGraw-Hill.
- Rivas, P. Y. (2010). *Proceso de capacitación e Inducción de personal*. Venezuela: Programa de Gerencia de Recursos Humanos.
- Robbins, S. (2018). *Administración, 13 Ed*. Madrid España: Pearson.
- Simon L. Dolan, R. V. (2015). *La Gestión de Personas y del Talento* . Madrid España: McGraw-Hill.
- Werther, W. B. (2019). *Administración del Capital Humano, octava edición*,. Mexico.: McGraw-Hill Interamericana editores S.A de C.V.
- William B. Werther, J. K. (2009). *"Administración de Personal y Recursos Humanos"* Quinta Edición . Mac Graw Hill.

E-GRAFÍA

- Amézquita, M. (2012). El proceso de inducción de personal y su incidencia en el estrés socio laboral en las agencias del Banco G&T Continental de la Ciudad de Quetzaltenango. (Tesis de Postgrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Occidente. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/26764a305becdec00e3dec7f05a4c2407f9b59c.pdf>
- Andrade, E. (2011). Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso del área de salud Guatemala central del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y análisis de estrategias para una implementación efectiva. (Tesis de postgrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala. Recuperada de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3551.pdf
- Ayala C., C. P. (2019). Propuesta de un Sistema para el reclutamiento, selección e inducción de personal de la microempresa Coffee Service Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Quito, Ecuador. Recuperada de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7005/1/T3014.pdf>
- Chinchilla, (2010). Programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso, empresa distribuidora de alimentos S.A. (Tesis de postgrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3660.pdf
- David W., M. V. (2006). Los programas de reclutamiento, selección e inducción en el colegio capouilliez. Tesis maestría, Universidad San Carlos de Guatemala, Maestría en Recursos Humanos, Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1823.pdf
- Montenegro, E. (2017). Auditoría del proceso de inducción institucional del personal administrativo de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Tesis de Maestría. Ciudad de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5723.pdf

- Navarro D., E. A. (2006). La gestion de recursos humanos en la Municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos. Tesis maestría, Universidad San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Occidente, Maestría en Recursos Humanos, Quetzaltenango. Recuperada de: <http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/3e5ea9baccb164d809305cfea636b52a040f5d7b.pdf>
- Poitán, O. R. (2010). Programa de inducción para colaboradores de nuevo ingreso, empresa Distribuidora de Alimentos, S. A. Universidad de San Carlos de Guatemala. Ciudad de Guatemala. Recuperada de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_32586.pdf
- Sánchez A., M. L. (2011). Manual de análisis y descripción de puestos como base del proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo del hospital nacional “Santa Elena” de Santa Cruz del Quiché. Tesis maestría, Universidad San Carlos de Guatemala, Maestría en Recursos Humanos, Guatemala. Recuperada de: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3710.pdf
- Valera, B. (2016). Programa De Inducción Para El Personal De Nuevo Ingreso, En La Contraloría Municipal De Los Guayos Del Estado Carabobo”. Universidad De Carabobo. Recuperada de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4331.pdf>

The page features decorative geometric shapes in the corners. The top-right corner has a cluster of overlapping green and yellow squares and rectangles. The bottom-left corner has a larger, more complex arrangement of similar shapes, also in shades of green and yellow. The main text is centered on a white background.

PROPUESTA

**PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA
UNA INSTITUCIÓN AUTÓNOMA, DEL
DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO.**

ANEXOS

PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL PARA UNA INSTITUCIÓN AUTÓNOMA, DEL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO.

A continuación se presenta el programa de inducción, basado en los resultados de la investigación y con el fin de proporcionar la forma adecuada de socialización del personal en la institución.

Contenido

Presentación de la Propuesta	58
Objetivos	58
General	58
Específicos.....	58
Políticas	59
Responsables	59
Actividades.....	59
Bienvenida a la Institución.....	59
Estructura Organizacional	62
Misión de la Institución	63
Visión de la Institución.....	63
Objetivos de la Institución	63
Valores de la Institución	64
Servicios de la Institución.....	64
Medidas de seguridad e higiene obligatorias para el empleado	65
Horario de Trabajo	65
Prestaciones	65
Asuetos	66
Feridos	66
Faltas Cometidas	66
Permisos	67
Obligaciones del Trabajador.....	67
Prohibiciones del Trabajador.....	68

Presentación de la Propuesta

El programa de inducción de personal para una institución autónoma, del departamento de El Progreso, pretende dar a conocer toda la información que el empleado necesita para adaptarse lo más rápido posible a sus actividades laborales, así como a la empresa. Es una herramienta útil para el empleado, en él están contenidos los aspectos más importantes de la organización que le permitirán sentirse familiarizado con ella, además el programa es una fuente de información directa para el empleado.

Dentro de los aspectos generales a abordar se encuentran la misión y visión institucional, los valores institucionales, el organigrama vigente, así como los derechos, obligaciones y prestaciones de ley y adicionales de las que gozan los empleados.

Objetivos

General

Proporcionar a los colaboradores la información general de la institución para poder conocer su estructura, y facilitar la adaptación e integración del personal y así desarrollar el sentido de permanencia.

Específicos

- Dar a conocer al personal la filosofía y políticas de la institución.
- Identificar al personal con el funcionamiento general y la estructura organizacional de la institución.
- Lograr que el personal tenga el conocimiento necesario del ambiente laboral al cual pertenecerá para un adecuado desempeño en el desarrollo de las actividades dentro de la institución.

Políticas

- El gerente de recursos humanos es el encargado de dar a conocer el programa, así también el responsable de llevarlo a cabo.
- Que el personal de la institución deberá pasar por un proceso de inducción, el cual se llevará a cabo en el momento que sea contratado, con el fin de facilitar la información que permita lograr la identificación con la institución.
- El Programa de Inducción, deberá ser evaluado por el jefe de área o departamento; con el fin de realizar los ajustes necesarios que aseguren la permanencia del programa.

Responsables

- El gerente de recursos humanos será el responsable de llevar a cabo el proceso de inducción del personal en la institución.
- El jefe de área o departamento será el responsable de que el empleado conozca su puesto de trabajo y a sus compañeros.

Actividades

En el programa se requiere la realización de las siguientes actividades:

- Bienvenida o presentación inicial: Esta fase tiene como finalidad el recibimiento de los empleados, dándoles la información necesaria sobre el objetivo del proceso de inducción.
- Recorrido por la institución: En esta fase el responsable será el encargado de mostrarle las instalaciones a los empleados.
- Presentación del personal de la institución: En esta fase los empleados de nuevo ingreso serán presentados con todo el personal de la institución.

Alcance

El presente Programa de Inducción se aplicará a todas las personas que se incorporan a trabajar en la institución objeto de estudio.

Presupuesto de la Propuesta

Los recursos para poder emplear el programa de inducción de la institución autónoma ubicada en el departamento de El Progreso son:

Humanos: Para la administración y aplicación del programa de inducción será la persona designada por la institución autónoma quien se encargue de velar por el proceso.

Materiales: Se tiene en cuenta que los materiales contemplados a utilizar son: lapiceros, lápices, hojas bond, libreta de apuntes, marcadores, mobiliario y equipo como computadora, cañonera, bocinas, también se designar un lugar fijo y específico para el desarrollo del programa.

Financieros: Para poder dar cumplimiento a los costos que genera la aplicación del programa de inducción se maneja un presupuesto en cuanto a gastos humanos y materiales, de los cuales se especifican los siguientes:

DESCRIPCIÓN	TOTAL	
PAPELERÍA Y ÚTILES DE OFICINA		
Lapiceros	Q	3.00
Lápices	Q	1.50
Resma de papel bond	Q	46.00
Libreta para apuntes	Q	10.00
Marcadores	Q	5.00
Tinta para Impresora	Q	190.00
MOBILIARIO Y EQUIPO		
Computadora	Q	3,500.00
Impresora Multifuncional	Q	1,500.00
OTROS GASTOS		
Refrigerio por Persona	Q	50.00
Salón (No se contempla porque se cuenta en la institución)	Q	-
TOTAL	Q	5,305.50

Bienvenida a la Institución

Estimado(a) Compañero(a):

La Dirección de Recursos Humanos, te da la más cordial bienvenida a nuestro grupo selecto de trabajo, del cual formas parte desde ahora. Te felicitamos por tus conocimientos, cualidades y aptitudes que han permitido tenerte en cuenta en la institución.

Al pertenecer a nuestra Institución has contraído una serie de responsabilidades y deberes, que es necesario respetar y cumplir, con disciplina y eficiencia en el desempeño de tus labores; así también has adquirido ciertos derechos que gustosamente te serán reconocidos, y más adelante te serán explicados. Antes de conocer y desempeñar tu labor, es necesario que conozcas la forma de trabajo de la institución, la misión y visión institucional, los valores institucionales, las obligaciones, responsabilidades y en general todo lo que comprende el funcionamiento de nuestra institución.

Te doy nuevamente la cordial bienvenida, haciendo énfasis en que en caso de tener alguna consulta la haga sin ninguna dudar, que aquí todos estarán dispuestos a ayudarlo.

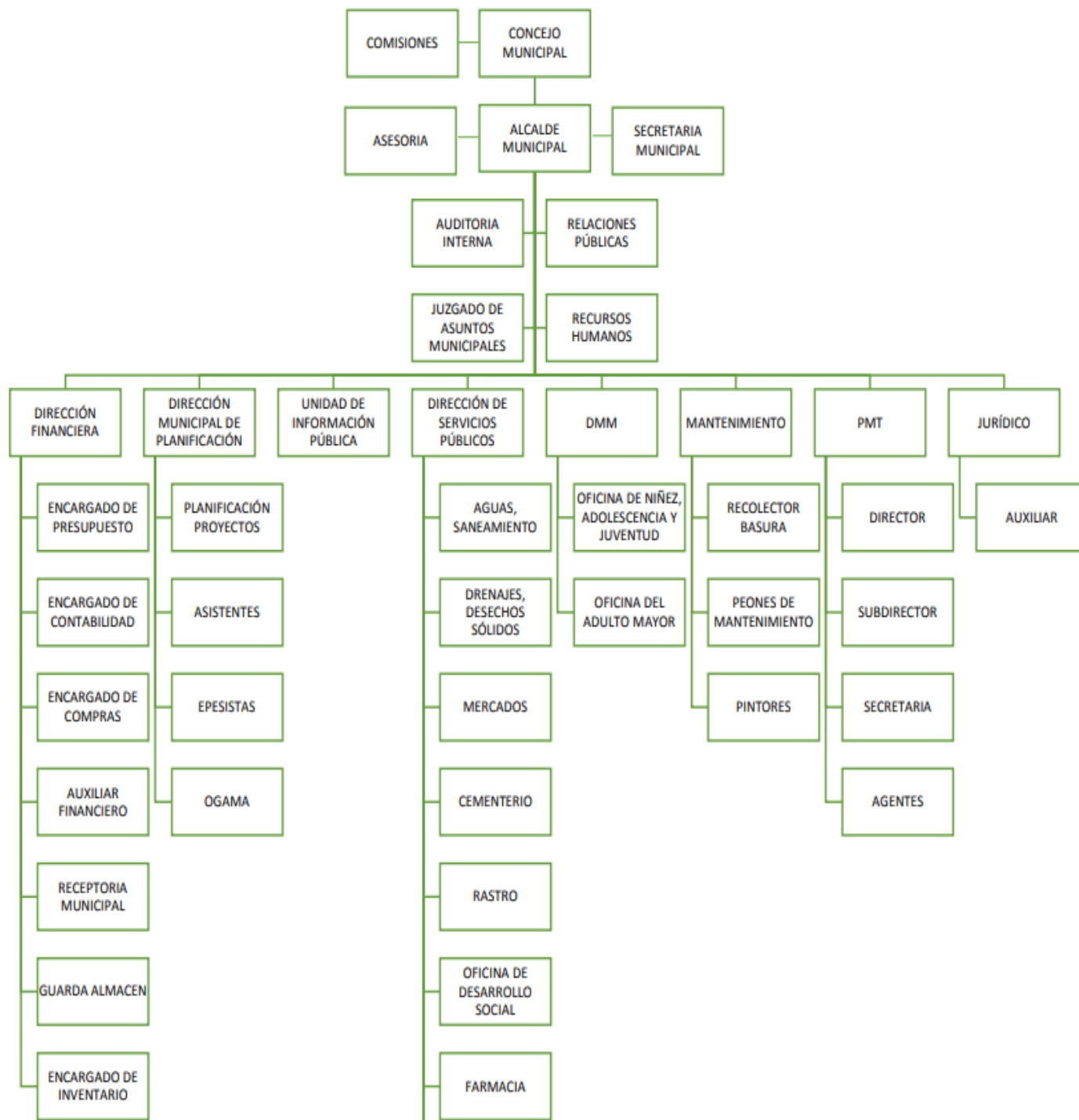
Atentamente.

(f): _____

Director de Recursos Humanos
Institución Autónoma del Departamento de El Progreso

Estructura Organizacional

Institución Autónoma Del Departamento de El Progreso



Misión de la Institución

Somos una entidad autónoma que promueve el desarrollo del Municipio a través de actividades económicas, sociales, culturales, deportivas, ambientales velando por la integridad territorial el fortalecimiento del patrimonio natural y cultural, brindamos la prestación de servicios públicos que constituyan a mejorar la calidad de vida y satisfacer las necesidades y aspiraciones de los vecinos, tomando en cuenta la participación ciudadana en la ejecución de proyectos y en la toma de decisiones a beneficio de la población.

Visión de la Institución

Ser la institución responsable de la planificación, coordinación integración y monitoreo de actividades económicas, sociales, culturales, deportivas y prestación de servicios en el municipio, para optimizar los esfuerzos y recursos con el fin de lograr un mayor impacto en el desarrollo general de la población.

Objetivos de la Institución

- Velar por la integridad del patrimonio municipal, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de recursos.
- Procurar el fortalecimiento económico, cultural y social.
- Realizar obras y prestar los servicios necesarios para los vecinos del municipio.
- Ejecutar programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes del municipio.

Valores de la Institución

Honestidad

Los funcionarios y personal de la institución autónoma del departamento de El Progreso, realizan sus acciones con honestidad y coherencia; generando legitimidad y confianza en los vecinos del municipio.

Responsabilidad

Los empleados municipales teniendo como prioridad lograr el bienestar de los vecinos, desarrollan su trabajo y cumplen con sus funciones en forma efectiva, eficiente y oportuna.

Transparencia

La Municipalidad realiza su gestión, haciendo uso racional y transparente de los recursos financieros; para realizar la ejecución de obras, programas de beneficio social y dotación de servicios públicos.

Respeto

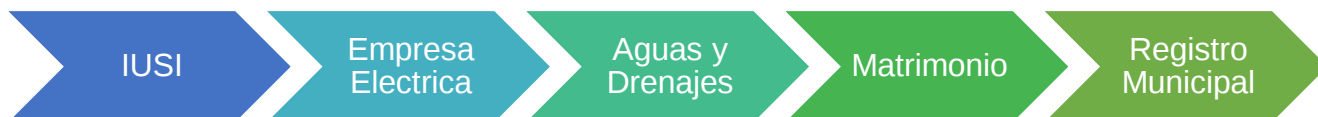
En el quehacer diario de la Municipalidad hacia todos los vecinos que demandan atención, sin importar su condición social, sus creencias religiosas o políticas, su pertenencia étnica y cultural; se garantiza por parte de los servidores ediles una comunicación y relación de respeto y rectitud.

Eficiencia

Garantizando la mayor celeridad en los trámites y gestiones municipales; pero ante todo, brindando servicios de calidad.

Servicios de la Institución

La institución autónoma ubicada en el departamento de El Progreso cuenta con los siguientes servicios:



Medidas de seguridad e higiene obligatorias para el empleado

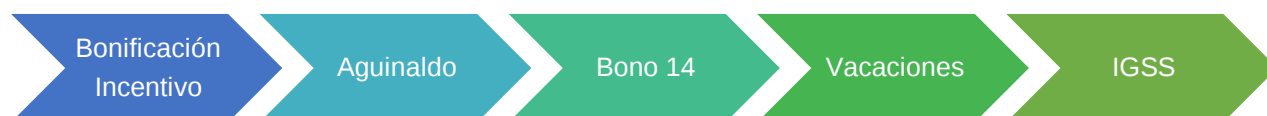
- Abstenerse de fumar dentro de las instalaciones de la institución.
- Utilizar los extintores en caso de emergencia.
- Usar los sanitarios correctamente velando por que se mantengan limpios.
- Obedecer las señales de peligro debidamente visibles.
- En caso de desconocer el manejo de cualquier aparato que sea necesario utilizar, solicitar al jefe inmediato que gire las instrucciones necesarias para su correcta utilización.
- Cumplir con las medidas de prevención de accidentes que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha establecido para tal efecto, así como todas aquellas que han establecido o recomendado las autoridades de trabajo y Previsión Social y servicios de salud.

Horario de Trabajo

La jornada de trabajo establecida en la institución autónoma del Departamento de El Progreso es: Lunes a Viernes de 8:00 a 16:30 horas.

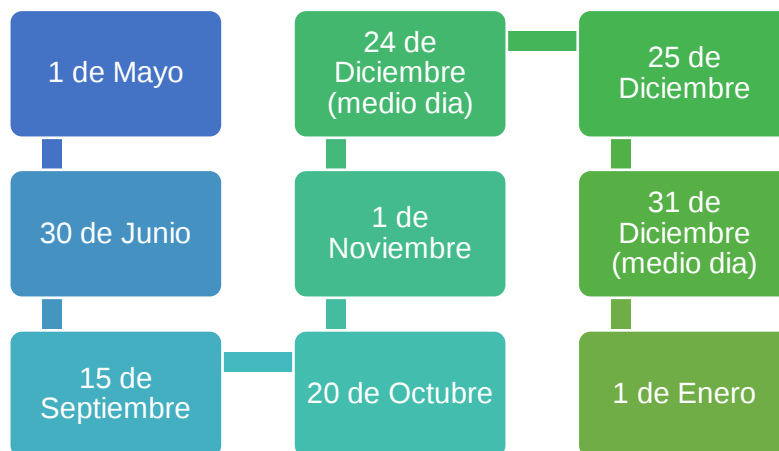
El personal de la institución tiene derecho a cuarenta y cinco minutos de descanso para tomar sus alimentos, el cual será remunerado como trabajo efectivo, este tiempo de descanso podrá tomarse según lo establezcan los jefes de área con su personal, a fin de que las labores de cada dependencia, pueden seguir realizándose con normalidad durante ese tiempo.

Prestaciones



Asuetos

De acuerdo al Código de Trabajo en el artículo 127, la institución otorga los siguientes asuetos.



Feriados

El día de festividad de la localidad (15 de Enero).

Faltas Cometidas

Las sanciones dadas a los colaboradores por el incumpliendo del desempeño de sus labores en la institución serán las siguientes:

- **Amonestación Oral**
Cuando el trabajador falta levemente a sus labores.
- **Amonestación escrita**
Cuando el trabajador reincida en la falta leve o cuando la naturaleza de la misma lo amerite.
- **Suspensión del trabajo**
Esta suspensión puede ser de 1 a 8 días, sin goce de salario, esto se da cuando se reincide en la falta que dio una amonestación escrita.
- **Cancelación de la relación de trabajo**
Se da cuando el trabajador incurre en faltas graves, establecidas en el código de trabajo en los artículos 64 y 77.

Permisos

Los permisos para los colaboradores deben ser autorizados por el jefe inmediato y con anticipación. Y las ausencias deben ser justificadas por escrito, de no ser así el colaborador no tendrá derecho a recibir el pago del día que se ausente sin justificación. Los empleados podrán ausentarse de sus labores con goce de sueldo por los siguientes motivos establecidos por la ley.

- Fallecimiento del padre, madre, cónyuge o conviviente e hijos, tres días hábiles.
- Matrimonio, cinco días hábiles.
- Nacimiento de un hijo, dos días hábiles.
- Cita en el IGSS, con constancia de un día hábil, o las horas que se requieren.

Obligaciones del Trabajador

- a) Acatar las órdenes e instrucción que les imparten sus superiores jerárquicos de conformidad con la ley, cumpliendo y desempeñando con eficiencia las obligaciones inherentes a sus puestos y en su caso, responder de abuso de autoridad y de la ejecución de las órdenes que puedan impartir.
- b) Guardar discreción, aun después de haber cesado en el ejercicio de sus funciones o cargos, en aquellos asuntos que por su naturaleza o en virtud de leyes, reglamentos o instrucciones especiales se requiera reserva.
- c) Observar dignidad y respeto en el desempeño de sus puestos hacia el público, los jefes, compañeros y subalternos, cuidar su apariencia personal y tramitar con oportunidad, eficiencia e imparcialidad los asuntos de ser competencia.
- d) Evitar, dentro y fuera del servicio, la comisión de actos reñidos con la ley, la moral y las buenas costumbres, que afecten el prestigio de la administración municipal.
- e) Asistir con puntualidad a sus labores.
- f) Aportar su iniciativa e interés en beneficio de la dependencia en la que sirva y de la administración municipal en general.

- g) Atender los requerimientos y presentar los documentos e información que la autoridad nominadora le solicite.
- h) Desempeñar el cargo para el cual haya sido nombrado, en forma regular y con la dedicación y eficiencia que requiera la naturaleza de este.
- i) Hacer uso del uniforme municipal de lunes a viernes.

Prohibiciones del Trabajador

- a) Hacer discriminación por motivo de orden político, social, religioso, racial o de sexo que perjudique o favorezca a los trabajadores municipales a aspirantes a ingresar en el servicio municipal.
- b) Ejercer actividades o hacer propaganda de índole política partidista durante y en el lugar de trabajo.
- c) Usar su autoridad oficial para obligar a permitir que se obligue a sus subalternos a dedicarse a actividades políticas o hacer propaganda dentro y fuera de sus funciones como trabajadores municipales en contra de partido político a comité cívico alguno.
- d) Solicitar o recibir dadivas regalos o recompensas de sus subalternos o de particulares y solicitar, dar o recibir dadivas de sus superiores o de particulares con el objeto de ejecutar abstenerse de ejecutar, o ejecutar con mayor esmero o retardo cualquier acto inherente o relacionado con sus funciones.
- e) Ejecutar cualquier de los actos descritos en el inciso anterior, con el fin de obtener nombramiento, aumento de salario, promoción u otra ventaja análoga.
- f) Solicitar o recaudar, directa o indirectamente, contribuciones, suscripciones o cotización de otros servidores municipales.
- g) Tomar en cuenta la filiación política de los ciudadanos para atender sus gestiones, favoreciéndolos o discriminándolos.
- h) Coartar, directa o indirectamente, la libertad de sufragio.

- i) Desempeñar más de un empleo o cargo municipal. Se exceptúan aquellos que presten servicios en centros docentes e instituciones asistenciales, siempre que los horarios sean compatibles.
- j) Tramitar solicitudes de empleo en forma distinta de las previstas en la ley.
- k) Sugerir o exigir, en algún cuestionario o formulario relativo a materias de personal, información sobre la filiación u opinión política, social o religiosa de un solicitante de empleo de un candidato ya incluido en alna lista o de un trabajador municipal.

ANEXO 1

**CUESTIONARIO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO SOBRE EL
PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL EN UNA INSTITUCIÓN AUTÓNOMA DEL
DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO**

El presente cuestionario es parte de una investigación sobre la inducción de personal a la organización, entendida como el proceso a través del cual los colaboradores, pueden identificarse a las principales características de la institución.

Puesto: _____

Años laborados dentro de la institución: _____

Elemento de estudio: Inducción al personal

Indicador: Inducción a la organización

1. ¿Cuándo usted ingresó por primera vez a esta institución, recibió alguna inducción?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es Si

- 1.1 ¿Quién le proporcionó la información sobre la institución?

- 1.2 Del siguiente listado, ¿qué información le proporcionaron al momento de ingresar a la institución?

Historia de la organización	
Misión de la organización	
Visión de la organización	
Valores Organizacionales	
Organigrama	
Descripción detallada de los productos y servicios de la organización	
Políticas de la institución	
Medidas de seguridad	
Reglamento interno	
Horario de trabajo	
Prestaciones	
Beneficios no económicos por parte de la institución	
Procedimiento de pago	
Ninguno	

Otros. Especifique: _____

2. ¿Le hubiese gustado recibir alguna orientación sobre la institución?

SI ☐ NO ☐

¿Porqué? _____

Indicador: Inducción al puesto

3. ¿Recibió alguna información relacionada al puesto que desempeña al ingresar a la institución?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es SI

3.1 ¿Quién le proporcionó la información referente a su puesto?

4. ¿Conoce claramente las funciones y atribuciones de su puesto?

SI ☐ NO ☐

5. ¿Sabe usted quién es su jefe inmediato?

SI ☐ NO ☐

6. ¿Conoce su horario de trabajo?

SI ☐ NO ☐

7. ¿Conoce cuáles son sus responsabilidades dentro de su puesto de trabajo?

SI ☐ NO ☐

Indicador: Planeación del proceso de inducción

8. ¿Considera que es importante dar inducción al personal?

SI ☐ NO ☐

¿Porqué? _____

9. ¿Cree que la inducción puede favorecer su desempeño dentro de la institución?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es Sí, indique ¿Cómo?

10. ¿Cree que es importante que personal de nuevo ingreso conozca todas las áreas de trabajo de la institución?

SI ☐ NO ☐

¿Porqué? _____

Indicador: Programa de inducción

11. ¿Considera que es importante que la institución cuente con un programa de inducción al personal?

SI ☐ NO ☐

¿Porqué? _____

12. A su criterio, ¿qué información debería de incluirse en un programa de inducción?

Historia de la organización	
Misión de la organización	
Visión de la organización	
Valores Organizacionales	
Organigrama	
Descripción detallada de los productos y servicios de la organización	
Políticas de la institución	
Medidas de seguridad	
Reglamento interno	
Horario de trabajo	
Prestaciones Beneficios no económicos por parte de la institución	
Procedimiento de pago	

Otros. Especifique: _____

13. ¿Considera importante que la institución brinde información por escrito de los aspectos anteriores?

SI ☐ NO ☐

¿Porqué? _____

14. ¿Le hubiese gustado recibir un programa de inducción a su ingreso a la institución?

SI ☐ NO ☐

¿Porqué? _____

15. ¿Qué beneficios cree que tendrá la empresa con un programa de inducción?

Economizar tiempo	☐
Reducir la rotación de personal	☐
Disminuir los accidentes laborales	☐
Aumentar la productividad	☐
Disminuir el ausentismo laboral	☐

¿Porqué? _____

16. ¿Qué beneficios cree que obtiene el colaborador con un programa de inducción?

Contribuir al éxito de las tareas del empleado	☐
Mantener motivado al personal	☐
Mejorar la moral de los trabajadores	☐
Reducir la ansiedad de los trabajadores	☐

¿Porqué? _____

17. ¿Considera que un programa de inducción facilitaría el proceso de adaptación al nuevo personal de la institución?

SI ☐ NO ☐

¿Porqué? _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 2

ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL EN UNA INSTITUCIÓN AUTÓNOMA DEL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO

La presente entrevista pretende establecer la situación actual sobre la inducción en la institución autónoma del departamento de, El Progreso y también realizar revisión para reforzar puntos débiles del proceso.

1. ¿Cree usted que el proceso actual de inducción es adecuado para los empleados de nuevo ingreso?

SI ☐ NO ☐

2. ¿Cuenta usted, con una descripción del puesto, en donde consten por escrito las atribuciones de cada puesto, así como el objetivo y los requisitos del mismo, para indicárselo al nuevo colaborador?

SI ☐ NO ☐

3. ¿El proceso de inducción actual de los empleados de nuevo ingreso lo calificaría cómo?

Bueno ☐ Regular ☐ Debe Mejorar ☐

4. ¿Cuándo en la unidad bajo su cargo se presenta personal de nuevo ingreso, quién le brinda la orientación general acerca del departamento y de su área de trabajo?

Jefe de turno ☐ Jefe de unidad ☐ Compañeros de trabajo ☐

Otros:

5. ¿Considera usted, que los empleados de nuevo ingreso logran adaptarse rápidamente a su área de trabajo?

SI ☐ NO ☐

6. ¿Considera usted, qué los errores en los que incurre el personal de reciente ingreso a su unidad (1 año o menos), se deben, al menos en parte a una inadecuada integración al departamento y a su puesto de trabajo?

SI ☐ NO ☐

6.1 ¿En qué porcentaje cree usted, que esta inadecuada integración influye en su desempeño?

De 0 a 25 % ☐ De 26% a 50% ☐ De 51% a 75% ☐ De 76 % a 100% ☐

7. ¿Considera usted, que mejoraría el desempeño de los empleados de nuevo ingreso si existiera un programa de inducción que les brindará información general del departamento?

SI ☐ NO ☐

8. ¿Qué importancia considera que tiene un programa de inducción dentro de la organización?

Mucha ☐ Poca ☐ Ninguna ☐

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Inducción de primer ingreso</i>	32
Figura 2 <i>Información proporcionada al momento de ingresar a la institución</i>	33
Figura 3 <i>Orientación a la institución</i>	34
Figura 4 <i>Información del puesto que desempeña al ingresar a la institución</i>	35
Figura 5 <i>Funciones y atribuciones al puesto</i>	36
Figura 6 <i>Conoce a su jefe inmediato</i>	37
Figura 7 <i>Conoce su horario de trabajo</i>	38
Figura 8 <i>Conoce sus responsabilidades dentro de su puesto de trabajo</i>	39
Figura 9 <i>Importancia de dar inducción al personal</i>	40
Figura 10 <i>La inducción favorecer el desempeño dentro de la institución</i>	41
Figura 11 <i>Importancia que personal de nuevo ingreso conozca su área de trabajo dentro la institución</i>	42
Figura 12 <i>Favorece a la institución contar con un programa de inducción al personal</i> ..	43
Figura 13 <i>Información que debe incluir un programa de inducción</i>	44
Figura 14 <i>Importancia que la institución brinde información por escrito de los aspectos anteriores</i>	45
Figura 15 <i>Le hubiese gustado recibir un programa de inducción a su ingreso a la institución</i>	46
Figura 16 <i>Beneficios que tendrá la empresa con un programa de inducción</i>	47
Figura 17 <i>Beneficios que obtiene el colaborador con un programa de inducción</i>	48
Figura 18 <i>El programa de inducción facilitaría el proceso de adaptación al nuevo personal de la institución</i>	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Entrevista al Jefe de Recursos Humanos</i>	29
---	----