

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



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA  
DE PUBLICIDAD UBICADA EN EL MUNICIPIO DE MIXCO, DEPARTAMENTO  
DE GUATEMALA.**



**LICENCIADO JULIO DAVID LEIVA VALLE**  
**GUATEMALA, OCTUBRE 2022.**

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



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE UNA  
EMPRESA DE PUBLICIDAD UBICADA EN EL MUNICIPIO DE MIXCO,  
DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.**



**TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO  
ACADÉMICO DE MAESTRO EN ARTES, Aprobado por Junta Directiva de la  
Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8  
Punto SEPTIMO 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, sub-incisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto  
de 2018.**

**DOCENTE: Dr. Alfredo Augusto Paz Subillaga**

**AUTOR: JULIO DAVID LEIVA VALLE**

**GUATEMALA, OCTUBRE 2022.**

**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:** Doctor. Byron Giovanni Mejía Victorio  
**Vocal II:** MSc. Haydee Grajeda Medrano  
**Vocal III:** Vacante  
**Vocal IV:** P.A. E Olga Daniela Letona Escobar  
**Vocal V:** P. C. Henry Omar López Ramírez

**TERNA QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO PROFESIONAL DE  
GRADUACIÓN**

**Coordinador:** MSc. Larry Stuart Segura Letrán

**Evaluador:** MSc. Claudia María Arriola Quintana

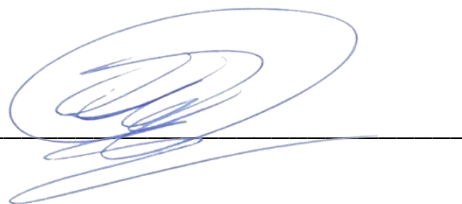
**Evaluador:** MSc. Julio De León Vizcaíno

## DECLARACIÓN JURADADA DE ORIGINALIDAD

YO: **JULIO DAVID LEIVA VALLE**, con número de carné: **200615242**.

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: \_\_\_\_\_

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom, positioned over a solid black horizontal line.

ACTA/EP No. **3610****ACTA No. EEP.OF.RRHH-A-008-JPFS-2022**


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 de la terna evaluadora, el 22 de Septiembre de 2022, a las 19:00 - 19:30 horas para evaluar la presentación del informe del **TRABAJO PROFESIONAL DE GRADUACIÓN II** del **Lic. Julio David Leiva Valle**, carné No 200615242, estudiante de la Maestría Administración Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en 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 SEPTIMO 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: **"ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE PUBLICIDAD ABSTRACTO GT UBICADA EN EL MUNICIPIO DE MIXCO, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA."**, dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. La presentación del Trabajo Profesional de Graduación fue calificada con una nota promedio de **18 / 30 puntos**, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante de la Terna Evaluadora. La Terna Evaluadora hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las observaciones indicadas en los siguientes cinco días calendario.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los 22 días del mes de Septiembre del año dos mil veintidos.

Msc. Larry Segura  
Coordinador

  
Msc. Claudia Arriola  
Evaluador

  
Msc. Julio de León  
Evaluador

  
Lic. Julio David Leiva Valle  
Postulante



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

ADDENDUM

El Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II Certifica, que el **Lic. Julio David Leiva Valle**, Carné **200615242** incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro de la Terna Evaluadora dentro del plazo estipulado y obtuvo la calificación siguiente:

| Punteo   |           |
|--|-----------|
| Zona:  | 59        |
| Presentación Trabajo Profesional de Graduación II: | 18        |
| <b>Nota final:</b>                                 | <b>77</b> |

APROBADO

Guatemala 22 de Septiembre de 2022.

(F) 

MSc. Dr. Alfredo Paz  
Docente del Curso Trabajo Profesional de Graduación II

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS**

Por ser el creador de todo, mi luz y mi guía. A la virgen María por su intercesión en todo momento de mi vida.

### **A MI MADRE**

Por su apoyo incondicional, su amor infinito y por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

### **A MI PADRE**

Por todos sus consejos y apoyo.

### **A MI HERMANA**

Por ser mi segunda madre, por brindarme todo su amor y apoyo incondicional.

### **A MI ESPOSA**

Por todo su apoyo y amor.

### **A MI ASESOR**

MSc. Estuardo Vladimir Valdez Bonilla y Dr. Alfredo Augusto Paz Subillaga, por su arduo trabajo, acompañamiento y asesoría académica.

### **A LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por permitirme egresar de esta orgullosa casa de estudio como profesional.

### **A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y LA ESCUELA DE POSGRADO**

Por proveerme de conocimientos intelectuales y profesionales para el resto de mi vida.

### **A**

Todos mis familiares, amigos y personas, que formaron parte de mi vida.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN.....   | i  |
| INTRODUCCIÓN .....   | ii |
| 1. ANTECEDENTES.....   | 4  |
| 1.1 Antecedentes del estudio .....                           | 4  |
| 1.2 Antecedentes del sector.....                             | 4  |
| 1.2.1 Antecedentes del sector publicitario en Guatemala..... | 4  |
| 1.2.2 Antecedentes Abstracto GT .....                        | 5  |
| 2. MARCO TEÓRICO .....                                       | 9  |
| 2.1 Definición de inducción.....                             | 9  |
| 2.2 Objetivo de la inducción.....                            | 10 |
| 2.3 Propósito de la inducción.....                           | 10 |
| 2.4 Tipos de inducción .....                                 | 11 |
| 2.4.1 Inducción a la empresa .....                           | 11 |
| 2.4.2 Inducción al puesto de trabajo .....                   | 14 |
| 2.4.3 Etapas De La Inducción .....                           | 16 |
| 2.4.4 Evaluación del proceso de inducción .....              | 18 |
| 2.5 Manual de inducción.....                                 | 18 |
| 2.6 Importancia del proceso de inducción .....               | 20 |
| 2.7 Beneficios del proceso de inducción .....                | 20 |
| 3. METODOLOGIA .....   | 22 |
| Definición de problema.....                                  | 22 |
| 3.1 Delimitación - Ámbito de Investigación .....             | 23 |
| 3.2.1 Ámbito geográfico: .....                               | 23 |
| 3.2.2 Ámbito Institucional:.....                             | 23 |
| 3.2.3 Ámbito personal-unidad de análisis: .....              | 23 |
| 3.3 Objetivo General .....                                   | 23 |
| 3.4 Objetivos Específicos .....                              | 23 |
| 3.5 Métodos, técnicas e instrumentos.....                    | 23 |
| 3.5.1 Método de investigación .....                          | 23 |
| 3.5.2 Alcance y tipo de estudio.....                         | 24 |
| 3.6 Técnicas de recopilación de información .....            | 24 |
| 3.6.1 Bibliográfica.....                                     | 24 |



|  |    |
|--|----|
| 3.6.2 De campo .....   | 24 |
| 3.7 Instrumentos de investigación .....  | 25 |
| 3.8 Población.....   | 26 |
| 3.9 Estadística.....   | 26 |
| 4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....   | 27 |
| 4.1 Presentación y análisis de resultados obtenidos .....  | 27 |
| 4.2 Recolección de información.....  | 27 |
| 4.3 Resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente general y gerencia administrativa.....                        | 27 |
| 4.4 Cuadro descriptivo de la entrevista guiada.....  | 28 |
| 4.5 Análisis de encuesta .....   | 30 |
| 4.6 Presentación y análisis de resultado del cuestionario realizado al personal de la empresa Publicitaria Abstracto GT..... | 30 |
| 4.7 Análisis general.....  | 47 |
| 4.8 Propuesta de mejora .....  | 47 |
| 4.9 Encuesta de proceso de inducción .....   | 47 |
| CONCLUSIONES .....   | 49 |
| RECOMENDACIONES .....  | 50 |
| BIBLIOGRAFÍA.....  | 51 |
| EGRAFÍA.....   | 53 |
| ANEXOS .....   | 54 |
| Guía de entrevista para la recolección de datos.....   | 56 |
| Encuesta para evaluación del proceso de inducción por empleado.....  | 58 |
| Propuesta de mejora inducción general y al puesto de trabajo .....   | 59 |
| Propuesta al puesto de trabajo .....   | 59 |
| Proceso .....  | 59 |
| Paso 2: Preparación de acompañamiento.....   | 59 |
| 11.5 Manual de inducción .....   | 59 |
| Evaluación del colaborador al proceso de inducción a la empresa.....   | 76 |
| 5. ÍNDICE DE TABLAS .....  | 77 |
| 6. ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICAS.....   | 77 |

## RESUMEN

El presente trabajo profesional de graduación se realizó en una empresa publicitaria ubicada en el Municipio de Mixco, departamento de Guatemala. La cual se dedica a la fabricación de material publicitario. Esta empresa actualmente no cuenta con un programa de inducción formal y establecido por la organización, lo cual ha generado incertidumbre en los colaboradores al momento de ingresar a laborar a la empresa.

Este trabajo de graduación que se presenta se inicia con la revisión de todos los documentos necesarios para identificar la problemática de la empresa Abstracto GT. La cual requiere un instrumento para el proceso de inducción a la empresa y a los diferentes puestos de trabajo. Dentro de la metodología utilizada en el presente trabajo profesional de graduación está el método participativo donde se establecieron problemas más relevantes sobre la cultura organizacional y elementos más importantes del proceso administrativo.

En la recopilación de datos en su mayoría de colaboradores indicaron que no existe una inducción formal la cual les enseñe todo lo relacionado con la organización. De igual forma. Los participantes encuestados indicaron que habían experimentado ansiedad e incertidumbre al iniciar la relación laboral con la empresa al grado de querer renunciar. Por otra parte, un porcentaje de los participantes indicaron que no les fueron indicadas que funciones desempeñaran en su puesto de trabajo. Asimismo, los colaboradores desconocen los procesos de seguridad industrial, y los beneficios que brinda la empresa, no se tuvo un recorrido por la organización.

Cabe resaltar que un aporte importante es el realizar una adecuada evaluación sobre inducción. La cual le permita a la organización tomar acciones preventivas sobre problemas potenciales en el proceso, los cuales afectan la productividad de la empresa publicitaria.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la utilización óptima de los recursos humanos se ha convertido en la principal y constante preocupación de las organizaciones, la administración de los recursos humanos es ahora mucho más que el simple proceso de contratar personal. Una vez que se ha contratado a la persona adecuada, será necesario realizar todas aquellas acciones que contribuyan a que el recién llegado se convierta en un trabajador productivo y satisfecho. Pero dichas acciones también deben extenderse a los trabajadores de más antigüedad, ya que éstos pueden ser transferidos a otros puestos. Por esta razón y con el fin de dotar a las empresas de colaboradores que desempeñen las labores esperadas de forma efectiva y eficaz, resulta de gran importancia contar con un programa de inducción que ayude, no sólo en el proceso de adaptación e integración de los nuevos empleados con sus grupos de trabajo y a identificarse con la filosofía de la empresa, sino también, a reducir el nerviosismo del primer día y el choque con la realidad que podrían experimentar. Esto se refiere a la diferencia entre lo que el nuevo colaborador espera de su nuevo trabajo y la realidad que encuentra.

Es importante resaltar que los procedimientos de inducción forman parte del proceso administrativo de recursos humanos, el cual garantiza que el desempeño inicial se dé conforme las expectativas de la organización. Pero el recurso humano necesita desarrollar sus habilidades y destrezas, bajo la premisa que todo colaborador se debe sentir identificado y orientado al iniciar en una nueva organización.

Esto se logra a través de un proceso de inducción general o al puesto. El cual genere bienestar, involucramiento y dé a conocer al nuevo empleado todos los pormenores de la historia de la empresa, cómo se inició en el negocio, políticas, normas, procedimientos, beneficios, salario, procedimientos, actividades y acciones específicas del puesto de trabajo.

Al hablar de la información recolectada en la investigación, cabe resaltar que se utilizó el método científico. El cual está dividido en la recopilación de información, presentación

de resultados y el planteamiento de conclusiones. Las cuales dan las pautas de las necesidades que la empresa requiere.

Con base en la información recolectada, se realizó la discusión de resultados. Esta refleja en términos sintetizados que la organización no cuenta con un proceso de inducción general y al puesto de manera formal, lo cual causa inestabilidad, expectativas e incertidumbre en todos los cobradores de nuevo ingreso en la empresa. Por lo anterior descrito, es necesario en toda organización tenga un sistema de recursos humanos que garantice los diferentes procesos o funciones de personal como: reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, entre otros. Siendo la inducción uno de los procesos que más impacta en el desempeño de los recursos humanos en una empresa, donde se le enseña al nuevo trabajador cómo funciona la empresa y cuáles serán sus obligaciones. En la actualidad, este proceso ha tomado mayor relevancia al darse cuenta que una correcta inducción se traduce en trabajadores más productivos.

## **1. ANTECEDENTES**

La revolución industrial genera un punto de partida en el cual se inicia a tener noción del término de relaciones laborales, para denominar al ente encargado de administrar el recurso humano dentro de una empresa, se consideraba al trabajador como un recurso de producción. Hoy día el concepto del trabajador ha cambiado, tanto que en la actualidad se le considera como un socio de la empresa capaz de realizar grandes cambios e innovaciones y hacer la diferencia entre una organización y otra.

El departamento de Recursos Humanos en las organizaciones nacionales. Actualmente están tomando el lugar que le corresponde dentro de la estructura organizacional como departamento estratégico. Es por ello que los ejecutivos de la alta gerencia apoyan aquellos procesos de recursos humanos que pueden generar un valor agregado a la empresa, tal es el caso del proceso de inducción al cual anteriormente no se le daba ninguna importancia considerándolo como un gasto innecesario por lo que al nuevo colaborador sólo se le contrataba para el puesto de trabajo se le asignaban los recursos que le iban a ser útiles y en algunos casos se les asignaba a un compañero de trabajo o a alguna otra persona con experiencia para que le indicara las actividades que debería realizar en el puesto.

Con el paso del tiempo las organizaciones se han dado cuenta que los colaboradores son personas pensantes que necesitan orientación inicial e información estandarizada. Que les permita tener un panorama completo acerca de cuál va a ser su entorno laboral y las oportunidades que podría obtener trabajando para determinada empresa, logrando con ello trabajadores motivados y leales a las empresas. Son diversas las ventajas que las empresas obtienen al contar con programas de inducción que permiten socializar de forma efectiva al nuevo colaborador.

### **1.1 Antecedentes del estudio**

Los procedimientos de inducción forman parte del proceso administrativo de recursos humanos, el cual garantiza que el desempeño inicial se dé conforme las expectativas de la organización. Pero el recurso humano necesita desarrollar sus habilidades y destrezas, así como ampliar sus conocimientos para responder a los cambios y necesidades de la organización, dados los cambios en la economía mundial y los tratados de libre comercio con los países a donde exporta sus productos.

La Tesis de Maestría elaborada Mesa (2015) titulada Procedimiento para el reclutamiento, selección, inducción de profesores en la misión sucre. caso aldea Universitaria Gustavo Herrera, Municipio Chacao, avalada por la universidad Central “Marta Abreu” De Las Villa, Venezuela. Se plantea el problema: La inexistencia de una herramienta científicamente fundamentada que permita elreclutamiento, la selección e inducción de los profesores de la Misión Sucre en la aldea universitaria Gustavo Herrera del Municipio Chacao para perfeccionar la gestión integral de recursos humanos y con ello elevar la calidad en la formación de los egresados. El objetivo genera fue: el Diseñar un procedimiento para el reclutamiento, la selección e inducción de profesores asesores para la Misión Sucre en la aldea universitaria Gustavo Herrera del Municipio Chacao con la finalidad de perfeccionar la gestión integral de recursos humanos en la misión: La unidad de análisis se escoge la Aldea Universitaria Bolivariana Gustavo Herrera debido a las posibilidades de acceso a la información y la disposición que han mostrado tanto estudiantes como profesores, asesores de diversos programas y la propia coordinación para colaborar y apoyar el desarrollo de la investigación, ubicada en el municipio Chacao al final de la Ave Libertador, Urbanización Bello Campo, DistritoCapital, Venezuela y para recolectar la información se realizó por medio de observación, entrevista semi estructurada y entrevista estructuradas, se obtuvo el resultado: el estudio de los principales conceptos, modelos, enfoques y teorías sobre el proceso de reclutamiento, selección e inducción en las organizaciones permitió construir a un marco teórico-referencial en correspondencia con las necesidades de la sociedad venezolana actual y en particular del sector educativo. Contextualizado al proceso de universalización y municipalización universitaria, en especial la Misión Sucre, lo cual sirvió a su vez para el diseño del procedimiento propuesto en este trabajo de investigación en función de lograr que se ejecuten estas acciones dentro de la Misión a partir de un conjunto de directrices que permitan un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad y contextualizado a las necesidades sociales.

En la tesis de Maestría elaborada por Sánchez (2017) titulada Auditoría del proceso de inducción institucional del personal administrativo de la Universidad De San Carlos De Guatemala, avalada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuyo

planteamiento del problema fue ¿Es efectivo el proceso de inducción institucional dirigido al trabajador administrativo al inicio de la relación laboral en la Universidad de San Carlos de Guatemala?, fijando el siguiente objetivo general: 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. La población ámbito de estudio fue una muestra de 168 trabajadores de la Universidad de San Carlos de Guatemala; se utilizó la técnica de la entrevista estructurada con el auxilio de una guía entrevista. Como resultado del análisis de los datos se obtuvo el siguiente resultado: El contenido del programa de inducción está orientado a la información institucional que los trabajadores deben conocer para su mejor adaptación al ingresar a laborara la institución.

En la Tesis de Maestría elaborada por Ayala (2019), 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, cuyo planteamiento de problema fue ¿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? Fijando el objetivo general Determinar cuáles son las técnicas y herramientas más idóneas por utilizar, para el reclutamiento, selección e inducción del talento humano de la microempresa. La unidad de análisis fue el personal de la microempresa Coffee Service Cía. Ltda para adquirir información relacionada. Se utilizó como instrumento de investigación, encuestas y correlación estadística, logrando un resultado de mejora del diseño de un sistema de gestión de talento humano; que describieron los procesos y elementos no definidos, específicamente para los subsistemas de reclutamiento, selección e inducción de todo el personal de Coffee Service Cia Ltda.

En este mismo contexto se encuentra el artículo “La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico” publicado en la revista Universidad & Empresa, escrito por Bermúdez (2016) que afirma: Numerosas investigaciones permiten inferir que, en general, las empresas contemporáneas están de acuerdo en brindar importancia al hecho de recibir adecuadamente a sus nuevos trabajadores, al comenzar sus labores, inmediatamente después de haber firmado su

contrato el objetivo: los principales fines de la orientación y la socialización de empleados son reducir costes de puesta en marcha, reducir el estrés y la ansiedad, reducir la rotación de personal, y ahorrar tiempo a los supervisores y compañeros de trabajo; la metodología utilizada: el método de nivel teórico-histórico-lógico, con el apoyo de la técnica del análisis documental. Conclusiones: Es preciso que el especialista en gestión humana utilice otros enfoques y reconstruya sus nociones: “separar” lo humano de la empresa no ha dado hasta ahora resultados efectivos para todos. Insistir en que la empresa es un colectivo ajeno al individuo, una realidad dada, y que al nuevo trabajador hay que recibirlo como lo hacen los anfitriones a un invitado, para que se motive a quedarse, es una analogía que no puede generalizarse y que no resiste ya la validación empírica en la sociedad contemporánea.

## **1.2 Antecedentes del sector**

El sector publicitario comprende una amplia gama de empresas dedicadas al arte de publicitar productos, empresas o emprendimientos.

### **1.2.1 Antecedentes del sector publicitario en Guatemala**

El hacer referencia al sector publicitario es entender que comprende aquellas empresas o profesionales, que por encargo de un anunciante o de su agencia de publicidad desarrollan un aspecto concreto de la actividad, normalmente a tiempo parcial.

Históricamente este sector nace debido a la concentración de servicios básicos dentro de las agencias. Así que el resto de los profesionales que se ocupan de lo “menos básico”. Los servicios que ofrece el este sector son amplios y abarcan desde la creatividad hasta la producción.

En Guatemala a principios de 1940 surge un cambio en los periódicos, ya que en esta época nace la publicidad por medio de los gestores, quienes tenían a su cargo promover los anuncios. Este tipo de anuncios era muy primitivo y elemental; diez años más tarde surge el concepto de agencia publicitaria. En 1951 nace la primera agencia formal llamada Representaciones Publicitarias, fundada por Estela Molina S. quien fue reconocida por distintas organizaciones como la pionera de la publicidad en



Guatemala.

Después en 1955 se establece la primera agencia transnacional, McCann Erickson para Guatemala y Centroamérica, actualmente hay más de doscientas cincuenta agencias de publicidad entre nacionales y extranjeras. La situación de la publicidad en Guatemala es un caso muy complejo, ya que existe saturación de medios, sobre todo en los escritos y visuales. Actualmente es muy difícil llegar a diferenciarse en dichos medios, ya que la saturación lo impide. Es importante buscar nuevas formas y alternativas de anunciarse para crear un impacto en el consumidor. Ante la situación que se presenta anteriormente, se puede notar que es de vital importancia conocer las funciones que tiene la publicidad para poder tener un panorama más amplio de la situación.

La publicidad puede definirse como cualquier forma pagada de presentación no personal y promoción de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado. La publicidad es la rama de las ciencias de comunicación social cuyo objetivo fundamental es persuadir o convencer al público para adquirir determinados productos, sean estos bienes o servicios.

Para dicha persuasión, la publicidad utiliza recursos estilísticos y estrategias para presentar lo que anuncia, como algo necesario para el consumidor. Los medios de comunicación ofrecen a los anunciantes un espacio de publicidad a cambio de una determinada suma de dinero, o en ocasiones, un canje, o trueque.

### **1.2.2 Antecedentes Abstracto GT**

Abstracto GT es una empresa guatemalteca, fundada a finales del año 2008 por los hermanos Castillo con la idea de crear una pequeña imprenta y atender el mercado de impresiones para una institución educativa que los contactó, con el paso de unos meses el contrato de trabajo de la institución educativa se termina y deciden darle giro al negocio creando una empresa de publicidad donde se brinda atención personalizada y servicio diferenciado a sus clientes. La empresa provee material publicitario a gran parte de la demanda en la localidad de Mixco integrando la venta de insumos y equipos de impresión digital a su competencia, brindando servicio técnico especializado, para satisfacer las principales necesidades en la producción de material

publicitario.

La empresa cuenta una oficina administrativa en la colonia Monserrat 2 zona 4 de Mixco, departamento de Guatemala. La atención al público la realiza por medio directo a través de sus agentes de ventas, y marketing digital a través de redes sociales.

### **Visión:**

Somos una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios publicitarios enfocada a satisfacer 100% las necesidades de nuestros clientes. Contamos con más de 12 años de experiencia y una amplia cartera de clientes totalmente satisfechos y que hoy respaldan nuestro trabajo.

### **Propósitos:**

Ser un proveedor de productos y servicios publicitarios, satisfaciendo las necesidades de sus clientes en el medio de la publicidad,

### **Valores y Creencias:**

Servicio, entrega y honestidad.

### **Políticas de Servicio:**

Ser una empresa dedicada 100% a satisfacer las necesidades de sus clientes en el medio de la publicidad.

### **Los servicios que ofrecen al público en general**

Impresión digital

Letras tipo block

Rótulos luminosos

X-banner

Instalaciones

Rotulación vehicular

Rótulos en pvc

Carpintería acrílica

Litografía e imprenta

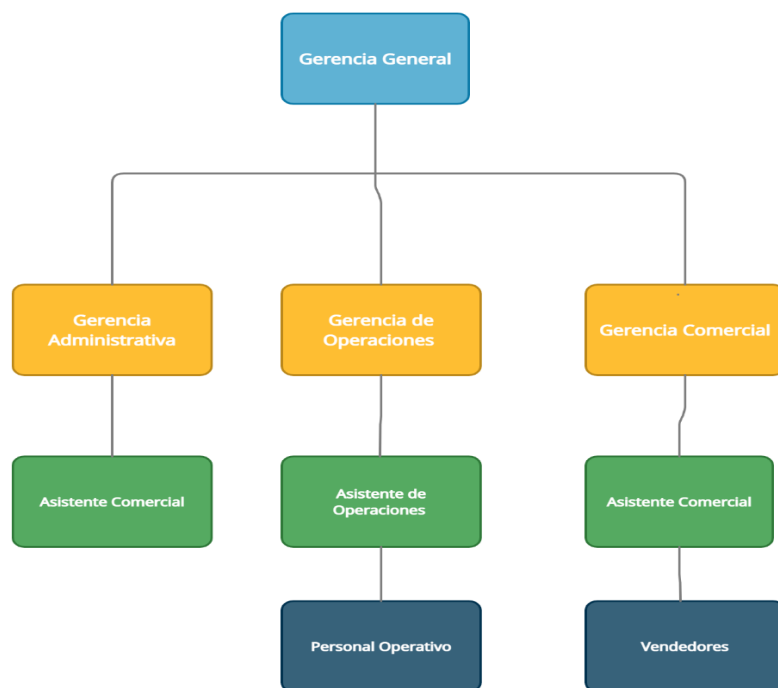
Corte electrónico

### Estructura Organizativa.

La estructura de la empresa Abstracto GT está integrada por: una Gerencia General, una Gerencia Administrativa, una Gerencia Operaciones y una Gerencia Comercial, una asistente a cada una de las regencias, personal de ventas y personal operativo. Cuenta con 18 colaboradores.

**Figura 1**

### Estructura organizacional



Nota: Tomado de información proporcionada por la unidad de análisis 2021.

### Línea de tiempo

En sus 13 años la empresa establece su marca desarrollando productos publicitarios para marcas reconocidas como Honda, Peri-Roosevelt, repuestos Acquaroni, seguros g&t, grupo UMA entre otros, esto le ha permitido crecer y llegar a todos los departamentos del país realizando productos publicitarios variados y de innovación.

### **Cobertura**

La calidad y el servicio ha permitido que abstracto GT tenga presencia en todos los departamentos del país, todos los productos son creados en la sede central ubicada en el municipio de Mixco de la ciudad capital.

**Figura 2**



Nota: Elaborado con información de brindada por Gerencia General de Abstracto GT:  
septiembre 2021.

De igual forma cabe resaltar que la empresa de publicidad se encuentra comprometida con el medio ambiente, es por ello por lo que han incorporado a su portafolio

productos de bajo impacto ambiental utilizando tintas biodegradables y derivadas de extractos naturales con el fin de reducción de carga química en sus en sus productos.

## 2. MARCO TEÓRICO

En el siguiente marco teórico se presentan los elementos necesarios para la inducción de persona en una institución y lograr una mayor comprensión de esta, es importante considerar lo que indica Alles, (2015) “Talento Humano o Capital Humano, es la base fundamental que constituyen el activo más importante dentro de la empresa y, por ende, el que más atención demanda: en la actualidad” (p.16).

### 2.1 Definición de inducción

Entender que los procesos de inducción son la integración de los nuevos colaboradores en una organización, bajo ese contexto Linares, (2017) cita lo siguiente: Es el procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa, mediante el cual se convierte al personal de nuevo ingreso en parte integrante de la administración, transmitiendo la información necesaria para que le permita rendir al máximo su potencialidad.

La inducción es el proceso de formación inicial para orientar al nuevo colaborador en el ingreso a la compañía y adiestrarlo hacia el desempeño de las funciones que le competen. Ayala plantea que:

Una inducción incompleta podría repercutir en la calidad del trabajo y productividad en lo posterior. Lo que se intenta alcanzar a través del programa de inducción y orientación al nuevo personal es:

- Disminuir la incertidumbre de los colaboradores
- Reducir la rotación de personal
- Evitar pérdida de tiempo y dinero en lo posterior (consecuencias de una deficiente inducción)
- Crear sentido de pertenencia en el colaborador (Ayala, 2019).

Los autores Vargas y Pardo, (2018) por su parte hacen alusión a un modelo donde los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y compensación económica son los componentes clave. Para encaminar la actuación del personal dentro de un esquema formal, que beneficie tanto a la organización como a los trabajadores en la consecución de sus objetivos individuales. Sin duda, todos los procesos que comprende la Gestión del Talento humano están estrechamente relacionados; las acciones, decisiones u omisiones que se produzcan en cada proceso, perjudicarán o contribuirán en el cumplimiento de la misión esencial del área. (Vargas y Pardo, (2018).

## **2.2 Objetivo de la inducción**

La inducción tiene como objetivo hacer que el nuevo empleado se adapte e integre de una manera fácil a la empresa y al puesto de trabajo, haciendo que a través de este punto el colaborador tenga confianza, se ubique dentro de su rol y que cree un vínculo de aceptación con la empresa, haciendo que se genere entre ambas partes compromiso que conlleve al cumplimiento de los objetivos y a una mejora en la productividad organizacional.

Una inducción se debe dar antes de iniciar labores y puede extenderse por varias semanas, o incluso meses si así lo determina la empresa, esto es de acuerdo con las necesidades de esta. Durante este tiempo, la calidad de la inducción tendrá un efecto sobre la forma en que el empleado visualiza el negocio y la forma como se integrará a él. Algunas empresas suelen cometer el error de ignorar los periodos de inducción. En lugar de esto, dejan al nuevo trabajador por cuenta de ellos mismos y de sus compañeros, para que aprenda sobre la marcha, lo que cuesta tiempo y dinero. Esto va en contra de la idea de inducción, que es la integración de los empleados para que alcancen su máximo potencial lo más pronto posible. (Gerencia-e, 2022).

## **2.3 Propósito de la inducción**

Según Dessler & Varela (2011) El propósito de la inducción es que el nuevo empleado sea presentado y que su inicio sea tranquilo, que elimine duda respecto la decisión que tomo sobre la aplicación de la vacante y que se identifique con la empresa. Una inducción exitosa debería lograr:

- Fomentar que el nuevo trabajador se sienta bienvenido.
- Que entienda a la organización en un sentido amplio (su pasado, presente, cultura y visión del futuro), así como hechos clave tales como políticas y procedimientos.
- Que se espera de él en cuanto a su desempeño laboral y su conducta y, con un poco de optimismo, la persona debería comenzar el proceso de socializarse en las formas de actuar y hacer las cosas que prefiere la empresa. Citado por del Rosario (2015).

## **2.4 Tipos de inducción**

Una inducción impartida de manera adecuada y estructurada con todos los detalles importantes de la empresa constituye una base clara de las expectativas y compromiso del nuevo empleado, así también se pretende que con el proceso este se encamine al logro de los objetivos de la empresa u organización.

Tal como lo indica Ribadeneira (2017) para que el nuevo integrante de la organización pueda aportar de manera favorable a la empresa desde el primer momento es preciso que se dé el proceso de inducción. Este contempla dos etapas: la primera, la inducción general y la segunda la específica. En la inducción general se da a conocer aspectos globales de la empresa, mientras que la otra se centra en la información específica relacionada al puesto de trabajo. (p.29).

### **2.4.1 Inducción a la empresa**

Se refiere al contenido que se estructura de lo general a lo específico que inicia con información general de la organización culminando con las funciones que realizará el nuevo empleado.

La profundidad de la información que se brindará como parte del proceso depende del nivel jerárquico al que va el nuevo trabajador entre más alto es el nivel más información será agregada y este contendrá información tanto de nivel administrativo como nivel operativo, con el fin de que el nivel más alto tenga la información necesaria para guiar el departamento a su cargo de manera eficaz y eficiente que permita cumplir los objetivos. La autora Alles (2010) describe la inducción a la organización o empresa como:

El conocimiento que la persona que ingresa debe adquirir respecto de la historia de la organización, su estructura, mercado y esquema comercial; políticas de la empresa con

respecto al personal, higiene y seguridad, medio ambiente; programas de salud laboral, calidad, cultura, misión, valores. En síntesis, la inducción a la organización tiene por objeto desarrollar una serie de unidades temáticas básicas referidas al negocio, a la cultura y al desarrollo del personal, que todo nuevo empleado debe conocer. citado por del Rosario (2015).

En la inducción general se brinda toda la información que se considere relevante Grados (2013) destaca varios aspectos que puede ser complementarios siendo estos los siguientes:

- a) Conferencia, curso, taller o plática. Consiste en dar información general acerca de la empresa. Entre otros puntos se encuentran: una breve historia de la empresa, su giro, filiales (si existen), productos o servicios que proporciona, cantidad de personas que ahí laboran, organigramas, entre otros. Generalmente, la conferencia la da una persona del departamento de Recursos humanos, aunque en ocasiones puede estar a cargo del supervisor directo del nuevo empleado, bajo la asesoría del departamento de Recursos Humanos. El manejo adecuado del factor de integración dependerá, en gran medida, de que la persona que exponga sea un buen instructor y cubra los siguientes requisitos:
  - Habilidad para conducir e integrar grupos.
  - Facilidad para comunicarse de manera clara, efectiva y asertiva.
  - Capacidad de análisis y síntesis.
  - Capacidad para mantener la atención del grupo.
  - Habilidad para improvisar en situaciones poco normales.
  - Experiencia en el manejo de apoyos didácticos (pizarrón, proyector, entre otros).
  - Experiencia en el uso de técnicas de manejo de grupos (lluvia de ideas, corrillos, lectura comentada, entre otros).
  - Conocimiento de los temas que habrán de tratarse. Sin embargo, la inducción no siempre es impartida por la persona más capacitada o idónea



(en caso de ser un mentor o tutor), no se utilizan apoyos didácticos o éstos son inadecuados para la situación, con lo que se desperdicia tiempo valioso para la empresa y para la persona de nuevo ingreso.

- a) Películas, presentaciones.
- b) La inducción puede llevarse a término aprovechando los sistemas de red de cómputo locales o incluso por Internet. Con la tecnología adecuada pueden crearse salas virtuales tridimensionales (corredores virtuales) con sonido, animación, vídeo, calidad fotográfica en imágenes digitalizadas, donde se inserten bienvenidas verbales-orales, fotografías de las instalaciones o de los ejecutivos que acompañen el título del puesto en los organigramas, textos donde se detallan misión, visión, historia, mapas de ubicación geográfica regional o continental de la organización, e incluso volverlos interactivos (donde la persona que los maneja interactúa con el sistema).
- c) Presentar al nuevo empleado de modo personal, amistoso y cordial a su jefe inmediato y a los futuros compañeros.
- d) Asignar un mentor (mentoring: ampliamente utilizado en las organizaciones que aprenden [learning organizations]) que se encargue de dar la inducción de forma personalizada al recién llegado. El mentor debe ser una persona con amplia experiencia en el puesto al que llega, para que tenga la facilidad de auxiliarlo y resolver sus dudas. También debe poseer un alto compromiso con la empresa; las personas negativas, “enfermas”, pueden contagiar sus malestares a las de nuevo ingreso y generar rotación sin que ellas mismas. Abandonen el puesto o la organización. Otras habilidades tienen que ver con la capacidad de instruir, comunicar eficazmente, y así por el estilo.
- e) Descripción por escrito del puesto que se habrá de desempeñar, para que el trabajador vea hasta dónde llegan los límites de sus funciones y responsabilidades, y de esta manera sepa lo que la empresa espera de él.
- f) Otras estrategias útiles son las juntas de bienvenida, necesarias bajo circunstancias especiales: formación de equipos de trabajo de nivel gerencial o para altos ejecutivos.

- g) Adoctrinar con el ejemplo suele ser una estrategia inteligente y efectiva. El aprendizaje ocurre en el acto, consistente en aprender de las consecuencias de las propias acciones, o en modo vicario, por la observación del desempeño de modelos Schunk, 1997. Citado por Altamirano (2016). Observar al instructor que imparte la inducción mientras levanta algún papel del suelo mientras se hace el recorrido por la planta aumenta la probabilidad de mantener un ambiente limpio, así como es menester que durante la visita de inducción sea él quien primero use el equipo de seguridad (guantes, casco, overol, gafas) o el de higiene en una procesadora de alimentos (cubre bocas, guantes y gorro). (p.336)

#### **2.4.2 Inducción al puesto de trabajo**

Este consiste en brindar la información detallada al nuevo colaborador del puesto de trabajo, así como orientarlo y ubicarlo en su puesto de trabajo, con el objetivo de lograr que su adaptación al puesto sea favorable y permita crear sentido de pertenencia.

El jefe inmediato es el principal responsable de ejecutar la fase de identificación del colaborador con el puesto de trabajo, mostrar la importancia que tiene el puesto para el departamento. Repasar con el nuevo empleado la descripción de su puesto, y los objetivos que se propone alcanzar. En la sesión con su nuevo colaborador, el supervisor empieza a proporcionar información específica sobre sus labores, requisitos de seguridad, ubicación del puesto de trabajo, su relación con otras personas y departamentos de la organización, etcétera. Werther & Davis (2013).

Algunos autores destacan la importancia de la inducción al puesto. Ya que este permitirá que el nuevo empleado se integre al puesto y facilite la comunicación. Otros resaltan que este debe de iniciar desde el momento que se confirma la contratación. Ya que de esto depende que la personas se sienta parte de la empresa y pueda realizar sus funciones de una forma efectiva. Para este proceso se destaca la planificación con pasos a seguir de la autora Guillen (2021) siendo estos los siguientes:

- Programar en su agenda el tiempo que considere necesario para dar la inducción el día de ingreso, así como el tiempo que va a utilizar diariamente para su entrenamiento.
- Preparar los puntos para tener en cuenta durante la charla de inducción.
- Coordinar el tiempo, lugar y días, con las personas que van a colaborar con el entrenamiento.
- Comunicar a todos los miembros del área la llegada del nuevo compañero.
- Coordinar el entrenamiento definiendo: actividades a desarrollar, tutor entre los colaboradores del área, duración del entrenamiento, fecha y sitio de realización.
- Asegurar que esté listo el puesto de trabajo para el nuevo colaborador con sus elementos de oficina. (p.4)

Otros puntos destacables son los que el autor Grados (2013) propone, el cual comprende de un formato de lista verificable o guía para evaluar de manera cuantitativa y cualitativa a las personas, con el fin de que se toque el mismo contenido, pero adecuándolo a las necesidades de cada área, siendo las siguientes variables y razones que incluir:

- Presentación con el jefe inmediato y con la persona que impartirá la inducción.
- Presentación del organigrama del área. Se sugiere que contenga título de puesto, nombre de las personas que lo ocupa, clave, foto. La intención es que la persona ubique y conozca su área en la empresa y otras áreas.
- Presentación con compañeros y compañeras y áreas relacionadas con sus labores. Si la persona no es presentada a tiempo corre el riesgo de no generar el apego dentro del tiempo estimado como conveniente.
- Especificaciones de los objetivos del puesto. Se dan a conocer los aspectos más específicos del puesto, a fin de darle a saber qué expectativas se espera que cubra.
- Especificación de funciones. Se recomienda entregar a las personas una copia del análisis o descripción del puesto que ocupa, abarcando una parte

medular de su razón en la organización.

- Operaciones (concretas y definidas). Es indispensable que conozca qué debe hacer y cómo debe hacerlo. Una de las técnicas milenarias es la demostración-ejecución.
- Se explican de modo general las actividades que habrán de realizarse.
- La persona que imparte la inducción realiza actividad.
- Se repite la actividad paso a paso, explicando cada uno de ellos.
- La persona que recibe la inducción practica la actividad.
- La persona que imparte la inducción hace correcciones y retroalimenta a quien la recibe. (p.339)

Con una inducción al puesto implementado, las empresas notarán que los resultados serán visibles, medibles, traducidos en un mejor desempeño y los riesgos de que la persona deserte antes de que finalice el periodo de prueba, que actualmente, según el Código de Trabajo de Guatemala en su artículo 81, describe que el periodo de prueba consta de dos meses a partir de la fecha de ingreso a la empresa.

Aunque la persona tenga experiencia en el puesto, cada empresa posee idiosincrasia operativa, es decir, un estilo para hacer las cosas es por ello por lo que pueden incluir los siguientes aspectos

- Entrega de equipo, uniforme y material de trabajo (computadora, EPP, celular, auto o lo que aplique).
- Especificaciones de uso del equipo, del material de trabajo o ambos.
- Responsabilidad sobre personas, instalaciones, bienes inmuebles, materiales y equipos. Es necesario que conozca sus alcances y limitaciones.
- Jerarquías y contactos, puestos afines y personas que desempeñan el mismo puesto. citado por Linares (2017).

### **2.4.3 Etapas De La Inducción**

Wayne, expone las etapas de la inducción siendo estas las siguientes:

Este proceso comprende las siguientes etapas:

a) Inducción a la organización (información general de la compañía)

b) Inducción al área y unidad de trabajo.

c) Inducción al puesto.

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

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

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

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

b) Inducción al área y unidad de trabajo

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

c) Inducción del puesto Es introducir al nuevo empleado lo mejor posible y en menor tiempo al puesto para el cual se le contrato, así como la presentación de sus nuevos compañeros para que su adaptación sea efectiva. Wayne (2015)

#### **2.4.4 Evaluación del proceso de inducción**

La evaluación del proceso de inducción es fundamental ya que sirve de retroalimentación, debe realizarse inmediatamente luego de finalizar el proceso de inducción y antes de que termine los dos meses que corresponde el periodo de prueba, la evaluación del proceso debe realizarse con el fin de identificar las debilidades y que puntos no quedaron claros para el colaborador, a manera de tomar las acciones correctivas correspondientes sobre el proceso.

La evaluación se realiza de dos maneras, la primera a través de un cuestionario, donde enlista los puntos de mayor impacto de la inducción y la segunda con base a registro que indica que recibió la inducción general y la inducción específica al puesto. Algunos otros autores recomiendan la realización de una evaluación antes de iniciar la inducción, otra durante el proceso y una al finalizar la inducción.

- Diagnóstica o pretest. Se aplica al inicio del curso y sirve de línea base para comparar con los resultados del test.
- Terminal o postest. Medición de logros finales del aprendizaje. Mide la efectividad del curso.
- Formativa o interfase. Se aplica durante el curso, después de cada tema o cuando se estime conveniente. Su intención es verificar el grado en que los objetivos de aprendizaje se están logrando. citado por Linares (2017)
- Por último, pero no menos importante, es recordar el mantener una motivación permanente del personal, ya que esta es el impulso que permite mantener la continuidad laboral beneficiando ambas vías (colaborador - Empresa).

#### **2.5 Manual de inducción**

El manual de inducción funciona como apoyo para una integración adecuada del nuevo empleado, brindado información importante y se le debe brindar una copia de este para que pueda consultarlo cuando lo necesite.

El proporcionar al empleado un manual de bienvenida, que consiste en un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa, según Grados

(2013) este debe incluir los siguientes puntos:

- Bienvenida cordial.
  - Historia de la compañía (cuándo fue fundada, por quién y para qué).
  - Misión, visión y valores.
  - Distribución geográfica.
  - Principales instalaciones.
  - Descripción detallada de los productos o servicios que proporciona.
  - Filosofía.
- a. Organización de la empresa. Se nombran los departamentos y divisiones de la compañía. De ser posible se anotan los nombres de los principales ejecutivos.
- b. La cantidad de personas que laboran en la actualidad en la empresa. De ser posible, se anexa un organigrama.
- c. Informar si existe un departamento de seguridad industrial.
- d. Reglas de seguridad.
- e. Reglamento interno, contrato colectivo, código de ética, políticas de la empresa, por ejemplo:
- Remuneración de la que goza el personal, días y procedimiento de pago, forma en que se efectúa la administración de sueldos y salarios.
  - Préstamos.
  - Promociones y ascensos.
  - Asistencias, faltas, retardos.
  - Existencia de permisos especiales y en qué condiciones se otorga.
  - Horario de trabajo y de comida, si existe servicio de comedor interno.
  - Localización de sanitarios, lavados, entre otros.
  - Localización de tableros y boletines.
  - Adiestramiento, capacitación y desarrollo a los que tiene derecho.
- f. Prestaciones; ejemplo: Seguro de vida, seguro médico, caja de ahorros, plan de jubilación, vacaciones, aguinaldo, becas de estudio, ayuda para patrimonio, nacimiento de hijos, defunción de parientes, compras y precios especiales de los

productos que elabora la empresa, seguro de gastos médicos, fondo de ahorro.

- g. Plan de sugerencias.
- h. Detalle de días festivos en los que no se labora.
- i. Actividades socioculturales.

El manual de inducción tiene como finalidad que cada nuevo integrante de una empresa conozca aspectos importantes de la mismas tales como su misión, su visión, sus funciones, los servicios que se ofrecen y las políticas de personal que le afectaran etc., información que le servirá como base fundamental para que se integre rápida y adecuadamente en la organización y con el personal que la conforma, y así de inicio al desarrollo de sus actividades. (Itzep, p.2)

## **2.6 Importancia del proceso de inducción**

El proceso de inducción a la empresa y al puesto debe de tener una importancia alta, ya que este proceso es la puerta que permitirá incursionar y creará un sentimiento cómodo al nuevo empleado, quien tendrá una clara visión de sus funciones, como se medirá su desempeño y que objetivos debe cumplir, así como las normas y políticas que regirán su actuar en la empresa.

Según Aldi (2018) el proceso inductivo es de vital importancia para la exitosa gestión del nuevo trabajador y un futuro desempeño laboral óptimo, ya que de ese proceso inductivo depende en gran manera el grado de aceptación que tengan los compañeros de trabajo, así como el grado de identificación que tenga para con la organización, de ahí la necesidad e importancia de proveer de un buen proceso de inducción al nuevo miembro. (p. 23)

## **2.7 Beneficios del proceso de inducción**

Los beneficios que trae una adecuada inducción de personal son favorables ya que, si el nuevo empleado se siente a gusto se desenvolverá eficientemente, creando una baja probabilidad que se produzca una renuncia temprana.

También los siguientes beneficios:

- Mejora el rendimiento o eficiencia.
- Evita caer en faltas a las normas y políticas de la empresa porque se le dio la



información necesaria.

- Ayuda a una inclusión laboral agradable desde el primer día con el resto de personal de la empresa.
- Reduce la tensión del primer día, haciendo sentir parte fundamental de la empresa.
- La tasa de rotación en una empresa donde se imparte inducción adecuada es más baja.
- Existe una mejor comunicación interna entre los colaboradores.

La inducción es un método ideal para iniciar una nueva manera de pensar en la organización. En general los nuevos empleados son entusiastas, receptivos, y se hayan llenos de buena voluntad hacia sus nuevos patronos esto constituye una oportunidad ideal para cultivar estos sentimientos con el fin de lograr beneficios en toda la organización, la primera impresión es fundamental no solo para el futuro del individuo, sino también para el futuro de la organización. citado por Contreras (2015).

### 3. METODOLOGIA

#### Definición de problema

Abstracto GT es una empresa de publicidad la cual se dedica a la creación de material publicitario, venta de insumos y máquinas de impresión digital de alta calidad. Contando con servicio técnico especializado, con la finalidad de satisfacerla necesidad de todos sus clientes, brindando calidad y rapidez en la atención.

En lo concerniente a los productos y servicios que ofrece la empresa a los clientes, la institución está siempre en la búsqueda de nuevas tendencias publicitarias como productos y servicios de innovación, adquiriendo maquinaria inteligente de corte laser. La cual es una implementación para trabaos elaborados y distintivos de la organización.

Es de suma importancia entender que el iniciar a trabajar en una empresa con un nuevo puesto de trabajo es un momento muy importante para cualquier persona. También debe serlo para las empresas, ya que un buen proceso de inducción de personal consigue empleados más productivos y fieles a la compañía.

Para desarrollar un proceso de inducción eficaz, el departamento de recursos humanos debe ponerse en la piel del nuevo empleado para intentar cubrir todas sus necesidades y responder a todas sus preguntas durante sus primeros días en la empresa. El proceso de bienvenida tiene que ir de lo general a lo específico y debe empezar unos días antes de la incorporación del nuevo trabajador a su puesto de trabajo.

En la actualidad la empresa no cuenta no cuenta con un departamento de recursos humanos, lo que dificulta la orientación e inducción de capital humano en la organización. Las funciones de recursos humanos están bajo la responsabilidad de la gerencia general que realiza el proceso de inducción, sin embargo, este proceso no se encuentra basado en inducción general e inducción al puesto. por lo tanto, no se

tiene un proceso idóneo en la anexión del personal a la empresa.

### **3.1 Delimitación - Ámbito de Investigación**

El entorno en el que se llevará a cabo el análisis e investigación son los siguientes.

#### **3.2.1 Ámbito geográfico:**

El estudio del problema se realizará en Municipio de Mixco, ciudad de Guatemala.

#### **3.2.2 Ámbito Institucional:**

Se trabajará en una institución del sector privado dedicada a la publicidad.

#### **3.2.3 Ámbito personal-unidad de análisis:**

Se llevará a cabo con el personal en general de la institución, personal administrativo y personal operativo.

### **3.3 Objetivo General**

Diseñar un proceso de inducción adecuado para el personal administrativo y operativo de la empresa publicitaria Abstracto GT.

### **3.4 Objetivos Específicos**

- Identificar el proceso de inducción general que se realiza actualmente en la empresa.
- Determinar el tipo de entrenamiento que se brinda a los colaboradores en el proceso de inducción específica al puesto de la empresa.
- Realizar una propuesta de mejora del proceso de inducción general y de la inducción específica al puesto.

### **3.5 Métodos, técnicas e instrumentos**

A continuación, se presentan los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron para la elaboración en la fase de campo de este trabajo profesional de graduación.

#### **3.5.1 Método de investigación**

Para la investigación se utilizará el método científico; el cual se divide en tres fases las cuales son: la recopilación de información, presentación de los resultados y las

conclusiones. En la fase primera se recopilará información bibliográfica como de campo, continuamente en la segunda fase se tabularán los datos para el respectivo análisis, interpretación y explicación, esta información servirá de base para dar respuesta al planteamiento del problema: ¿Es posible llevar a cabo un proceso de inducción objetivo a los colaboradores de la empresa publicitaria Abstracto GT?

### **3.5.2 Alcance y tipo de estudio**

El alcance del estudio es de carácter descriptivo, el cual se desarrolló a través de la investigación cualitativa-cuantitativa.

En el análisis descriptivo, se expone acerca de la situación identificada en el problema de estudio.

El análisis explicativo se demostró el poder identificar la importancia de llevar a cabo un proceso inducción general y específico al puesto para la gestión del talento humano en la empresa de estudio del sector privado dedicada a la prestación de servicios de publicidad ubicada en el municipio de Mixco, departamento de Guatemala.

### **3.6 Técnicas de recopilación de información**

En el proceso de la investigación se utilizaron técnicas bibliográficas y de campo.

#### **3.6.1 Bibliográfica**

Esta es de suma importancia para identificar la teoría que sea de utilidad en la investigación, a partir de información obtenida en libros de administración de recursos humanos, así como en revistas, periódicos, tesis e investigaciones científicas dónde se abordé el tema de inducción de personal, las cuales serán la base teórica para la investigación.

#### **3.6.2 De campo**

Las técnicas ideales para el desarrollo de la investigación serán: el censo y entrevista.

- a) Observación: Está para identificar las condiciones ambientales, herramientas y espacios con los que cuentan los colaboradores para desempeñar su puesto de trabajo.
- b) Entrevista: mediante esta técnica se puede obtener información específica sobre cómo el departamento de recursos humanos y los jefes inmediatos gestionan actualmente el proceso de inducción al personal, para aplicar las entrevistas informará a los encargados y jefes de área, programar el día y la hora con el fin de realizarla de manera efectiva y oportuna.

### **3.7 Instrumentos de investigación**

- a) Entrevista guiada: Una entrevista guiada como su nombre lo indica, se utiliza una guía o formato el cual contiene preguntas cerradas las cuales permitirán la obtención de la información concreta que se requiera y un apartado de preguntas abiertas las cuales permitan que la información obtenida sea detallada al ahondar en el tema del proceso de inducción del personal de la empresa.
- b) Cuestionarios: se elaborará un cuestionario con preguntas de selección múltiple. Uno se utilizará con el personal de administrativo. El segundo se aplicará al personal operativo de la empresa, ambos con la finalidad de obtener información oportuna del proceso de inducción al personal.

### 3.8 Población

El estudio se llevó a cabo con el personal de administrativo y el personal operativo.

**Tabla 2**

| <b>Departamento</b> | <b>Puesto</b>            | <b>Cantidad</b>        |
|---------------------|--------------------------|------------------------|
| Administrativo      | Gerencia General         | 1                      |
|                     | Gerencia Administrativa  | 1                      |
|                     | Asistente Administrativa | 1                      |
|                     | Gerencia de Operaciones  | 1                      |
|                     | Asistente Administrativa | 1                      |
|                     | Gerencia Comercial       | 1                      |
|                     | Asistente Comercial      | 1                      |
|                     | Operativo                | Operador de maquinaria |
| Asesor de Ventas    |                          | 3                      |
| <b>Total</b>        |                          | <b>18</b>              |

### 3.9 Estadística

La información se recopiló a través de los instrumentos y los datos obtenidos serán clasificados y se presentan por medio de gráficas y cuadros estadísticos en forma descriptiva.

## **4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Este capítulo se presenta, analizan y discuten los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de aplicados al personal de la empresa objeto de estudio, con el fin de obtener información y de esta manera analizar la efectividad del programa de inducción del personal de reciente ingreso y al personal que ya labora en la institución Abstracto GT ubicada en Monserrat 2 zona 4 de Mixco.

Es de suma importancia el determinar que el proceso de inducción es fundamental y es el primer paso en la integración del personal en la institución, por ende, es necesario conocer la situación actual de los procesos establecidos en virtud de obtener resultados que mostraran evidencia de las necesidades en el proceso de inducción.

### **4.1 Presentación y análisis de resultados obtenidos**

Dentro del proceso de investigación que ayudará a conocer la situación del programa de inducción general y específico al puesto, se debe obtener la información necesaria. Para tener el conocimiento si es necesario el implementar un proceso de inducción general y al puesto. Por lo que se procedió a recopilar información de conformidad a los cálculos del marco metodológico donde se obtiene a la población total de la empresa publicitaria, la cual fue encuestada, para posteriormente sean presentados y analizados.

### **4.2 Recolección de información**

La recopilación de información es una parte fundamental para determinar la situación actual del programa de inducción general y específico al puesto de la institución. En virtud de lo anterior se obtienen los datos pertinentes y basándose en ellos para elaborar la propuesta de mejora para dicho programa.

Los resultados obtenidos a través de la utilización de los instrumentos utilizados. Como el uso de una entrevista guiada y un cuestionario se presentan y analizan a continuación:

### **4.3 Resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente general y gerencia administrativa**

Se realizó una entrevista guiada enfocada a indagar como realizan el proceso de

inducción en la institución, esta fue dirigida al gerente general y al gerente administrativo, por lo cual se presentan los siguientes resultados:

R1: Gerente General

R2: Gerente Administrativo

#### 4.4 Cuadro descriptivo de la entrevista guiada.

| Preguntas   | Respuestas   |
|---|--|
| I. Información general  |  |
| 1. Tiempo de laborar en Abstracto GT  | R1: 13 años<br>R2: 9 años  |
| 2. Relación con la empresa  | R1: dueño<br>R2: hermano del dueño   |
| II. Información relacionada con la inducción en la empresa                  |  |
| 3. Realizan un proceso de inducción general y al puesto en la organización. | R1: desconoce.<br>R2: no   |
| 4. Cómo realizan el proceso de inducción general actualmente.               | R1: el gerente administrativo se encarga de ese proceso, yo lo desconozco.<br>R2: no se tiene nada formal o escrito, únicamente se le muestra que es lo que tiene que hacer el trabajador. |



---

|   |   |
|---|---|
| 5. Puede detallar cómo es la inducción que dan. | R1: yo solo le doy la bienvenida a los nuevos trabajadores cuando esto en la oficina.<br>R2: se le da la bienvenida, se le muestra el lugar de trabajo y se le explica que es lo que tiene que hacer. |
|---|---|

---

|   |                  |
|---|------------------|
| 6. Colocan un compañero guía a los nuevos colaboradores | R1: si<br>R2: si |
|---|------------------|

---

|  |  |
|--|--|
| 7.Cuál es la función del compañero guía. | R1: le explica cómo funciona la empresa.<br>R2: enseñar como hacer los procesos por una o dos semanas. |
|--|--|

---

|  |   |
|--|---|
| 8. Considera que la forma como hacen la inducción genera buenos resultados en los colaboradores. | R1:no<br>R2: algunas veces, depende de los trabajadores |
|--|---|

---

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 9. Se da algún tipo de seguimiento a los nuevos colaboradores | R1: no se.<br>R2: algunas veces. |
|---|----------------------------------|

---

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 10. Cómo miden la adaptación del nuevo colaborador en la empresa. | R1: no se mide<br>R2: no se mide |
|---|----------------------------------|

---

#### **4.5 Análisis de encuesta**

En conformidad con los resultados obtenidos en la guía realizada al gerente general y al gerente administrativo, se determina que no existe un proceso formal de inducción general ni al puesto. Únicamente realizan en algunos casos una bienvenida y les explican a los nuevos colaboradores en que consiste el trabajo que realizarán. Frecuentemente colocan a un colaborador como compañero guía para que oriente al nuevo colaborador en la institución.

Se determina que se necesita la creación de un programa de inducción general y al puesto en la empresa publicitaria Abstracto GT. Con la finalidad de integrar de manera correcta y efectiva a los nuevos colaboradores de la organización.

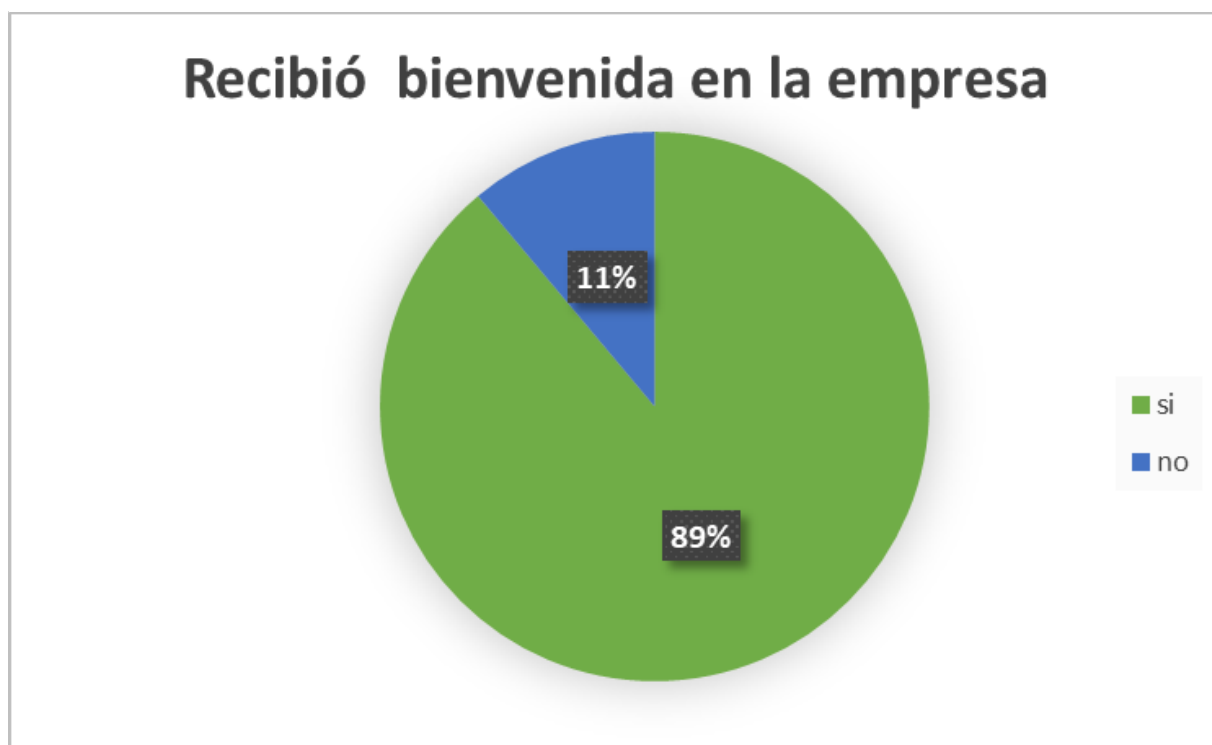
#### **4.6 Presentación y análisis de resultado del cuestionario realizado al personal de la empresa Publicitaria Abstracto GT.**

El cuestionario permitió recolectar información necesaria con relación a la inducción e incorporación de los nuevos colaboradores en la empresa.

Cuestionario

## 1. Recibió bienvenida en la empresa

Grafica 1



Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir una bienvenida en la empresa, este dato son 16 personas de 18, lo cual representa un 89% ante un 11%, que indica que no recibió. Es importante hacer énfasis en que la mayoría de los empleados han recibido y tenido una acogida en la institución al momento de su llegada.

## 2. Le dieron a conocer la misión de la empresa

**Grafica 2**



Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de la misión de la empresa, este dato son 16 personas de 18, lo cual representa un 89% ante un 11% que indica que no recibió. Es importante hacer énfasis en que la mayoría de los empleados no han tenido a la vista la misión de la empresa al momento de su llegada.

### 3. Le dieron a conocer la visión de la empresa

**Grafica 3**

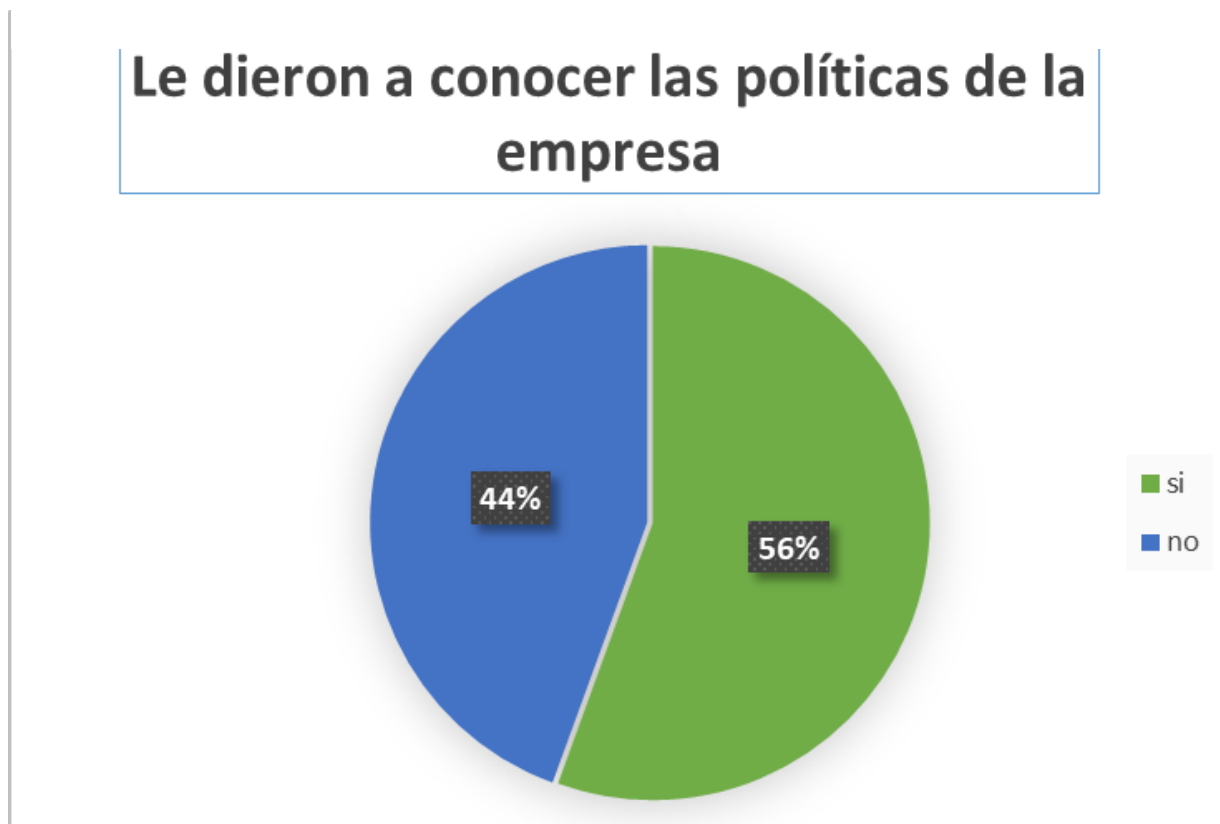


Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de la misión de la empresa, este dato son 16 personas de 18, lo cual representa un 89% ante un 11% que indica que no recibió. Es importante hacer énfasis en que la mayoría de los empleados no han tenido a la vista la visión de la empresa al momento de su llegada.

#### 4. Le dieron a conocer las políticas de la empresa

**Grafica 4**

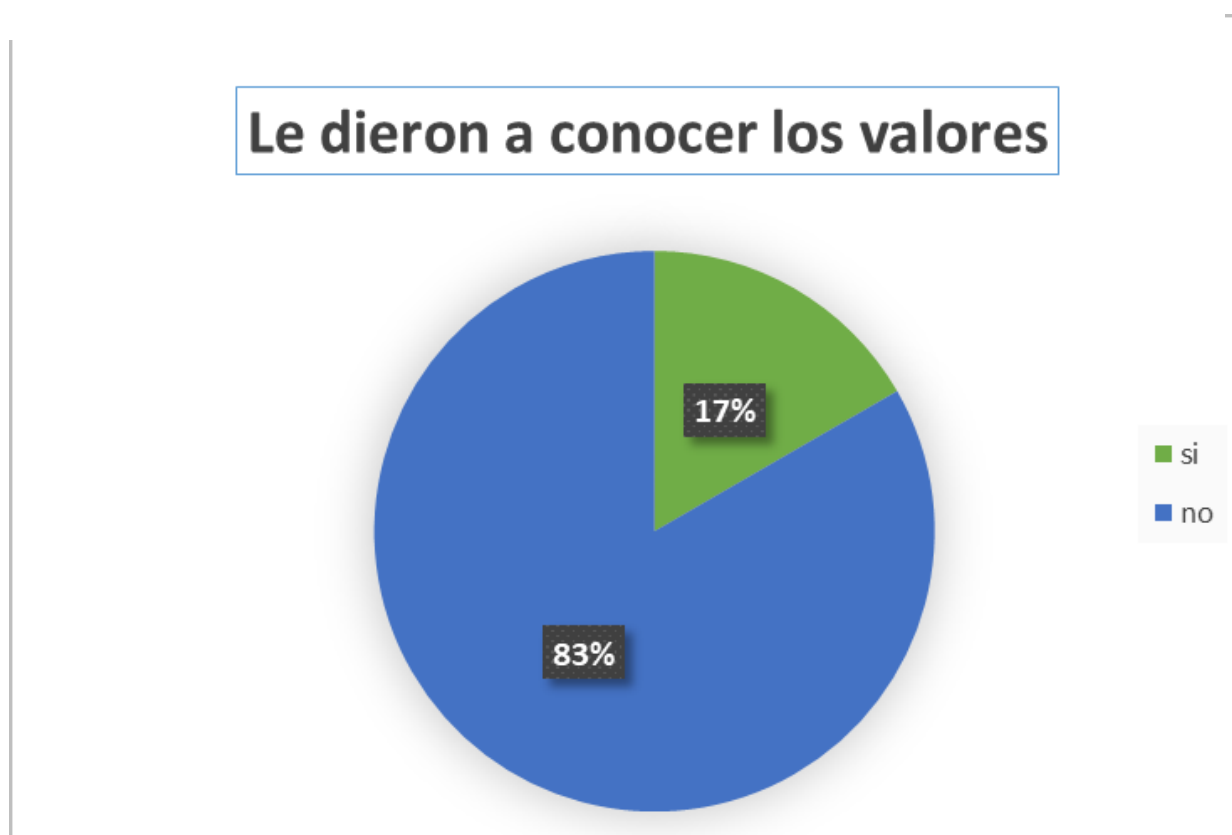


Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 10 personas de 18, lo cual representa un 56% ante un 44% que indica que no recibió. Es importante hacer énfasis en que la mayoría de los empleados no han tenido a la vista las políticas de la empresa al momento de su llegada.

## 5. Le dieron a conocer los valores

**Grafica 5**

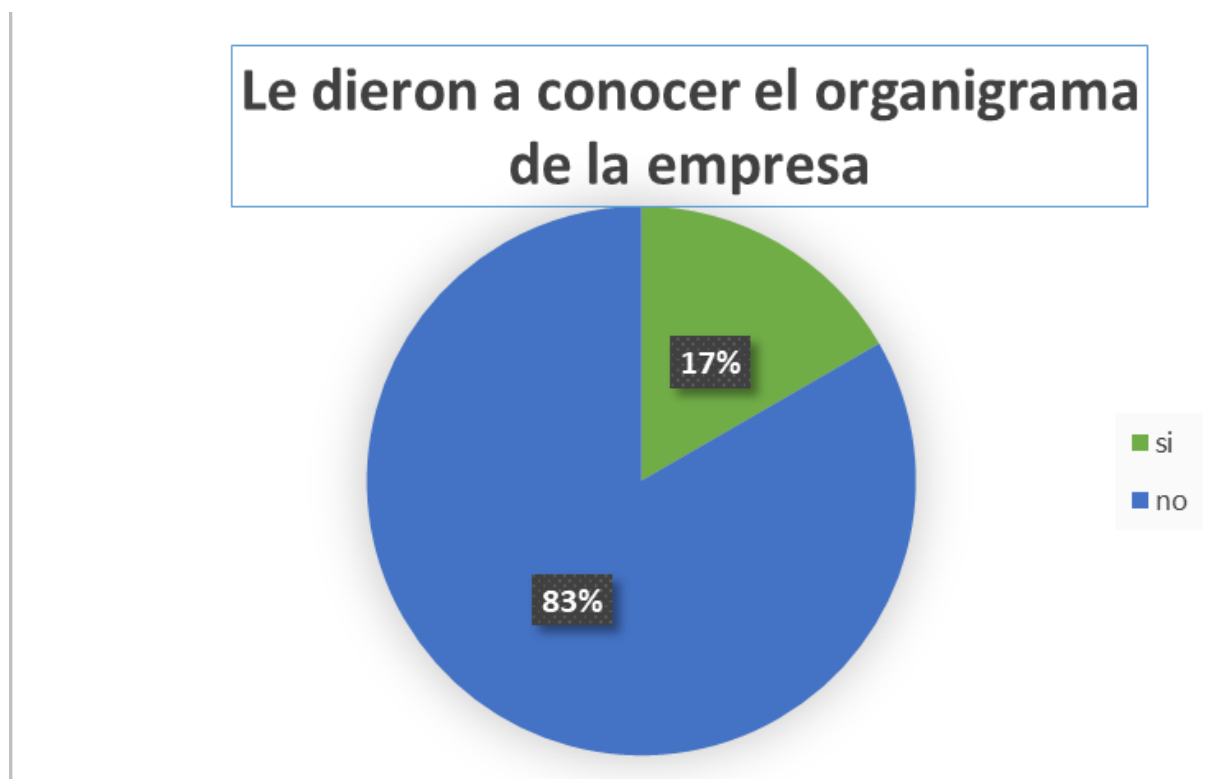


Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 15 personas de 18, lo cual representa un 83% ante un 17% que indica que no recibió. Es importante hacer énfasis en que la mayoría de los empleados no han tenido a la vista los valores de la empresa al momento de su llegada.

6. Le dieron a conocer el organigrama de la empresa

**Grafica 6**



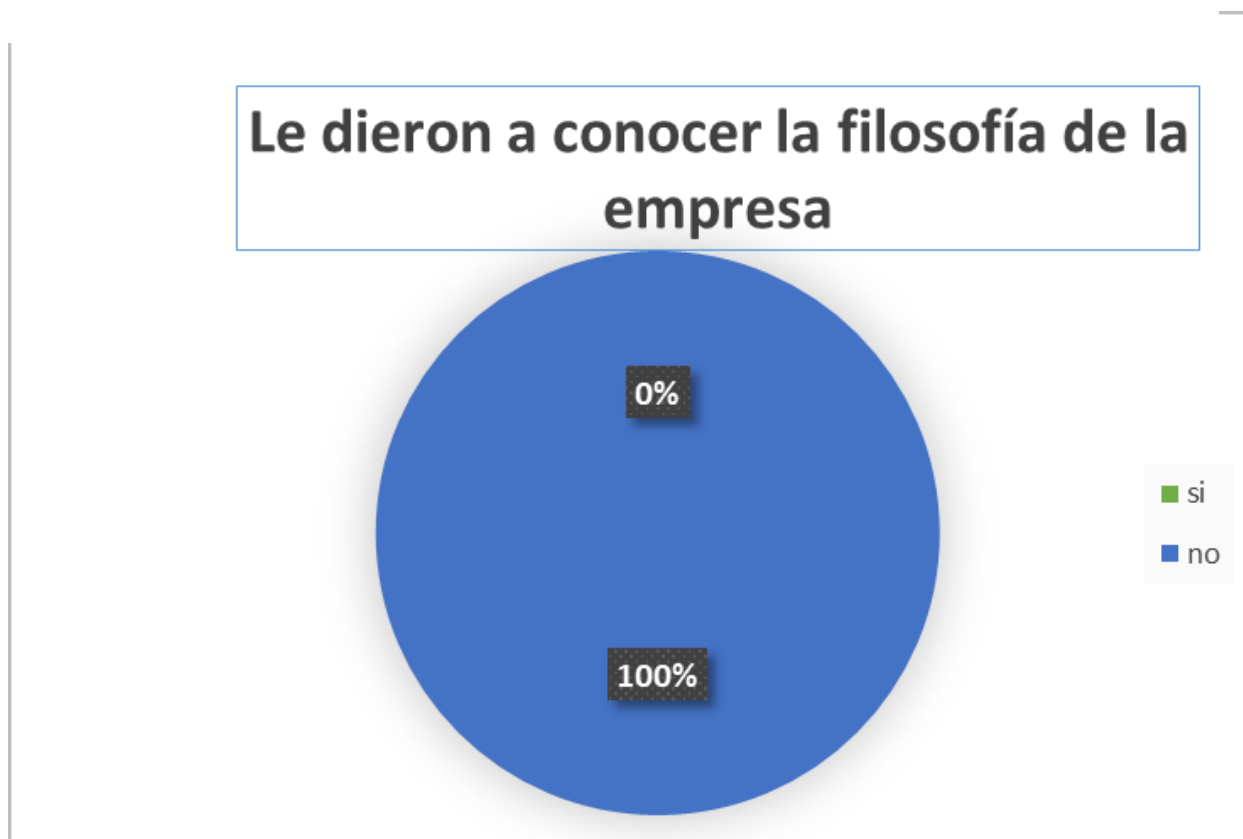
Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 15 personas de 18, lo cual representa un 83% ante un 17% que indica que no le dieron a conocer el organigrama de la empresa.



## 7. Le dieron a conocer la filosofía de la empresa

**Grafica 7**

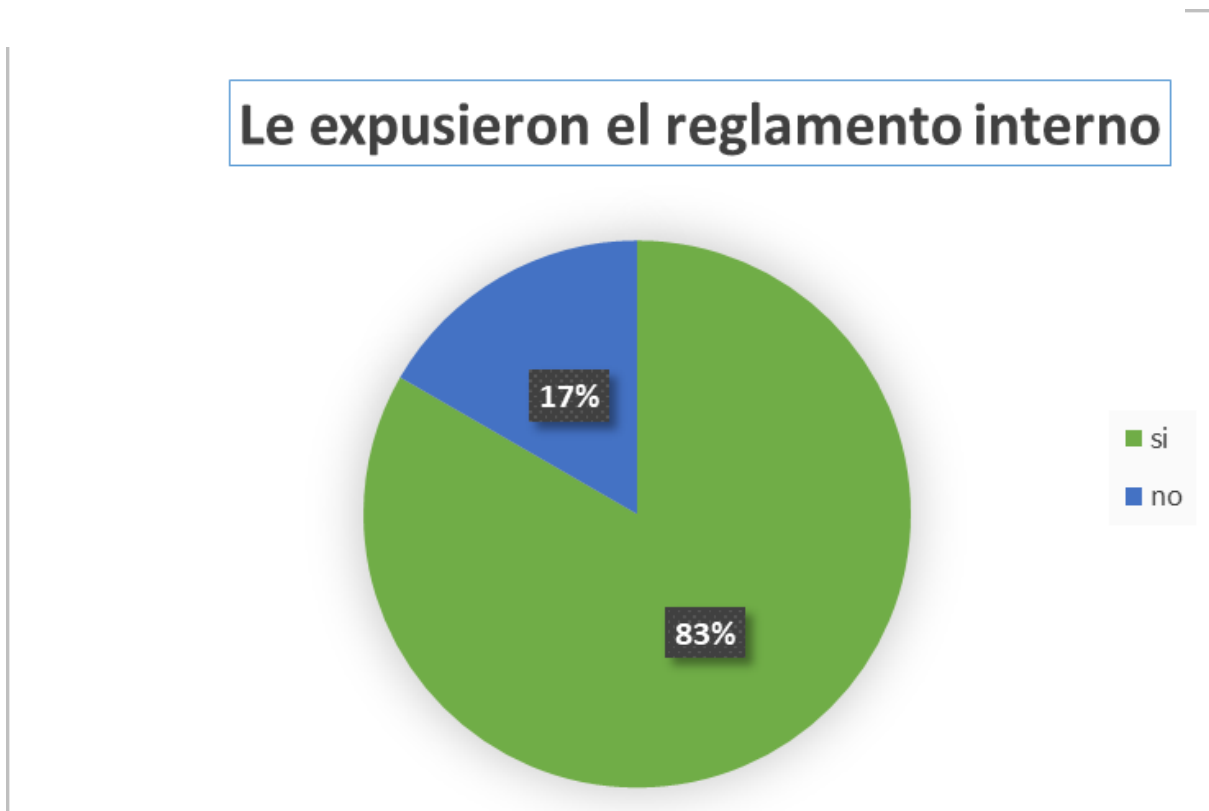


Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 18 personas de 18, lo cual representa un 100% que indica que no le dieron a conocer la filosofía de la organización. Generando desconocimiento e incertidumbre en los empleados, quienes al ser cuestionados de la filosofía de la empresa no saben de qué se les está hablando.

## 8. Le expusieron el reglamento interno

**Grafica 8**

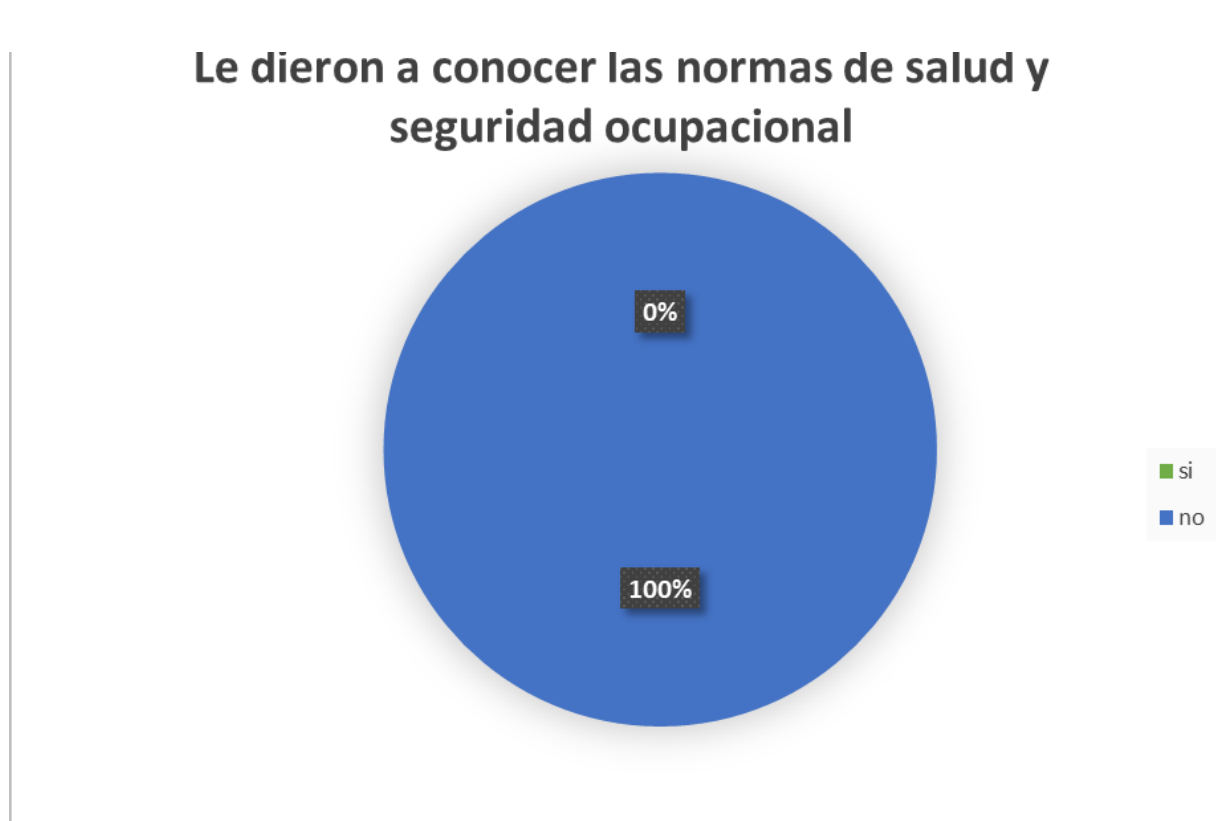


Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 15 personas de 18, lo cual representa un 83% ante un 17%. La mayor parte de la población indica que si le dieron a conocer el reglamento interno de la organización.

## 9. Le dieron a conocer las normas de salud y seguridad ocupacional

**Grafica 9**



Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las normas de salud y seguridad ocupacional, este dato son 18 personas de 18, lo cual representa un 100% que indica que no le dieron a conocer la filosofía de la organización. Generando desconocimiento e incertidumbre en los empleados al ser cuestionados de las normas de salud y seguridad ocupacional, no saben de qué se les está hablando.

## 10. Recibió algún documento relacionado a información de la empresa

**Grafica 10**



Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 3 personas de 18 lo cual representa un 17% que indica que solo a 3 personal les entregaron información escrita o en documento referente a la empresa. Al resto de población, no le dieron a conocer nada de la organización. Generando desconocimiento e incertidumbre en los empleados al ser cuestionados de la información general de la empresa no saben de qué se les está hablando.

### 11. Le dieron un recorrido por las instalaciones de la empresa

**Grafica 11**

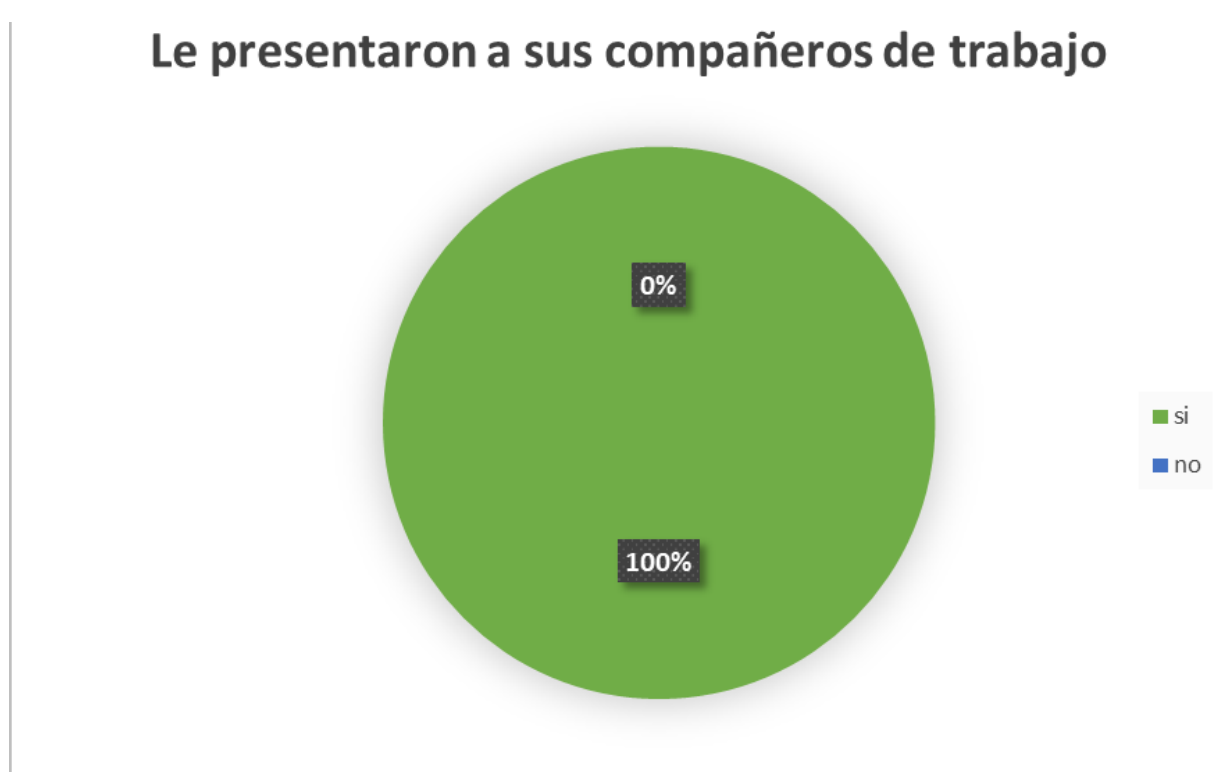


Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 18 personas de 18. Lo cual representa un 100% que indica que si le dieron a conocer las instalaciones de la empresa.

12. presentaron a sus compañeros de trabajo

**Grafica 12**



Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 18 personas de 18. Lo cual representa un 100% que indica que si le presentaron a sus compañeros de trabajo en la empresa.

13. Le presentaron a su jefe inmediato supervisor o encargado

**Grafica 13**

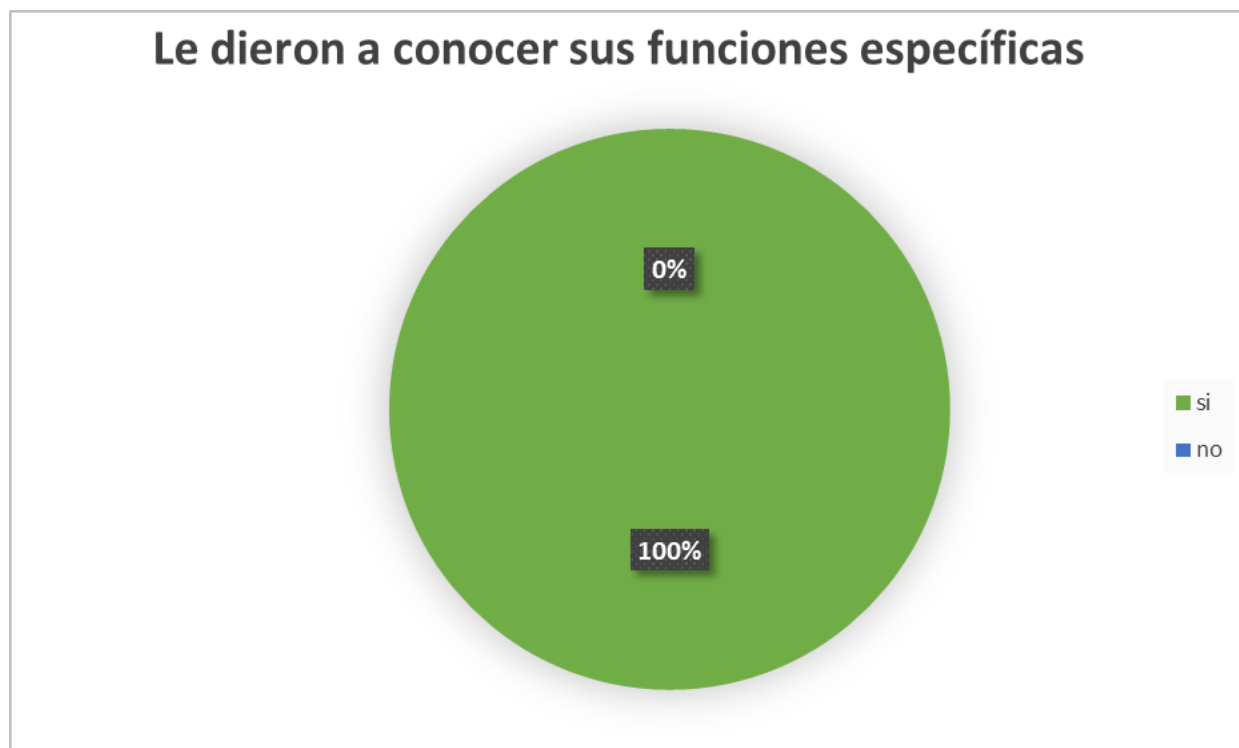


Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 18 personas de 18. Lo cual representa un 100% que indica que si le presentaron a su encargado o jefe inmediato en la empresa.

#### 14. Le dieron a conocer sus funciones específicas

**Grafica 14**



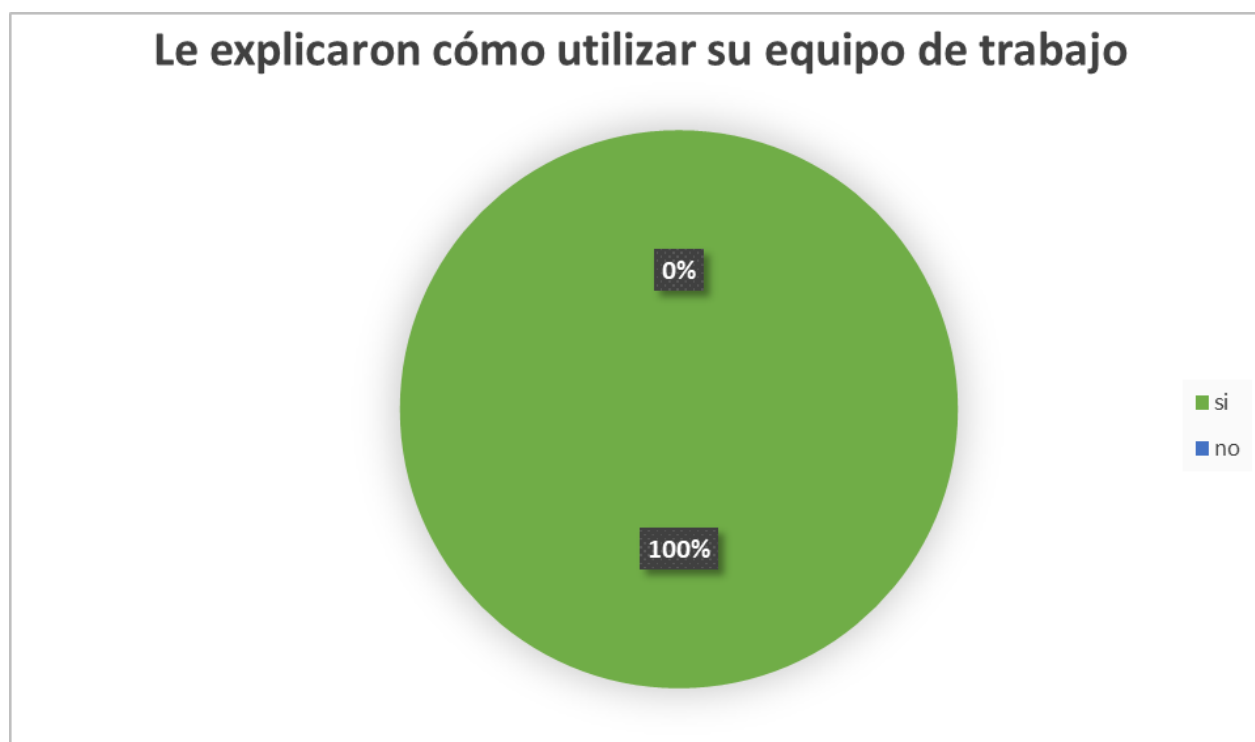
Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 18 personas de 18. Lo cual representa un 100% que indica que si le indicaron cuáles son sus funciones específicas en la empresa.



15. Le explicaron cómo utilizar su equipo de trabajo

**Grafica 15**



Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 18 personas de 18. Lo cual representa un 100% que indica que si le indicaron como utilizar el equipo de trabajo en la empresa.

16. Le asignaron un tutor que le explico las funciones de su puesto

**Grafica 16**



Fuente: elaboración propia, julio 2022

Se puede observar que el porcentaje es alto con relación a recibir información de las políticas de la empresa, este dato son 18 personas de 18. Lo cual representa un 100% que indica que si le asignaron un tutor o compañero guía el cual le apoyo a conocer a profundidad los procesos en la empresa.

#### **4.7 Análisis general**

Tomando como referencia todos los datos recolectados se determina que, si se les da la bienvenida a los nuevos colaboradores adheridos a la institución. En el tema de la misión, visión y valores de la organización. Es un porcentaje bajo el cual indica que son datos que no se están tomando como importante para trasladarlos a los colaboradores, en un porcentaje medio de conocimiento de las políticas de la empresa. El total de la población no conocen la filosofía de la organización al igual que las normas de salud y seguridad ocupacional, este es un factor alarmante ya que por el ron del personal operativo es de suma significancia para evitar accidentes internos.

Teniendo datos alentadores como el conocer sus funciones, la presentación de compañeros, la asignación de compañero guía y el conocimiento de su jefe inmediato. Con la información recolectada, se determina que la empresa Publicitaria Abstracto GT no cuenta con un proceso de inducción general ni al puesto, por lo cual se propone la creación de un manual de inducción para uso y aplicación de este.

#### **4.8 Propuesta de mejora**

##### **4.9 Encuesta de proceso de inducción**

Para verificar el cumplimiento del proceso de inducción se propone una encuesta, la cual representa una fuente de información de primera mano, para el control del cumplimiento del proceso (ver anexo 3), con la finalidad de que las personas encargadas de evaluar conozcan si se están implementando el proceso.

##### **4.10 Manual de inducción**

Siendo una guía de la información que se debe abordar en el proceso de inducción. Se propone la creación de un manual de inducción, el cual contendrá toda la información referente a la empresa, reglamentos, políticas gubernativas, salario, beneficios e información de salud y seguridad ocupacional. (ver anexo 4).

##### **4.11 Evaluación de colaboradores al proceso de inducción.**

Esta tiene como objetivo medir la cantidad de conocimientos adquiridos por los nuevos

colaboradores, al momento de recibir la inducción en la organización (ver anexo 5). Esta es de utilidad para identificar a los nuevos empleados y como respaldo que el nuevo elemento de la organización conoce todo lo concerniente a la información importante de la empresa.

Las propuestas se basan en el objetivo del manual de inducción el cual busca orientar al colaborador donde conozca sus derechos y obligaciones y minimice la incertidumbre que se ocasiona al ingresar por primera vez a la organización.

Esto recae en que el contar con recurso humano que se identifique con la empresa es de suma importancia, ya que al tener una estructura formal y concisa del proceso de inducción se le permite al nuevo colaborador incorporarse efectivamente al colaborador, generando que sea más productivo y se adapte a la organización en el menor tiempo posible. Por lo consiguiente el proceso de inducción en la empresa publicitaria Abstracto GT, se debe realizar por medio de inducción general a la empresa y la inducción al puesto de trabajo.

## CONCLUSIONES

La inducción es un proceso el cual aporta mucho valor a la organización, como al nuevo colaborador. La inducción general a la empresa describe de la manera más simple y exacta todos los pormenores de la organización, con el objetivo que el nuevo empleado, se integre e inicie con la acción de identificarse con la empresa. En el proceso de inducción al puesto. Se deben mostrar todas las funciones y atribuciones del puesto de trabajo con la finalidad que el colaborador no divague y se sienta a la deriva con los procedimientos y acciones que debe realizar para el alcance de objetivos.

La tendencia en las organizaciones es que no se le da la importancia necesaria al proceso de inducción, la cual únicamente se transmite de forma empírica e improvisada, sin una estructura que transmita la información necesaria e importante de la empresa. Generando en el nuevo colaborador incertidumbre y angustia al no saber qué hace la empresa y más aun cuando no sabe qué hará en su puesto de trabajo, creando un impacto negativo en el rendimiento del colaborador.

En la actualidad la empresa no realiza una inducción general y al puesto de forma estructurada. Lo cual genera que la información de la organización sea transmitida de manera informal y con información estandarizada sin brindar detalles de objetivos, normas, políticas y beneficios que incrementan el desconocimiento de toda la información necesaria e la empresa.

La propuesta de mejora planteada crea valor, debido a que permitirá reforzar la información descrita por colaboradores de la empresa, así como orientar en el acompañamiento al nuevo puesto de trabajo.

## RECOMENDACIONES

La aplicación de una inducción estructurada y formal genera mejores tiempos de trabajo y reducción de recursos, incentiva a un estado pertenencia de los colaboradores, así como, alcance de objetivos y metas organizacionales. Se recomienda a la empresa Abstracto GT incluir como un proceso de importancia la inducción general y el puesto, el primer día de trabajo y los días siguientes, respectivamente.

La propuesta de mejora contiene información a la fecha de elaboración. La cual debe de ser actualizada de conformidad a modificaciones y nueva políticas y bases legales vigentes de la empresa. Con base en lo anterior, se recomienda la implementación y socialización de un manual de inducción donde se detallen las normas, políticas y procesos que encaminen al nuevo colaborador en la adquisición del conocimiento acerca de la empresa, las actitudes y aptitudes necesarias en el puesto de específico de trabajo.

Es de suma importancia el registro y control de las evaluaciones del proceso de inducción mediante la herramienta proporcionada, con el objetivo de crear una base de datos la cual permita analizar adecuadamente los procedimientos y generar planes de acción a futuro.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adrizola, S. (2018). Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la empresa ESLIMP CALLAO S.A. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo. LIMA – PERÚ
- Aldi López, H. (2018). Inducción y Desempeño Laboral. Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Alles, M. A. (2017). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias. Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Alles, M. A. (2015). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Buenos Aires, Argentina: Garnica, S.A.
- Bermúdez, L. (2016). “La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico” publicado en la revista Universidad & Empresa.
- Contreras, C (2015) Procedimiento para El Reclutamiento, Selección, Inducción de Profesores Municipio Chacao. Tesis maestría. Universidad Central “Marta Abreu” De Las Villa, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2017). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, El capital humano de las organizaciones. Décima Edición México DF.: Editorial Mc Graw Hill.
- Del Rosario, M. (2015). 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 Maestría. USAC. Quetzaltenango.

Dessler, G. (2011). *Administración de Personal*, Octava edición. México: Pearson Educación.

Grados Espinosa, J. A. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal* (Cuarta edición ed.). México, D.F: El manual moderno.

Monterroso Blanca, (2021). *Diseño de un proceso de inducción y reinducción, basado en la actualización de los perfiles y descriptores de puestos para el personal administrativo del departamento de pago a pensionados de una institución, dedicada a brindar servicios de salud ubicada en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala*. Tesis Maestría en Artes, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Linares Z. H (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima* (Tesis de Magister en Administración). Lima, PE: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Vallejo, Chávez Luz M. 2016. *Gestión del Talento Humano*. ESPOCH. La Caracola Editores. Ecuador: Riobamba.

WAYNE, Mondy. (2015) *Administración de Recursos humanos*. Catorce ediciones. Pearson Educación. México.

Werther, W. J., & Davis, K. (2019). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Octava edición. México: McGraw-Hill.



## EGRAFÍA

- Ayala Castillo, C. (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. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7005/1/T3014-MDTH-Ayala-Propuesta.pdf>
- Cornejo Kunz, D. (2017). Bases para el diseño de un programa de inducción para el nuevo ministerio de la mujer y la equidad de género. Tesis de Maestría, Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145515/Cornejo%20Kunz%20Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García. (enero de 2014). Repositorio Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Garcia-Gladys.pdf>
- Gerenci-e (2022). Porqué es importante la inducción en el nuevo empleado. [en red], disponible en: [www.gerencie.com/por-que-es-impotante-la-induccion-al-nuevoempleado.html](http://www.gerencie.com/por-que-es-impotante-la-induccion-al-nuevoempleado.html)
- Gómez Gavilanez, A. (2017). Diseño de un manual basado en competencias para la selección, contratación e inducción de la empresa ASECONADEX S.A. Tesis Maestría, Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27000/1/TESIS%20ANDREA%20G%c3%93MEZ%20-%20MAE%20RRHH%20%26%20MKT%20AGOSTO%202017.pdf>

RAE (2022). Habilidad (documento electrónico). RAE. Obtenido el 25 de mayo de 2022, desde <https://goo.gl/uBUJjn>

Vargas & Pardo. (2018). Gestión de Recursos Humanos I y II. Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo. <https://es.slideshare.net/jontxu01/administracin-de-recursos-humanos-13690269>

## ANEXOS

### Cuestionario para recolección de datos.

#### CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN RELACIONADA AL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PUBLICITARIA ABSTRACTO GT.



**Objetivo:** identificar la situación de los colaboradores Abstracto GT, conforme a la manera que se desarrolla el proceso de incorporación de personal en la empresa.

Nombre del puesto: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** a continuación, encontrará una serie de preguntas con las cuales deberá seleccionar la respuesta que a su criterio crea conveniente. Por favor, responde todas las preguntas. La siguiente información que se requiere es únicamente con fines de estudio, los datos se manejarán de manera confidencial.

1. ¿Recibió bienvenida en la empresa?  
SI ( ) NO ( )
2. ¿Le dieron a conocer la misión?  
SI ( ) NO ( )
3. ¿Le dieron a conocer la visión?  
SI ( ) NO ( )
4. ¿Le dieron a conocer las políticas de la empresa?  
SI ( ) NO ( )
5. ¿Le dieron a conocer los valores?  
SI ( ) NO ( )
6. ¿Le dieron a conocer el organigrama de la empresa?  
SI ( ) NO ( )

7. ¿Le dieron a conocer la filosofía de la empresa?  
SI ( ) NO ( )
8. ¿Le expusieron el reglamento interno?  
SI ( ) NO ( )
9. ¿Le dieron a conocer las normas de salud y seguridad ocupacional?  
SI ( ) NO ( )
10. ¿Recibió algún documento relacionado a información de la empresa?  
SI ( ) NO ( )
11. ¿Le dieron un recorrido por las instalaciones de la empresa?  
SI ( ) NO ( )
12. ¿Le presentaron a sus compañeros de trabajo?  
SI ( ) NO ( )
13. ¿Le presentaron a su jefe inmediato supervisor o encargado?  
SI ( ) NO ( )
14. ¿Le dieron a conocer sus funciones específicas?  
SI ( ) NO ( )
15. ¿Le explicaron cómo utilizar su equipo de trabajo?  
SI ( ) NO ( )
16. ¿Le asignaron un tutor que le explico las funciones de su puesto?  
SI ( ) NO ( )

Fuente: elaboración propia (2022)

## Guía de entrevista para la recolección de datos

### GUIA DE ENTREVISTA PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN RELACIONADA AL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PUBLICITARIA ABSTRACTO GT.



**Objetivo:** Recolectar la información del proceso de inducción, con el fin de identificar, responsabilidades y herramientas que se utilizan en la empresa.

**Instrucciones:** el presente documento se encuentra integrado por dos apartados para recolectar información relacionada a la inducción que se trabaja en la empresa ocupa en el departamento de pago a pensionados. A continuación, se le dirigirán unas preguntas relacionadas al tema las cuales debe responder al entrevistador.

#### Información general

1. Tiempo de laborar en Abstracto GT

---

2. relación con la empresa

---

#### Información relacionada con la inducción en la empresa

3. Realizan un proceso de inducción general y al puesto en la organización.

---

4. Cómo realizan el proceso de inducción general actualmente.

---

5. Puede detallar como es la inducción que dan.

---

6. ¿Colocan un compañero guía a los nuevos colaboradores?

---

7. ¿Cuál es la función del compañero guía?

---

8. ¿Considera que la forma como hacen la inducción genera buenos resultados en los colaboradores?

---

9. ¿Se da algún tipo de seguimiento a los nuevos colaboradores?

---

10. ¿Cómo miden la adaptación del nuevo colaborador en la empresa?

---

Fuente: elaboración propia (2022)

### Encuesta para evaluación del proceso de inducción por empleado.

Instrucciones: Lea cada afirmación y marque con una (x) según sea su conocimiento respecto a lo recibido en la inducción.

| Pregunta   | SI                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Recibió inducción  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Me hicieron sentir bienvenido  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Le explicaron la historia de la empresa                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Misión, Visión y Valores   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de Recursos Humanos  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prestaciones de Ley  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tipo de Contrato   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Forma de Pago  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Horario de Trabajo/Laboral   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beneficios   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Seguridad industrial   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Procedimiento en caso de Emergencias                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Recorrido por las instalaciones  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prohibiciones (medidas disciplinarias)                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Estructura organizacional  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Denuncias  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Recibí una copia del manual de inducción                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Recibió una copia de las políticas de la empresa                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tuve oportunidad de expresarme o aclarar dudas                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Me presentaron al supervisor o encargado del área                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Me presentaron con mis compañeros de trabajo                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Recibió inducción a su puesto de trabajo                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Le explicaron las funciones y atribuciones de su puesto de trabajo.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Observo si hubo planificación previa para inducción al puesto de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Fuente: elaboración propia (2022)

## **Propuesta de mejora inducción general y al puesto de trabajo**

Concerniente con la propuesta de mejora se entregará a todo nuevo colaborador de la empresa ABSTRACTO GT, un manual de inducción.

Posterior a la entrega el colaborador debe firmar un documento de recibido, donde conste que la información fue entregada.

### **Propuesta al puesto de trabajo**

#### **Objetivo.**

Orientar al nuevo colaborador en los aspectos específicos y más relevantes que deberá tener claro ante de iniciar a desempeñar su puesto de trabajo.

#### **Proceso**

##### **Paso 1: presentación del puesto de trabajo**

Brindar las instrucciones de manera clara y sencilla para que el colaborador comprenda lo que se espera que realice. Para ello se le deberá:

- Presentar el descriptor de puesto donde están establecidos sus principales funciones y tareas (proporcionado por el jefe inmediato)
- Presentar los indicadores de logro (proporcionado por el jefe inmediato).


##### **Paso 2: Preparación de acompañamiento**

Presentaran la siguiente información la persona que dará el acompañamiento:

- Tiempo que durará el acompañamiento.
- Persona responsable de guiarlo durante el proceso.
- Estándares de disciplina que deben seguir en el área de trabajo.
- Medidas de seguridad en caso de emergencia.

### **11.5 Manual de inducción**

Ante la recolección de resultados. Se propone la utilización del siguiente manual de inducción para la empresa Abstracto GT.



**MANUAL DE  
INDUCCIÓN  
ABSTRACTO GT**



## **Objetivo general**

Que el personal de primer ingreso conozca sus derechos y obligaciones, tanto de la organización como el puesto en específico, para alcanzar los objetivos y metas que se le asignen. Y así prevenir una desubicación del colaborador con la realización de sus tareas.

Orientar al personal de nuevo ingreso en la empresa. Por medio de un proceso de información con base en el historia, reglamento, normas y políticas para la correcta adaptación del nuevo colaborador.

## **Objetivos específicos**

- Facilitar la forma en que se realizar el proceso de inducción al nuevo colaborador de la institución.
- Identificar que todos los colaboradores reciban la misma información acerca de las normar y políticas de la empresa.
- Fomentar el sentido de pertenencia a los nuevos colaboradores con la empresa.

## **Alcances del manual**

- Crear un ambiente de trabajo equitativo y justo.
- Sistematizar los procedimientos administrativos.
- Orientar al empleado en cuanto su derecho laboral dentro de la empresa.

## **Políticas y normas del proceso de inducción**

- El personal a cargo de la inducción de nuevos colaboradores es la Gerencia administrativa y sus subordinados.
- Los encargados de áreas o jefes inmediatos de los nuevos colaboradores son los responsables de la inducción específica al puesto.
- Todo el personal de nuevo ingreso sin excepción alguna debe realizar el proceso de inducción, con el objetivo generar sentido de pertenencia a la organización.

## Esquema de trabajo en inducción general.

La inducción estará comprendida con los siguientes temas:

| No. | Tema   | Duración    |
|-----|--|-------------|
| 1   | Historia de la empresa.                              | 15 minutos. |
| 2   | Misión, visión, valores y estructura organizacional. | 30 minutos  |
| 3   | Normas Generales y políticas.                        | 60 minutos  |
| 4   | Beneficios y prestaciones                            | 20 minutos  |
| 5   | SSO (Salud y seguridad ocupacional)                  | 60 minutos. |

### Historia de la empresa

Los hermanos Castillo con la idea de crear una pequeña imprenta y atender el mercado de impresiones para una institución educativa que los contactó, inician sus labores. Con el paso de unos meses, el contrato de trabajo de la institución educativa se termina y deciden darle giro al negocio creando una empresa de publicidad. Donde se brinda atención personalizada y servicio diferenciado a sus clientes. La empresa provee material publicitario a gran parte de la demanda en la localidad de Mixco. integrando la venta de insumos y equipos de impresión digital a su competencia, brindado servicio técnico especializado, para satisfacer las principales necesidades en la producción de material publicitario.

La empresa cuenta una oficina administrativa en la colonia Monserrat 2 zona 4 de Mixco, departamento de Guatemala. La atención al público se realiza por medio directo. A través de los agentes de ventas y marketing digital en redes sociales.

## Logo

La organización es el logotipo, el cual es una letra A en colores fucsia, celeste y amarillo. Y el segundo en colores azul, celeste y verde.



## Misión

Ser un proveedor de productos y servicios publicitarios, satisfaciendo las necesidades de sus clientes en el medio de la publicidad.

### Visión:

Somos una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios publicitarios enfocada a satisfacer 100% las necesidades de nuestros clientes. Contamos con más de 12 años de experiencia y una amplia cartera de clientes totalmente satisfechos y que hoy respaldan nuestro trabajo.

### Valores y creencias:

**Servicio:** satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mostrando siempre una actitud que refleje un interés por satisfacer las necesidades que requieran.

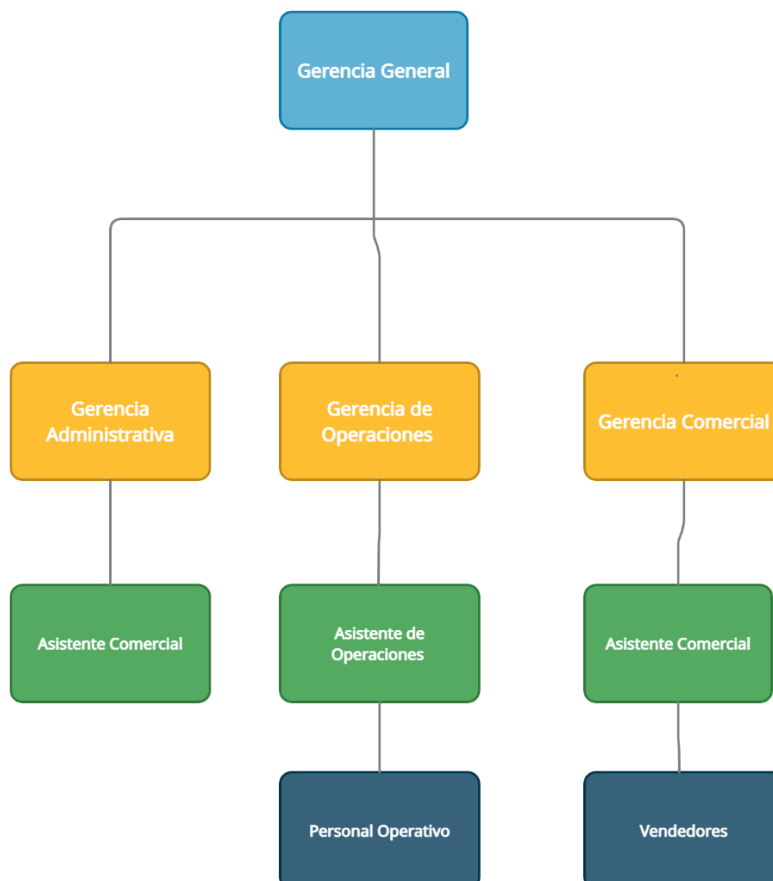
**Honestidad:** actuar con estricto apego a los principios éticos que rigen la conducta personal y cumpliendo con lo que los clientes esperan de nosotros.

**Innovación:** emprender una constante búsqueda de nuevas y mejores formas de hacer las cosas, poniendo en práctica la iniciativa y creatividad de nuestro personal.

## Estructura organizacional

La estructura de la empresa Abstracto GT está integrada por: una Gerencia General, una Gerencia Administrativa, una Gerencia Operaciones y una Gerencia Comercial, una asistente en cada una de las regencias, personal de ventas y personaloperativo Cuenta con 18 colaboradores.

Figura 1



Fuente: elaboración propia (2022) fines didácticos.

## **Normas generales**

- Las normas generales de la institución se basan en: honestidad y reglas claras.
- Todo colaborador debe marcar ingreso y salida de la empresa.
- Todo colaborador debe portar su gafete de identificación.
- Todo colaborador debe cumplir con 8 horas diarias laboradas, en horario de 7:00 a 16:00 horas.
- Todo colaborador tiene una hora de almuerzo, el almuerzo se toma adentro de las instalaciones, ningún colaborador puede retirarse de las oficinas.
- Los colaboradores que deben salir a instalaciones de material publicitario deben generar permiso con antelación, este debe de estar autorizado por jefe inmediato.
- Todo colaborador debe respetar las normas que rigen el funcionamiento de toda la organización, tanto dentro como fuera de la organización.
- Todo colaborador debe mantener la compostura dentro como afuera de la empresa ya que porta el uniforme de la organización.
- Todo colaborador que incumpla con las reglas mencionadas será sancionado de la siguiente forma:
  - Primera vez, llamada de atención verbal
  - Segunda vez llamada de atención escrita.
  - Tercera vez llamada de atención escrita y suspensión de un día de labores, sin goce de salario.

Estas normas están sustentadas con el sustento legal del artículo 60 del código de trabajo de Guatemala, el cual establece los reglamentos internos de la empresa.

### **Políticas de Servicio:**

Ser una empresa dedicada 100% a satisfacer las necesidades de sus clientes en el medio de la publicidad.

### **Reglamento Interno**

Dentro del reglamento interno se deben tomar en consideración los derechos de los trabajadores que son los siguientes:

- El principal derecho de los trabajadores es el de recibir puntualmente su salario, siendo este cada quincenal y mensual comprendiéndose dentro de éste todas aquellas prestaciones de ley que debe recibir a cambio de su trabajo. Según lo estipula el código de trabajo.
- Todo colaborador que exceda la jornada ordinaria de trabajo, según lo estipulado por el código de trabajo se le deberá de pagar tiempo extraordinario, este se le debe de pagar según lo estipulado el artículo 121 del código de trabajo. (Se debe de pagar la hora ordinaria más el cincuenta por ciento de esa hora 1.5).
- Las vacaciones remuneradas es un derecho de todo trabajador, después de un año de trabajo continuo establecido en la ley. Artículo 130, incisos c, del Artículo 82.
- Derecho a percibir bonificación, bono 14 efectuada en la quincena del mes de julio de cada año y aguinaldo equivalente al ciento por ciento del sueldo mensual en la quince la del mes de diciembre, pagado al final de cada año calendario.

#### **Pago de salario**

- El pago se realizará quincenalmente como lo indica el ministerio de trabajo, siendo esta una opción de pago. A diferencia que no se realizara los pagos días 15, 30 o 31, de cada mes. Se realizaran los pagos los días 10 y 25 de cada mes.
- Aguinaldo: Conforme el Decreto 76-78 del Congreso de la República de Guatemala, con fecha 28 de noviembre de 1978, se decreta la Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los trabajadores del sector privado, en el cual se genera la obligación a todo patrono a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos a la parte proporcional

correspondiente.

### **Disposición legal que se encuentra vigente**

- En el artículo 102 inciso j) de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece: Obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual, o el que ya estuviere establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento. La ley regulará su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado.
- Bono 14 en Guatemala es una bonificación que los patronos deben pagar a sus empleados durante los primeros 15 días de julio. Se paga cada año y está regulada a través del decreto 42-92 del Congreso de la República, el cual establece la Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público.

### **Obligaciones de los trabajadores:**

- Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrón o de su representante, a cuya autoridad quedan sujetos en todo lo concerniente al trabajo.
- Ejecutar el trabajo con la eficiencia, cuidado y esmeros apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les faciliten para el trabajo.
- Observar buenas costumbres durante el trabajo.
- Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o en riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono o de algún compañero de trabajo estén en peligro, sin derecho a remuneración adicional.

Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo durante éste a solicitud del patrono, para que comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa incurable; o a petición del instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con cualquier motivo.

### **Recorrido por las instalaciones**

El gerente administrativo le asignará una persona que sea la encargada de acompañar al nuevo colaborador en el recorrido por las instalaciones de la empresa así también indicando los departamentos y áreas de trabajo.

### **Jornadas de trabajo**

La jornada de trabajo es aquella en que el colaborador permanece dentro de la empresa, para Abstracto GT se tiene el siguiente horario laboral:

Lunes a viernes de 8:00 horas a 17:00 horas y sábados de 8:00 horas a 12:00 horas.

(Según lo estipula el código de trabajo en el Artículo 116 del Código de trabajo).

### **Días festivos y asuetos**

De acuerdo con el Código de trabajo, la empresa otorga los siguientes asuetos y los que pueda decretarse en un futuro o que voluntariamente el empleador disponga otorgar con goce de salario. A continuación, se presentan las fechas según legislación.

| <b>Día</b>        | <b>Mes</b>   | <b>Actividad</b>  |
|-------------------|--------------|---|
| 1                 | enero        | Año nuevo   |
| 26                | abril        | Día de la secretaria, desempeña como tal en el puesto de trabajo. |
| Fecha calendario: | Semana santa | Jueves, viernes y sábado.   |
| 1                 | mayo         | Día del trabajador  |
| 10                | mayo         | Día de las madres   |
| 30                | junio        | Día del ejército  |
| 04                | agosto       | Santo Domingo de Guzmán   |
| 15                | septiembre   | Día de la independencia   |
| 20                | octubre      | Día de la revolución  |
| 1                 | noviembre    | Día de todos los santos   |
| 24                | diciembre    | A partir de las 12:00 a.m.  |



|    |           |                            |
|----|-----------|----------------------------|
| 31 | diciembre | A partir de las 12:00 a.m. |
|----|-----------|----------------------------|

### **Vacaciones**

Todo trabajador sin excepción alguna tiene derecho a un período de vacaciones remunerada después de cada año de trabajo continuo, cuya duración mínima es de quince días hábiles.

### **Prestaciones del IGSS**

La empresa cumple con el pago de las cuotas patronales y laborales del IGSS, por lo que sus colaboradores tienen derecho a recibir las prestaciones que otorga el IGSS. El trabajador se le deduce de su sueldo el 4.83% que por ley le corresponde, así mismo la empresa aporta un 10.67% de cuota patronal.

La certificación de Trabajo para acudir al IGSS, deberá ser solicitada con un día de anticipación para enfermedad común, en caso de accidente y otros casos de excepción el certificado será tramitado inmediatamente.

### **Instituto de Recreación de los Trabajadores (IRTRA)**

La empresa mensualmente paga 1% al IRTRA sobre los sueldos y salarios de los colaboradores de la empresa.

Para poder tener derecho de ingresar a los centros de recreación del IRTRA es necesario presentar el carné que dicha institución extiende; este carné lo tramita la empresa después de tres meses de estar laborando.

## **Salud y seguridad ocupacional**

De conformidad con el acuerdo gubernativo 33-2016 toda empresa debe contener dentro de sus procedimientos la salud y seguridad ocupacional. Para ello se presentan algunos artículos los cuales son base legal para este proceso:

“ARTÍCULO 4. (Reformado según Art.2 del Ac. Gu. 33-2016). Todo patrono o su representante, intermediario, proveedor, contratista o subcontratista, y empresas terceras están obligados a adoptar y poner en práctica en los lugares de trabajo, las medidas de SSO para proteger la vida, la salud y la integridad de sus trabajadores, especialmente en lo relativo:

- a) A las operaciones y procesos de trabajo.
- b) Al suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal, certificado por normas internacionales debidamente reconocidas.
- c) A las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales en los lugares de trabajo.
- d) A la colocación y mantenimiento de resguardos, protecciones y sistemas de emergencia a máquinas, equipos e instalaciones.”

“ARTÍCULO 5. (Reformado según Art.3 del Ac. Gu. 33-2016). Son también obligaciones de los patronos:

- a) Mantener en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, la maquinaria, instalaciones y útiles.
- b) Promover la capacitación de su personal en materia de SSO en el trabajo a través de instituciones afines en la materia.
- c) Dar cumplimiento a la Política Nacional de VIH/SIDA en el lugar de trabajo.

- d) Colocar y mantener en lugares visibles, material impreso como avisos y carteles, para la promoción y sensibilización de la SSO, que sean promovidos y verificados por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social en conjunto con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- e) Proporcionar al trabajador las herramientas, vestuario y enseres inherentes y necesarios para el desarrollo de su trabajo.
- f) Permitir y facilitar la inspección de los lugares de trabajo a los inspectores de trabajo y técnicos de salud y seguridad ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y a inspectores de seguridad e higiene del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el objeto de constatar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los reglamentos de higiene y seguridad; y,
- g) Facilitar la creación y funcionamiento de los comités bipartitos de Salud y Seguridad Ocupacional.”

“ARTÍCULO 6. (Reformado según Art.4 del Ac. Gu. 33-2016). Se prohíbe a los Patronos:

- a) Poner o mantener en funcionamiento maquinaria o equipo que no esté debidamente protegida en los puntos de transmisión de energía, en las partes móviles y en los puntos de operación.
- b) Constituir como requisito para obtener un puesto laboral, el resultado de la prueba de VIH/SIDA.
- c) Considerar la infección de VIH/SIDA, como causal para la terminación de la relación laboral.
- d) Discriminar y estigmatizar a las personas que viven con VIH/SIDA, de igual manera, violar la confidencialidad y el respeto a la integridad física y psíquica de la cual tienen derecho estas personas.
- e) Permitir la entrada a los lugares de trabajo a personas en estado etílico o bajo la influencia de algún narcótico o estupefacientes.

ARTICULO 8. Todo trabajador está obligado a cumplir con las normas sobre SSO, indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad proteger su vida, salud e

integridad corporal y psicológica.

Asimismo, está obligado a cumplir con las recomendaciones técnicas que se le dan, en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo indicados para el uso y mantenimiento de la maquinaria.

“ARTÍCULO 9. (Reformado según Art.6 del Ac. Gu. 33-2016). Se prohíbe a los trabajadores:

- a) Ejecutar actos tendientes a impedir que se cumplan las medidas de SSO en las operaciones y procesos de trabajo.
- b) Dañar o destruir los resguardos y protecciones de máquinas e instalaciones o removerlos de su sitio sin tomar las debidas precauciones.
- c) Dañar o destruir los equipos de protección personal o negarse a usarlos.
- d) Dañar, destruir o remover la señalización sobre condiciones inseguras o insalubres.
- e) Hacer juegos, bromas o cualquier actividad que pongan en peligro su vida, salud e integridad corporal o la de sus compañeros de trabajo.
- f) Lubricar, limpiar o reparar máquinas en movimiento, a menos que sea absolutamente necesario y que se guarden todas las precauciones indicadas por el encargado de la máquina.
- g) Presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado etílico o bajo influencia de narcóticos o droga enervante.
- h) Realizar su trabajo sin la debida protección de vestimenta o herramienta para el trabajo que realice.
- i) Ignorar o no acatar las medidas de bioseguridad establecidas en los lugares de trabajo.
- j) Discriminar y estigmatizar a las personas que viven con VIH/SIDA, de igual manera, violar la confidencialidad y el respeto a la integridad física y psíquica de la cual tienen derecho estas personas.
- k) Discriminar y estigmatizar a las personas con capacidades especiales.”

## Conceptos

Para entender de forma efectiva todo lo que abarca el SSO es necesario iniciar con algunos conceptos los cuales son:

**Riesgo laboral:** Situación y/o condición en el ambiente de trabajo, que entraña peligro de daño por un proceso presente o evento futuro.

**Salud (OMS):** Estado de completo bienestar físico, mental y social para alcanzar un pleno desarrollo humano.

**Higiene ocupacional:** "La ciencia de la anticipación, reconocimiento y evaluación de riesgos y condiciones perjudiciales en el ambiente laboral, así como del desarrollo de estrategias de prevención y con el objetivo de proteger y promover la salud y el bienestar de los trabajadores, salvaguardando también la comunidad y el medio ambiente en general".

**Seguridad en el trabajo:** Conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas en el ambiente laboral para:

- Prevenir los accidentes.
- Eliminar condiciones inseguras del ambiente.
- Implementar medidas preventivas (capacitación y convencimiento).

## Ergonomía frente a la computadora

Es el estudio de las condiciones de comodidad en las que el colaborador debe trabajar con una computadora, adaptación y facilidades que ésta aporta para una mejor calidad de vida, evitar la fatiga y otras complicaciones. Es decir, adaptar el trabajo al colaborador



## Ergonomía en el manejo de cargas

Accionando de inmediato en sus tareas diarias, la planificación del levantamiento, colocación adecuada de los pies, postura, agarre, movimientos adecuados y como depositar la carga, todo ello en espacios limpios y ordenados. Esto a la hora de descargar material publicitario, materias primas o maquinaria de impresión de un lugar a otro dentro de la empresa o departamento.

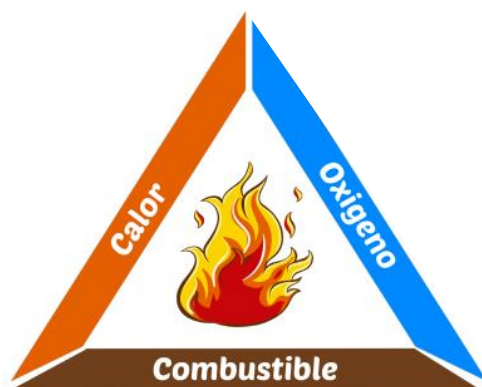


Para reducir los problemas ergonómicos. Ya que con esto se evitan lesiones de columna, esqueleto y músculos e incluso traumatismos agudos (Cortes o fracturas derivados de accidentes). En Abstracto GT y en casi todas las empresas, la manipulación manual de cargas es fundamental, ya que el dolor de espalda es uno de los principales problemas de salud relacionados con el trabajo. Ante este panorama, es importante que los colaboradores encargados de manipular manualmente una carga sean conscientes, tanto de los peligros que conlleva hacerlo deficientemente, como de las recomendaciones para evitar todo tipo de lesiones.



grave para personas o bienes y sin necesidad de recurrir a la intervención de bomberos y fuerzas de socorro. Una intervención decidida y acertada en los primeros segundos de un incendio, con los medios, como un extintor, es de vital importancia.

Un incendio se produce por la presencia de tres elementos básicos: calor o fuente de ignición, material combustible y una concentración apropiada de oxígeno. Se acostumbra a visualizar la relación de estos elementos como una pirámide en la que cada uno representa un lado y se unen en una relación simbiótica:



## Extintores

Se debe tomar en cuenta que en las tiendas existen dos tipos de extintores:

- Aire comprimido, el cual se encuentra ubicado en el área de cajas, y es utilizado para el equipo de cómputo. Este se recarga una vez cada 2 años.
- ABC o PQS polvo químico seco, este tipo de extintor lo tienen las oficinas de abstracto GT. Este debe recargarse anualmente.



## Uso de extintores

Previamente se debe revisar que tenga el marchamo colocado, que la aguja de presión esté en el área de carga y finalmente que no haya vencido, luego utilizarlo de la forma siguiente:



## Primeros auxilios

Atención inmediata para brindar a una persona accidentada en el sitio de ocurrencia, previo a su traslado hospitalario. En la atención de primeros auxilios es importante definir los siguientes casos:

**Emergencia:** Situación fuera de control que requiere atención inmediata.

**Accidente:** Suceso no planeado, que interrumpe el proceso ordenado que se está realizando (implica daño).

**Incidente:** Suceso no planeado, que interrumpe el proceso ordenado que se está realizando (no implica daño necesariamente).

En la atención de primeros auxilios se pueden atender fracturas, quemaduras, hemorragias, heridas, reanimación cardiopulmonar (RCP), entre otras las cuales son de suma importancia para la organización que usted posea el conocimiento.



## En caso de emergencia

Tomar en cuenta los siguientes pasos para evitar tragedias en el ambiente laboral:

1. Mantener la calma.



2. Reportar el hecho si el acontecimiento amerita o es posible.



3. Seguir la ruta de evacuación.



4. Buscar el punto de reunión.





## Evaluación del colaborador al proceso de inducción a la empresa.

Esta evaluación tiene con finalidad una retroalimentación continua del proceso de inducción, con el objetivo de una mejora continua con dicho proceso.

### EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN AL COLABORADOR, ABSTRACTO GT



**Nombre:**

**Departamento:**

**Puesto:**

Instrucciones: marque con una X, una respuesta de acuerdo con la inducción a la empresa recibida.

- |   |    |                          |    |                          |
|---|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 1. ¿Le dieron la inducción en la empresa?   | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Le explicaron la Misión de la Empresa?  | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Le explicaron la Visión de la Empresa?  | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 4. ¿Las personas responsables de la inducción a la empresa le dedicaron el tiempo necesario para la comprensión de todos los puntos a tratar? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Le dieron la información de las prestaciones laborales de la empresa?   | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 6. ¿Le dieron el recorrido físico en todas las instalaciones de la empresa?   | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 7. ¿Quedarán claras las normas y políticas de la empresa?   | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 8. ¿En la Inducción a la empresa, se le dio a conocer toda la información relevante de la organización?                                       | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

**OBSERVACIONES:**

---



---



---



---



---



---

## 5. ÍNDICE DE TABLAS

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 1 ..... | 26 |
| Tabla 2 ..... | 26 |

## 6. ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICAS

|                 |                                      |
|-----------------|--------------------------------------|
| Figura 1 .....  | 7                                    |
| Figura 2 .....  | 8                                    |
| Grafica 1.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Grafica 2.....  | 31                                   |
| Grafica 3.....  | 34                                   |
| Grafica 4.....  | 35                                   |
| Grafica 5.....  | 36                                   |
| Grafica 6.....  | 37                                   |
| Grafica 7.....  | 38                                   |
| Grafica 8.....  | 39                                   |
| Grafica 9.....  | 40                                   |
| Grafica 10..... | 41                                   |
| Grafica 11..... | 42                                   |
| Grafica 12..... | 43                                   |
| Grafica 13..... | 44                                   |
| Grafica 14..... | 45                                   |
| Grafica 15..... | 46                                   |