

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

**“Los efectos de un programa
de Inducción”**

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

por

Verónica Jeanneth Estrada González

Previo a optar el título de
Psicólogo
en el grado académico de
Licenciado

Guatemala, Junio de 1,999



TRIBUNAL EXAMINADOR

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

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

Licenciada María Ileana Godoy Calzia
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS





ESCUELA DE
PSICOLÓGICAS
Escuela de Psicología, Zona 12
C.A. 4760983, TEL. 490-1
P.O. 4762119, FAX 4769914
SACPSIC@usa.gi
A. CENTRO AMÉRICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 1204-98

CODIPs. 807-98

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

Junio 22 de 1999

Señorita Estudiante
Verónica Jeanneth Estrada González
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGESIMO PRIMERO (21o.) del Acta VEINTINUEVE NOVENTA Y NUEVE (29-99) de Consejo Directivo, de fecha 17 de junio del año en curso, que copiado literalmente dice:

"VIGESIMO PRIMERO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "LOS EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INDUCCION", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

VERONICA JEANNETH ESTRADA GONZALEZ

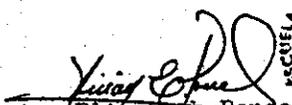
CARNET No. 81-11396

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez y revisado por el Licenciado Carlos Enrique Orantes Troccoli.

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

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA

/Rosy

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "



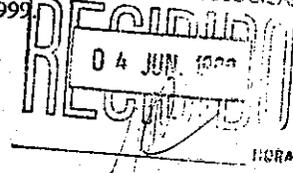
M. Maldonado
130677



CIEPs. 33/99
REG. 1204/98

Guatemala, 2 de junio de 1999

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLOGICAS



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLOGICAS
Calle Universitaria, Zona 12
C.A. 4760985, ext. 490-1
P.O. 4767219, fax 4769914
SACPSIC@reda.gt
A. CENTRO AMERICA

INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
EDIFICIO

SEÑORES. CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Carlos E. Orantes T.,
ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE
INVESTIGACION, titulado:

"LOS EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INDUCCION"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE: VERONICA JEANNETT ESTRADA GONZALEZ CARNE No. 81-11396

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

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

Edith Ríos de Maldonado
EDITH RÍOS DE MALDONADO
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

c.c. Revisor/a
Archivo
ERDM/EDR



" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "



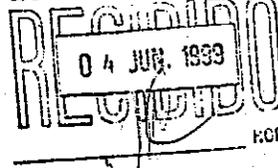


ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Calle de la Universidad, Zona 12
0-4, 4760985, ext. 490-1
1902, 4767219, fax 4769914
USA: CTPSL@reda.gi
LA. CENTRO AMÉRICA

CIEPs. 32/99

Guatemala,
2 de junio de 1999.

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLÓGICAS



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

LICENCIADA RIOS DE MALDONADO:

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

"LOS EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INDUCCION"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

CARNE No.

VERONICA JEANNETT ESTRADA GONZALEZ

81-11396

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Carlos E. Orantes
LIC. CARLOS E. ORANTES
DOCENTE REVISOR

c.c. Archivo
Docente Revisor
CEOT/edr



" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

Guatemala, 25 mayo 1999

Licenciada
Edith Ríos de Maldonado
Centro de Investigación Psicológicas
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio M-5

Licenciada Ríos:

Por este medio informo que he revisado el INFORME FINAL de investigación titulado: "LOS EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN", el que ha sido presentado por la estudiante VERONICA JEANNETT ESTRADA GONZALEZ; carnet No. 8111396

Después de haber cumplido con el asesoramiento y efectuado las reformas y correcciones en el Informe Final, por este medio: considero que dicha investigación satisface los requisitos legales académicos vigentes y considero que dicho trabajo servirá de orientación y consulta al sector estudiantil, el cual se vera beneficiado, por lo que me es grato en particular, emitir mi correspondiente APROBACION.

Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic Victor Ordoñez
Colegiado 4270



CUCLA DE
PSICOLOGICAS
Instituto Universitario, Zona 12
0-4, 4760000, tel. 4760000
1982, 4767219, fax 4760014
PSACPSIC@edu.g
A. CENTRO AMERICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 1204-98

CODIPs. 473-99

**APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR**

Mayo 07 de 1999

Señorita Estudiante
Verónica Jeanneett Estrada González
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGESIMO SEGUNDO (22o.) del Acta ONCE NOVENTA Y NUEVE (11-99) de Consejo Directivo, de fecha 09 de marzo del año en curso, que copiado literalmente dice:

"VIGESIMO SEGUNDO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de investigación titulado: "EFECTOS DE UN PROGRAMA DE INDUCCION", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

VERONICA JEANNEETT ESTRADA GONZALEZ

CARNET No. 81-11396

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y nombrar como asesor al Licenciado Victor Manuel Ordóñez."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "

Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA

Licenciada ~~Miriam Elizabeth Ponce Ponce~~
SECRETARIA



/Rosy

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "



ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por haberme iluminado y guiado al logro de mis metas.
- A MIS PADRES:** Marcial Salvador Estrada Gallardo
Rosa Amparo González de Estrada
Con amor y respeto.
- A MIS HIJOS:** Wendy, Adler y Kenneth
Con amor y agradecimiento por su paciencia en todo este tiempo.
- A MI ESPOSO:** Mario Ramón Figueroa López
Por su apoyo incondicional, con amor.
- A MIS HERMANOS:** Estuardo, Juan Antonio y Orlando
Con cariño y respeto.
- A MIS SOBRINOS:** Con cariño.
- A MIS COMPAÑERAS:** De ideales comunes de superación Beatriz, Alma, Olga, Claudia y Blanca.



AGRADECIMIENTO

A: La Universidad de San Carlos de Guatemala.

A: La Escuela de Ciencias Psicológicas.

A: Aseguradora y Financiera G & T .

AL ASESOR: Lic. Víctor Ordoñez



PADRINOS

Ing. Mario Figueroa López

Lic. Estuardo Salvador Estrada

Lic. Luis Rodolfo Jiménez



P R E S E N T A C I O N

El presente trabajo de tesis, pretende servir de marco de referencia para futuras investigaciones en el campo de la Psicología Aplicada a la Industria, la Banca y servicios, específicamente en el área de Inducción.

La Psicología Industrial está orientada a estudiar y proporcionar soluciones correctas a los problemas humanos presentados en la industria y los negocios, entre los cuales se pueden mencionar, la selección, entrenamiento, consejería, rendimiento del personal, inducción, así como los motivos, incentivos y satisfacciones de los trabajadores derivados de su relación de trabajo. La utilidad de la Psicología para estas funciones está claramente demostrada en muchos y distintos beneficios, los cuales serán fundamentados en procedimientos sistemáticos y científicos.

Infortunadamente los logros alcanzados al momento por la Psicología Industrial no han sido aprovechados al máximo por la industria, especialmente en los países en vía de desarrollo para solucionar los conflictos constantes derivados de la relación trabajador - empresa. Conociendo claramente las aportaciones teóricas y prácticas que la Psicología industrial ofrece para la solución de dicha problemática se pretende encaminar la presente investigación al campo específico sobre la "Eficacia de la Inducción" en una Institución Financiera, por considerar este problema de trascendente importancia, tanto para la empresa como para la realización personal del trabajador.

El quehacer del Psicólogo dentro de la industria es vital en la medida en que, debido a su amplitud es un campo propicio para el estudio de las modificaciones de los procedimientos con que cuenta actualmente la empresa y de esta manera satisfacer las condiciones e interés por crear circunstancias óptimas para la utilización de los recursos humanos; proceso administrativo que es aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, experiencia, salud, conocimientos, etc. de los miembros de la organización en beneficio del individuo y de la propia organización.

De ahí que, es de suma importancia el papel del Psicólogo Industrial dentro de todas las funciones y etapas administrativas del recurso humano, el que tiene como funciones principales: la de planeación de los recursos humanos, reclutamiento y selección del personal, capacitación y desarrollo, administración de sueldos y salarios, administración de prestaciones y servicios, políticas de higiene y seguridad y relaciones laborales. Y en este caso el papel que juega una adecuada Inducción o Capacitación, en la medida que permita la investigación, la aplicación lógica de métodos científicos, así mismo, orientar de tal manera, que permita tecnificar e implementar la inducción del personal, dentro de la Institución.

CAPITULO I

INTRODUCCION

Actualmente nuestro país a través de la industria esta sufriendo cambios substanciales, debido a la modernización y competitividad existente en el mercado, por lo que algunas compañías se ven obligadas transformar y actualizar sus estructuras. Cambiando sistemas y programas de trabajo, obligándoles a revisar y realizar estudios sobre sus diferentes programas para verificar si cumplen con sus objetivos y filosofías trazadas.

Al incorporarse un nuevo colaborador a la empresa, este desconoce su sistema, cultura y clima organizacional, políticas, procedimientos, etc. Esto en consecuencia podría generar reacciones positivas o negativas de los trabajadores hacia el nuevo empleado y de éste hacia su nuevo ambiente laboral.

Por lo que en algunas empresas después de haber realizado los procesos de reclutamiento y selección del nuevo personal se les brinda una capacitación, de donde la inducción es la primera fase, pretendiéndose con ella, que el nuevo colaborador se identifique con las políticas y filosofías de la empresa, libere tensiones que puedan surgir durante los primeros meses de laborar en ella, reduzca su ansiedad que se presenta en los primeros días, ante un ambiente de trabajo completamente desconocido, así como, lograr que inicie su relación laboral en forma agradable.

Los problemas que podría la empresa enfrentar si no se realiza una buena inducción son: aumento de los índices de rotación, disminución de producción, aumentar el riesgo en la calidad del trabajo; entre los problemas que podría encontrar el nuevo colaborador están: la ansiedad, que surge ante cualquier situación nueva que presenta un cambio. Las expectativas con la realidad es un segundo problema, que los empleados con frecuencia tienen expectativas poco realistas sobre los antecedentes de la empresa.

La inducción inicial del colaborador nos ayudará a reducir la ansiedad que se presenta en los primeros días ante un ambiente de trabajo completamente desconocido, facilitarle su ajuste a las características y normas de la empresa en el menor tiempo posible para que pueda constituirse rápidamente en un elemento productivo, lograr que inicie su relación laboral en una forma agradable, evitar el choque de la realidad que podría experimentar: (discrepancia entre lo que el nuevo empleado espera de su nuevo empleo y la realidad que observará).

Los programas de inducción son, desde instrucciones breves hasta programas largos y formales. En este último, los nuevos empleados obtendrán manuales o material impreso que explica asuntos como historia de la empresa, las revisiones del desempeño, la obtención de pago de nómina y las vacaciones, además realizará un recorrido por las instalaciones, se le presentará al personal con que laborará, y se le explicará la rutina diaria del empleado, etc. Esta actividad que es por el Psicólogo.

Por lo expuesto anteriormente es necesario resaltar que la Psicología Industrial se basa en los datos, las generalizaciones y los principios psicológicos, aplicados a las técnicas de la psicología al campo industrial y a los problemas propios de ella. Además de formular y modificar procedimientos para satisfacer las condiciones de la empresa. Reconoce, claramente, que las conclusiones científicas deben de ser objetivas y basarse en datos reunidos como resultados de la aplicación de un procedimiento definido.

El papel de la Psicología en la administración de Recursos Humanos es la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos relativos a seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria. Es por medio de esta disciplina que pueden saber, con propiedad y manejarse adecuadamente los distintos programas de recursos humanos con los que debería contar una empresa.

En tal sentido, la presente investigación se justificó plenamente por el hecho de considerarse de suma importancia haber realizado estudios de diferentes problemas detectados en este campo, ya que vienen a

afectar el desenvolvimiento de una empresa específica, así como al desempeño y realización del trabajador como ente social en su actividad productiva; obstaculizando de esta manera la satisfacción de necesidades inmediatas dentro de un sistema laboral adoptado por la Institución. Es de suma importancia que para la Inducción del personal se propongan, sobre la base de investigaciones productivas, un seguimiento lógico y sistemático de procedimientos científicos desde el punto de vista Psicología Industrial para lograr tecnificar e implementar en mejor forma la Inducción del personal, evitando así problemas posteriores que pudieran surgir en este aspecto, lo cual ha sido apoyado por Dunnette y Kirchner en su libro de Psicología Industrial: "la principal contribución que la psicología puede hacer. A la industria es introducir el método científico como base para derivar decisiones que impliquen y se apoyen en la conducta humana" (1)

A través del tiempo se ha podido observar que el nuevo trabajador lleva expectativas sobre el futuro laboral, lo cual podría o no generar entusiasmo, energía y positivismo; mismas que si no han sido satisfechas por parte de la empresa. El trabajador enfrentaría, en estas circunstancias una frustración además de una posible conducta individual o grupal inadecuada, incluyendo rotación y ausentismo, situación que actualmente quieren prevenir algunas compañías.

(1) Dunnette, Marvin D. Y Wayne K. Kirchner Psicología Industrial (México, Trillas, S.A. 1972) pag. 17

La empresa donde se realizó el presente trabajo de investigación, es una de las compañías que, debido a la gran demanda y modernización que se encuentra actualmente, se ha preocupado por la forma en que se llevan los diferentes programas, pero en este caso nos preocupó cómo se realizó la Inducción, ya que de ella dependerá que su personal se sienta identificado con la compañía, logrando de esa manera una relación laboral agradable y, como resultado de la misma, el nuevo personal brindará un mejor servicio a sus clientes.

En algunas compañías después de realizar los procesos de reclutamiento y selección de su nuevo personal que ingresa, les brinda una capacitación iniciando con la inducción, que no es más que la socialización que propicia la rápida integración del nuevo trabajador al grupo, brindándole la información necesaria de la empresa, información que necesitará para realizar sus actividades de manera satisfactoria, tales como: sus funciones, derechos y obligaciones. Al incorporarse una persona a una empresa, desconoce sus sistemas, cultura y clima organizacional, política, procedimientos, etc.

Una adecuada Inducción podría generar reacciones positivas o negativas de los trabajadores y de éste hacia su nuevo ambiente laboral.

Entre estas relaciones podemos mencionar:

- a) El nuevo empleado se ajustará a las normas establecidas.
- b) podría chocar con los criterios existentes y ser rechazado. Además existen diferencias individuales como capacidad mental o motora, intereses, nivel de aspiración, personalidad, adiestramiento y experiencia, de donde podrían surgir necesidades, las cuales buscarán alcanzar algún nivel razonable de satisfacción. Actividades que son realizadas actualmente, pero en algunos casos se pudo observar que las mismas no fueron satisfechas por el nuevo colaborador, lo que generó poco entusiasmo, energía y positivismo, actitudes que la empresa trata de elevar, tecnificando y realizando estudios sobre sus diferentes programas como la inducción para verificar el cumplimiento de sus objetivos y filosofías trazadas; para

que el trabajador no se enfrente con frustraciones, conducta individual o grupal incluyendo rotación y ausentismo.

A través de la psicología industrial podemos formular, modificar los procedimientos con que se cuenta actualmente para satisfacer las condiciones en la empresa, porque según Milton Blum y James C. Nayle la psicología industrial "es la aplicación o la extensión de los principios y datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios en la industria(2). Es por medio de esta disciplina que se puede conocer con propiedad y manejar adecuadamente los distintos programas de recursos humanos con los que debe contar una empresa.

Fueron objetivos de mi estudio, contribuir positivamente a las necesidades y demandas de la Compañía, así como de los trabajadores; logrando una socialización propicia y una rápida integración del nuevo colaborador al grupo; proporcionando la información necesaria de la empresa, así como de sus funciones, derechos y obligaciones; así mismo informar a los antiguos trabajadores y a los nuevos colaboradores el tipo de inducción que se realiza y la de establecer la importancia que tiene la inducción.

(1) Chiavenato, Idalberto *Administración de Recursos Humanos* (México McGraw-Hill 1988)

MARCO TEÓRICO

HISTORIA DE LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL

La Psicología en el comercio y en la industria desde sus inicios se ha desarrollado con la psicología aplicada, surgiendo de esta manera los primeros estudios, investigaciones, así como textos que comenzaron a aparecer en tiempos de la Primera Guerra Mundial, los cuales centraron su atención sobre los problemas de selección de personal. Uno de los primeros que contribuyeron a la psicología industrial fue Walter Dill Scott, siendo el primero en obtener el título profesional en este campo: desarrollando investigaciones sobre la psicología en la publicidad, así como el primero en fundar la primera empresa consultiva dedicada a la Psicología Industrial. El alemán Hugo Musterberg fue considerado como el primer psicólogo práctico "mediante sus estudios contribuyó a la definición del campo de la psicología aplicada con sus posibles usos en el comercio, la industria así como en otras áreas a campos." (1).

Durante la Segunda Guerra Mundial los psicólogos ayudaron a establecer y ampliar la selección, entrenamiento y otros programas relativos al personal militar, los cuales tenían aplicaciones en problemas industriales. Para responder a las exigencias de esta guerra, el número de psicólogos en E.E.U.U. creció rápidamente. El avance de la psicología industrial se reconoció formalmente en 1945 con el establecimiento de la División de Psicología Industrial y de los negocios de la American Psychological Association. Estos avances llevaron a aumentar los recursos en los campos antes descritos.

En la década de los sesenta, cobró impulso la industrialización en Guatemala, algunas industrias ya existentes ampliaron su planta de

(1) Anastasi, Anne *Psicología Aplicada* (Buenos Aires, Kapeluz, 1970) Vol. I "Psicología del Personal" pag. 14

producción y la mayor parte de inició sus actividades en esos años. Con esta actividad se introdujo el departamento de personal, que ayuda a la organización de las empresas en lo que concierne al reclutamiento, selección, capacitación del personal, así como atender las necesidades del trabajador.

En el año de 1779 la Revolución Francesa, enmarcó los límites entre la edad moderna y la contemporánea. Coincidiendo con esta revolución política, en América y Europa se inició una época de invenciones extraordinarias que originaron la revolución industrial. Esta originó cambios sociales. El cambio industrial se produjo tan rápido que para satisfacer las necesidades del mercado se utilizaron hombres, mujeres, niños y ancianos en las fábricas creando una nueva clase social llamada obreros. Para principios de este siglo se elevaron los costos indirectos y la mano de obra, por lo que las gerencias de las empresas se vieron obligados a dedicar más esfuerzo para una mayor eficiencia en la producción por medio del mejoramiento de métodos de trabajo y la creación de normas e instrumentos que le permitieran juzgar la eficiencia del empleado. (1)

Junto a estos cambios, con el personal, surgieron hombres tales como Frederick W. Taylor, llamado el padre de la Administración Científica., Frank y Lilian Gilbert, Henry Gant, Walter Scott, etc. Taylor consideró que la administración científica ofrecía el mejor enfoque para incrementar la productividad y ganancias de los trabajadores, para proporcionar mayor utilidad a los propietarios y precios más bajos a los clientes, Taylor ayudó a que reconocieran que los empleados difieren en sus habilidades y que debido a fallas en su asignación en su trabajo o por falta de entrenamiento no tienen oportunidad de rendir en un 100 % de eficiencia.

(1) Peña de León, Leobla Marina *Propuesta de un Programa de Inducción* (USAC, Psicología, 1996) Tesis



La evolución de la administración de personal hasta convertirse en un campo profesional se logró gracias a investigaciones y conocimientos aportados por la psicología industrial "se interesa por crear aquellas circunstancias óptimas para la utilización de los Recursos Humanos en la industria problemas enormemente complejos de la productividad humana y de la ejecución del trabajo, del aprendizaje humano y de la adquisición de destrezas, de la motivación humana ambientales en la utilización de las capacidades humanas, de la seguridad física y de la salud mental, y de la interacción entre las necesidades de los empleados respecto al desarrollo completo y actualización de sus personalidades". (1)

Uno de los más conocidos iniciadores de la Psicología Industrial es Hugo Münsterberg, cuyo libro, *Psicología Industrial e Industria Eficiente*, publicado en 1913, menciona como la psicología puede aportar reconocimiento en las áreas de pruebas de empleados, entrenamiento y superación en la eficiencia: (2) sus contribuciones fueron particularmente notables con respecto al análisis de puesto en términos de sus requerimientos mentales y emocionales y en términos del desarrollo de positivos de pruebas.

Münsterberg y Taylor, (3) estaban interesados en la selección del empleado, en los sentimientos y aspiraciones individuales del trabajador y, en cierta medida en los efectos de la estructura social en la productividad. Con estas conclusiones se da las primeras relaciones entre la ciencia de la Administración y la Psicología Industrial.

(1) Dunnette, Marvin D. Y Wayne K Kirchner. *Psicología Industrial* (México, Trillas, S.A. 1972) Pág. 19

(2) Childe J. Herbert y Artur W. Sherman Jr. *Administración de Personal* (México, Continental S.A. 1979) 5^{ta}. Edic. pag. 20

(3) Chiavenato, Idalberto *Op.Cit*

El avance de la Psicología Industrial se reconoció formalmente en 1945 con el establecimiento de la división de Psicología Industrial y de los Negocios de la American Psychological Association. Estos avances llevaron a aumentar los cursos universitarios en los campos antes descritos.

Desde 1956 hasta la Fecha se ha ido modificando el concepto de Psicología industrial debido a que entra en un proceso en el que se conjuga más ampliamente, no solamente al estudio del hombre, sino al lugar que ocupan el mundo del trabajo; siendo éste un paso muy importante que permitió madurar y darle las bases de sustentación al estudio de las interrelaciones humanas en el marco del trabajo. A causa de este nuevo cambio hizo que durante mucho tiempo la psicología industrial no alcanzara la importancia debida, que si anteriormente era una disciplina segura, su enfoque continuaba siendo empírico, porque mecánicamente se aplicaban sus conceptos, únicamente a lo que correspondía a la selección y colocación de los empleados, a la evaluación del rendimiento y la evaluación del trabajador; sin embargo se evitaba discutir sobre los aspectos sociales de los trabajadores.

APORTACIONES DE LA PSICOLOGIA A LA INDUSTRIA

Las diferentes aportaciones que la ciencia de la psicología ha proporcionado al campo de industrial se basan fundamentalmente en la descripción que de ellas se hace; por tal circunstancia se hace necesario incluir en forma breve la manera en que esta ciencia establece los principios para desarrollar dichas aportaciones: "La ciencia de la Psicología ofrece pocas soluciones preparadas de antemano; presta muchas hipótesis; ofrece el método científico adaptado al estudio de la conducta humana; ofrece personal adiestrado; y ofrece una investigación imparcial" (1).

(1) Edwin E. Ghisell y Clarence W. Brown, Psicología Industrial Su aplicación al Personal de Empresa, (México D.F.: Editorial Letras S.A., 1959) Cap. I, p. 14

Otro concepto dice que "Es la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria". (1) puesto que aplica las técnicas de la psicología al campo industrial y los problemas propios de ella, la psicología industrial formula y modifica procedimientos para satisfacer las condiciones en la empresa más que en el laboratorio.

Como fin fundamental la psicología industrial estudia la conducta humana. Lo anterior se refiere a que estudia lo que hace una o varias personas. El psicólogo industrial debe estar capacitado para trabajar con una compleja gama de conductas, sea esta sencilla o compleja. Se dice que uno de los objetivos más importantes de la psicología industrial es su disciplina. Ella reconoce como principio fundamental de que las conclusiones científicas deben de ser objetivas y tener sus bases en que los datos reunidos sean producto de la aplicación de un procedimiento definido.

La constante búsqueda de soluciones a los problemas planteados en la industria, hizo que el hombre de ciencia realizara profundas investigaciones sobre el papel desempeñado por el ser humano en su trabajo, utilizando para el efecto la aplicación de conocimientos científicos apoyados en hechos de la realidad y no en cuestiones subjetivas que lo conducirán al establecimiento de prejuicios fuera de orden; puesto que al tener claridad sobre el campo de acción de la psicología industrial, también debe perfilarse a grandes rasgos el rol del psicólogo industrial.

Iniciare describiendo al psicólogo industrial como la persona que estudia la conducta en todas sus formas. "Desde la más sencilla hasta la más compleja, desde el parpadeo involuntario hasta la intrincada configuración de acciones y reacciones que pueda presentar un equipo de astronautas que controlan o dirigen una nave lunar.

(1) Milton Blun y James C. Nayle Psicología Industrial (México: Trillas 1981) pag.17

La gama de conductas estudiadas por el psicólogo en la industria es tan amplia como la estudiada por otros psicólogos" (1)

De lo anterior se refiere, que el psicólogo industrial es quien estudia la conducta humana dentro del campo de los negocios o la industria y el que se encarga de ampliar los métodos y técnicas de la psicología para el buen funcionamiento de la organización o el ser humano.

El psicólogo industrial tiene dentro de sus tareas más importantes el problema humano. Selecciona los mejores trabajadores, simplifica las tareas, trata de adaptar la maquinaria al hombre y se esfuerza por mejorar el clima de la empresa, resolviendo los conflictos individuales, e incluso, los problemas personales del trabajador. Cualquiera que sea el campo en que labore, además debe presentar informes precisos de los descubrimientos que haga mediante sus investigaciones. Aún cuando los psicólogos industriales han recibido primordialmente empleo en grandes empresas, ello no quiere decir que las empresas pequeñas no puedan beneficiarse con la aplicación correcta de los principios y generalizaciones de la psicología industrial.

El psicólogo industrial por medio de los diferentes estudios realizados sobre el factor humano en la industria, ha logrado determinar en forma significativa la importancia que tiene el trabajador como persona y no como parte del equipo de producción de una empresa, por lo que no se tomaba en cuenta el desenvolvimiento personal y social del individuo para la realización de sus actividades laborales; es decir que: "Hace algunos años, el trabajador no era más que una especie de mueble y se le trataba en una forma muy parecida a una pieza de maquinaria en la línea de producción, su única función era producir y cuanto más producía mejor trabajador se le consideraba" (2).

(1) William C. Howel Psicología Industrial y Organización (México: El Manual moderno, S.A., 1979) pag. 197

(2) Marvin D. Dunnette, Op. Cit. P.15

Posteriormente se llegó a tomar conciencia de la importancia que poseía los factores psicológicos en el ser humano para la realización de sus actividades de manera satisfactoria, tanto para la empresa donde labora como para el trabajador mismo; considerándose en este sentido necesario la evaluación de los factores humanos en la producción humana y se ubica como contribuyente al progreso económico-social.

En el progreso industrial argumentan Dunnette y Wayne (1) que gran parte se le atribuye a las contribuciones que ha proporcionado la ciencia y sus principios; es de esta forma en que para el estudio de los problemas de conducta humana en la industria se ha planteado el seguimiento de una metodología científica que se fundamenta en lo que ocurre en nuestra realidad y no en opiniones subjetivas que solamente conducen a deformarla.

La principal contribución que el psicólogo puede hacer en el comercio, la industria, el gobierno, hospitales, clínicas y otros establecimientos donde se desempeña, deriva principalmente de su actitud o enfoque indagador ante los problemas de la conducta humana es decir cuando el psicólogo va a trabajar en un contexto práctico, no lleva consigo una serie de reglas o datos específicos, sino un método para abordar los problemas. Por lo que toda investigación que se diga ser científica requiere de un seguimiento sistemático, recopilación de hechos, observación de los fenómenos existentes en una forma objetiva y experimental más que subjetiva o superficial, sintetizando para así obtener con esto una completa descripción del fenómeno, llevarlo a la práctica y lograr su comprobación y adaptación a nuestro medio.

(1) Dunnet, Marvin y Wayne Kirchenner Op-Cit pág. 18

OBJETIVOS DE LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL

Se ha dicho que uno de los objetivos básicos de la psicología en la industria es introducir el método científico como base de las decisiones que envuelven las diferentes situaciones humanas, así como en la utilización de los recursos humanos. El psicólogo que trata de aplicar sus conocimientos en la industria debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) La aplicación de sus actividades pueden estar basadas en los requerimientos de una Institución determinada.
- b) Porque una industria determinada debe modificarse en cuanto a tomar en cuenta las capacidades de los individuos.
- c) Por estudios anteriores que el Psicólogo puede implementar

El papel de la psicología en la administración de recursos humanos, es la aplicación o la extensión de los principios y los datos relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria.

Es por medio de esta disciplina que pueden conocerse con propiedad y manejarse adecuadamente los distintos programas de recursos humanos con los que debe contar una empresa.

La administración de los recursos humanos, comprende el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, experiencia, salud, conocimientos, habilidades, etc.; de los miembros de la organización en beneficio del individuo y de la propia organización. Las funciones principales del administrador de los recursos humanos son: planeación de los recursos humanos, reclutamiento y selección del personal, capacitación y desarrollo, administración de sueldos y salarios, administración de prestaciones y servicios, políticas de higiene y seguridad y relaciones laborales.

En el programa de psicología industrial de la Escuela de Ciencias Psicológicas se expone que uno de los objetivos que se plantean los administradores de los recursos humanos se derivan de la

organización entera. Todo el recurso humano utilizado directa o indirectamente en la creación y distribución de ese producto o servicio realiza la actividad física de la organización. Entre los objetivos del administrador de los recursos humanos son:

- a. Crear, mantener y desarrollar equipo de recursos humanos, con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- b. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, desarrollo y satisfacción plena del recurso humano y alcance de objetivos individuales.
- c. Alcanzar eficiencia y eficacia en los recursos humanos disponibles.

PROCESOS DE ADMINISTRACION

Toda Empresa para poder funcionar pasa por un proceso en los cuales está relacionado directamente el administrador de recursos humanos, específicamente por el Psicólogo atribuciones entre las que tenemos:

A.- Reclutar al personal que laborará en ella; proceso que no es más que un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer un contingente de candidatos suficientes para abastecer adecuadamente el proceso de selección.

B.- Selección del personal que se ha reclutado: A lo que podemos definir como la selección del recurso humano sencillamente como la elección del trabajador adecuado para el cargo adecuado, o, más ampliamente, entre los candidatos reclutados, a aquellos más adecuados a los cargos existentes

en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño laboral. De donde todo criterio de selección se fundamenta en datos e informaciones de análisis y especificaciones del cargo que debe ser llenado. Las exigencias de selección se basan en las exigencias propias de las especificaciones del cargo, cuya finalidad es la de dar mejor objetividad y precisión a la selección del personal para desempeñarlo. (1)

C.- INDUCCION Que nos es más que proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitará para desempeñar satisfactoriamente sus labores. Esta información incluye hechos como la forma de ingresar a la nomina, la manera de obtener tarjetas de identificación, cuáles son los horarios de trabajo y con quién trabajará el nuevo empleado. La inducción es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembro, un proceso continuo que involucra el inculcar en todos los empleados las actitudes, estándares, valores, patrones de conducta, funciones, derechos, y obligaciones prevalecientes que espera la organización y sus departamentos. Si se maneja adecuadamente, la inducción inicial ayudará a reducir el nerviosismo de los primeros días, así como el shock de la realidad que la persona podría experimentar.

PROGRAMAS DE INDUCCION

Los programas de inducción van desde breves introducciones informales hasta programas formales y extensos. En algunos casos se le proporcionará al empleado un manual o material impreso que cubren cuestiones tales como los horarios, revisiones del desempeño, ingreso en la nómina y vacaciones, así como recorrido por las instalaciones.

(1) Dessler, Gary Administración de Personal (México, Pretincer-Hall Hispanoamericana 1991

Como se ilustra en el manual de orientación del formato 1.(1) Con frecuencia hay información adicional: prestaciones a los empleados, políticas de personal, la rutina diaria del empleado, organización y operaciones de la compañía, así como medidas y regulaciones de seguridad. Dentro de las advertencias sobre los manuales hay que tener en consideración la posibilidad real de que en la actualidad los tribunales laborales determinan que el contenido del manual de empleados representa un contrato con los trabajadores, es necesario incluir cláusulas que dejen en claro que las declaraciones de políticas, prestaciones y regulaciones de la compañía no constituyen los términos y condiciones de un contrato de empleo, ya sea expresado clara o implícitamente. Es necesario también expresar que la empresa se reserva el derecho de cambiar las políticas y reglas en cualquier momento sin previo aviso.

Las actividades de inducción generalmente se dividen entre el supervisor del nuevo empleado y el departamento de personal o recursos humanos. El supervisor con frecuencia recibe una lista de puntos para la inducción similar al formato 2.(2) Esto le ayuda a asegurar que el supervisor ha cubierto todos los pasos necesarios de inducción como explicar la organización y presentar a los compañeros de trabajo. No obstante, lo ideal sería que la primera parte de la inducción la realizaría un especialista de personal, quien explicaría elementos como el horario de trabajo y las vacaciones. El colaborador posteriormente conocerá al supervisor, quien continuaría con la inducción mediante explicaciones de la naturaleza del puesto, la presentación de la persona a sus nuevos colegas y a la familiarización de la persona con el lugar de trabajo. En la figura 3.(2) Se resume un listado detallado de lo que se debe esperar quede cubierto por el departamento de personal y supervisor durante la inducción.

El departamento de personal ejerce la Inducción general sobre la compañía, incluyendo una perspectiva de la organización, políticas y procedimientos, compensaciones y otros similares.

(1) Ver página 21

(2) Ibid pág. 22

El nuevo supervisor de la persona ejerce luego la inducción departamental específica, que comprende las funciones del departamento y las responsabilidades del nuevo puesto para el empleado.

Las revisiones realistas del puesto estarán dirigidas a mostrar a los posibles empleados lo que implicaría realmente sus puestos. Ofrecer a los reclutados revisiones realistas de lo que deben esperar una vez que empiecen a trabajar en la organización es una manera eficiente de minimizar el shock de la realidad. Schein señala que "uno de los mayores problemas de los candidatos y la gerencia enfrenta durante la etapa de ingreso deriva de la obtención de información precisa" (1).

Para la creación de la cultura adecuada en la compañía debemos referirnos que la cultura de una organización se puede definir como las actitudes y percepciones prevalentes que tienen los empleados del tipo de organización en la que están trabajando o trabajarán.

Las organizaciones utilizan diversas técnicas para crear una cultura prevalente y para socializar o absorber a los nuevos empleados en tradición.

A medida que nuevos miembros ingresen en la organización, se hace necesario que sean integrados a sus papeles. El concepto de socialización organizacional enfoca la integración entre un sistema social estable y los nuevos miembros que ingresan en ella. Es un proceso por el cual un nuevo miembro aprende el sistema de valores, las normas y los patrones de comportamiento requeridos por la sociedad, por la organización o por el grupo al cual ingresa. Este aprendizaje específico es el precio de pertenecer a ella.

(1) Schein Edgar H. Career Dinamice (Reading, Mass Addison-Wesley Publishing 1978)
Pag. 86

Generalmente, los valores, las normas y los patrones de comportamiento que necesitan ser aprendidos a través de la socialización organizacional son:

- a. Los objetivos básicos de la organización.
- b. Los medios preferidos a través de los cuales se alcanzarán los objetivos.
- c. Las responsabilidades básicas de cada miembro en el papel que se le adjudica en la organización.
- d. Los patrones de comportamiento requeridos para el desempeño eficaz del papel y
- e. Un conjunto de comportamientos o principios que aseguren el mantenimiento de la identidad e integridad de la organización.

El grado en que el nuevo miembro debe aprender esos valores, normas y patrones de comportamiento depende del grado de socialización exigido por la organización. Muchas veces, la socialización organizacional exige una fase destructiva o descongeladora de los valores o patrones de comportamiento previamente aprendidos por el nuevo empleado en organizaciones anteriores. (1) Algunas veces, el proceso de socialización sólo involucra la reafirmación de algunas normas a través de varios canales de comunicación existentes en la organización a lo largo del tiempo y de instrucciones directas obtenidas de los supervisores e instructores.

La retroalimentación sobre el desempeño no es más que un sistema de evaluaciones del desempeño con que cuenta la empresa, las que juegan un papel importante en la socialización. La retroalimentación a tiempo, formal o informal, de parte de los supervisores a los recién llegados sobre su desempeño podría reducir la angustiante incertidumbre de no saber como se está actuando, o en qué posición se encuentra. Además puede ayudar a los nuevos empleados a decidir la manera en que se deben desempeñar en el futuro.

(1) Programa de Psicología Industrial U.S.A.C. Escuela Ciencias Psicológicas 1996

ELEMENTOS QUE SERAN ANALIZADOS POR JEFE DEL DEPTO O SUPERVISOR CON EL NUEVO EMPLEADO

PRIMER DIA

- 1.- Presentación ante los compañeros
- 2.- Información sobre la ubicación de las instalaciones
 - A- G D- Pizarrón de anuncios
 - B- C E- Servicios de Café
 - C- B F- Área para comedor

REGLAS Y POLITICAS

- 3.- Horario: entrada, comida, salida, horas por semana
- 4.- Paga: cuándo, dónde y cómo; políticas de tiempo extra (explicar las deducciones cuando se recibe el primer pago).
- 5.- Días feriados y vacaciones en detalle
- 6.- Periodos de prueba
- 7.- Ausencias: políticas de pago; antes y después de cinco meses. Cuando y a quien llamar. Visitas al departamento médico o comprobante médico antes de volver al trabajo y después de una ausencia de tres o más días.
- 8.- Organización del departamento
Corporación - División - Departamento - Sección
- 9.- Reglas sobre:
Retrazos, cobertura telefónica, conducta, etc..

DURANTE LAS DOS SEMANAS DE EMPLEO

- 10. Accidente: reportar accidentes o lesiones en el trabajo
- 11. Descuentos a empleados en los productos XYZ de la compañía
- 12. Pagos: explicaciones de salariales
- 13. Revisiones salariales
- 14. Plan de evaluación del desempeño
- 15. Sistemas de Sugerencias
- 16. Información de cambio de dirección, nombre, teléfono, etc..
- 17. Hacer preguntas y pedir ayuda en problemas

Como lo indican las marcas, todos los elementos anteriores han sido comentados con el empleado.

El empleado fue notificado del momento y extensión de sus primeras vacaciones como lo muestra la página siguiente de esta forma.

Se instruyó al empleado para que asistiera a la segunda reunión programada y trajera esta lista con él.

JEFE DE DEPARTAMENTO O SUPERVISOR

FECHA

BRE LEADO _____	FECHA DE INGRESO _____
ARTAMENTO _____	UBICACIÓN _____

VENTOS CUBIERTOS POR EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
 (OFICINA FILIAL EN EL PRIMER DIA DE ORIENTACIÓN: (45 minutos)

TE I - Políticas y procedimientos de organización y personal

- 1.- Organización XYZ de la compañía
- 2.- Presentaciones básicas de seguro (pagados por completo por la compañía)
 - a.- hospitalización
 - b.- Incapacidad a corto plazo
 - c.- Seguro de vida
 - d.- Accidentes de viaje
- 3.- Prestaciones d seguro opcionales (pagados por el empleado y la compañía)
 - a.- Gastos médicos totales
 - d.- Seguro de vida amplio
 - c.- Incapacidad de largo plazo
- 4.- Vacaciones
- 5.- Días feriados
- 6.- Periodos de prueba
- 7.- Compensación
- 8.- Evaluación del desempeño
- 9.- Incapacidad médica
- 10.- Uso de cambio en la situación personal
- 11.- Noticias de la Compañía XYZ
- 12.- Plan de recuperación de colegiaturas
- 13.- Instalaciones en edificios
- 14.- Edificio nuevo
- 15.- Compañía XYZ y el empleado
- 16.- Oportunidad Iguales de empleo

PARA LA SEGUNDA REUNIÓN: (45 minutos)

HA _____ HORA _____

ORTANTE: ASEGURESE DE TRAER ESTA FORMA FIRMADA POR SU GERENTE CUANDO
 VENGA A SU SEGUNDA REUNION PROGRAMADA

TE II - Políticas y procedimientos de personal

- 1. Revisión y preguntas sobre la Parte I
- 2. Programa de retiro
- 3. Plan universitario
- 4. Tiempo fuera del trabajo
- 5. Premios por reclutamiento
- 6. Unión de crédito
- 7. Plan de inversión de la Compañía XYZ
- 8. Bonos de Ahorro
- 9. Actividades de los empleados
- 10. Sistemas de sugerencias
- 11. Inversión personal

REPRESENTANTE DE RELACIONES CON EL PERSONAL

FECHA _____

TECNICAS DE CAPACITACION EN LA INDUCCION

Entre las técnicas de capacitación dentro de la inducción más comunes tenemos:

a.- **EN EL PUESTO:** no es más que la instrucción de una persona para que aprenda mientras lo desempeña. El cual cuenta con algunos métodos como el de instructor o sustituto, en la que el empleado recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo.

b.- **POR INSTRUCCIONES DEL PUESTO:** muchos empleos representan una secuencia lógica de pasos y se enseñan de esta manera, se requiere de hacer un listado de todos los pasos necesarios en el puesto, cada uno con secuencia apropiada, junto a un punto clave para cada una, a fin de proporcionar una capacitación paso a paso en los empleados.

c.- **POR CONFERENCIAS:** Dar pláticas o conferencias a los nuevos empleados, mismo que puede tener varias ventajas. Entre ellas, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas en capacitación. En estos casos se puede utilizar materiales impresos como libros y manuales, esto podría representar gastos considerables de impresión y no permite el intercambio de información de las preguntas que surgen durante la conferencia.

d.- **TÉCNICAS AUDIOVISUALES:** La presentación de información mediante técnicas audiovisuales como películas, circuitos cerrados de televisión, cintas de audio o de videos pueden resultar muy eficaces, en la actualidad esta técnica se utiliza con mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales pero ofrecen algunas ventajas únicas.

e.- **PROGRAMADO** Este puede ser por un dispositivo de instrucción programada sea un libro de texto o una computadora. Este es un método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, que implica presentar pregunta, hechos o problemas y permite que la persona le responda, para posteriormente ofrecer al empleado retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas (1)

Muchas empresas utilizan en la actualidad las computadoras para facilitar el proceso. Los sistemas de instrucción asistidos por computadora tienen varias ventajas. Ofrecen instrucción individual a un ritmo propio y fácil de utilizar, y los aprendices reciben retroalimentación inmediata con respecto a sus entradas de datos. Además se puede modificar fácilmente, esta instrucción tiende también a ser flexible.

La capacitación, en el que se involucra al nuevo empleado en una experiencia básica que requiere para desempeñar su puesto, él reducirá la tensión, lo conducirá a una rentabilidad alta y actitudes positivas.

EFFECTOS PSICOLOGICOS

Al incorporarse un nuevo colaborador a una empresa, ella desconoce su sistema, cultura y clima organizacional, políticas etc., esto en consecuencia genera una reacción de los trabajadores hacia el nuevo empleado y de este hacia su nuevo ambiente laboral; entre estas reacciones podemos mencionar:

- El nuevo empleado podrá ajustarse a las normas establecidas y aceptarlas
- Puede chocar con los criterios existentes y ser rechazado.
- Puede encontrarse inconvenientes en su forma original, pero susceptibles de modificación o sustitución, a fin de hacerlo aceptable.

(1) Dessler, Gary. *Administración de Personal* (México, Prentice-Hall Hispanoamericana 1991)

Además existen diferencias individuales tales como la capacidad mental o motora, intereses, nivel de aspiración, personalidad, energía, adiestramiento y experiencia; con base a estas diferencias, surgen necesidades, las cuales buscan alcanzar algún nivel razonable de satisfacción.

El nuevo colaborador lleva expectativas sobre su futuro ambiente laboral, lo cual genera en él entusiasmo, satisfacción, energía y positivismo. Cuando estas expectativas del trabajador no son satisfechas por parte de la empresa, se enfrenta con:

- a) Una frustración la cual puede ser incrementada o bien ser aceptada y seguir adelante, sustituyéndola por alguna actitud o costumbre nueva; pero no se siente satisfecho completamente, por lo tanto el trabajo no es realizado con la mayor eficiencia.

La frustración en cada individuo depende de muchos factores:

- su tolerancia
- sus frustraciones anteriores
- de su interpretación de la situación
- y de la depresión a que se encuentra sometido.

- b) Tiende a una conducta defensiva individual o grupal, incluyendo rotación y ausentismo.

Lo anterior comprueba que el nuevo colaborador es parte importante de la compañía, como un ser susceptible ante la cultura y clima organizacional de la misma; y siendo la inducción el primer acercamiento real del trabajador hacia la empresa y de éste hacia el nuevo trabajador, es necesario reafirmar que con un proceso adecuado de inducción se le proporciona cierto grado de motivación la que depende de la percepción de los trabajadores de que sus necesidades se satisfagan, así como seguridad en sí mismo, como trabajador, confianza en su nuevo ambiente, una estabilidad emocional hacia sus compañeros, disminuyendo el grado de estrés, reforzando sus aspectos positivos hacia su trabajo y la identificación hacia la nueva compañía.

Dentro de este proceso se notan tres razones principales que el Psicólogo no debe descuidar con relación a la problemática que presenta el nuevo trabajador. a) cualquier nueva situación representa un cambio en el individuo, cuando más diferentes sean las cosas para este, mayor sería la incertidumbre que tenga que enfrentar y más significativo, b) expectativas poco realistas, ya que el nuevo colaborador lleva una visión idealista de condiciones y situaciones de su nuevo trabajo, basándose en sus experiencias anteriores, c) el shock de la realidad, cuando el nuevo trabajador se da cuenta de su realidad laboral que no satisface su visión inicial.

Huse y Kay describen tres principios psicológicos en el proceso cíclico de aplicación de recursos humanos y de mejoramiento:

Un colaborador mejorará su desempeño en el cargo cuando conoce aquello que de él se espera. Brindándole la información adecuada sobre prioridades, resultados esperados, métodos de evaluación de los resultados y recursos disponibles.

Para mejorar el desempeño en el cargo, un colaborador necesitará de una retroalimentación de todo aquello que esta haciendo o que realizará. Este es el principio que tiene mayor importancia de todos, porque del conocimiento de los resultados, o de la retroalimentación efectuada dependerán las correcciones y el mejoramiento del desempeño del cargo.

Un nuevo colaborador se le debe orientar y dar asistencia para que brinde un rendimiento óptimo en el desempeño de sus futuros cargos. La persona que esté realizando esta actividad debe de tener una actitud positiva al actuar junto al colaborador en vez de simplemente juzgarlo cuando realice alguna actividad.

(1) Chiavenato, Idalberto Administración de Recursos Humanos (México McGraw-Hill Buenos Aires 1988) Pág. 273

Lo que trata de demostrar Huse y Kay es que cuando se siguen estos principios, el colaborador se siente identificado y participe con los objetivos organizacionales, mejorando de esta manera su relación con el supervisor del cargo que ocupará, con el personal con el que contratos de seguro de los que se tiene conocimiento eran en forma de préstamo.

Según Chiavenato, Thompson sostiene que el argumento básico ha sido que, al preparar a los individuos para los cargos, el sistema social les ofrece satisfacer un conjunto bastante consistente de aspiraciones, creencias sobre causales y patrones. Localizando los empleos en tecnología, a su vez, las organizaciones presentan a los individuos, en una determinada ocupación, esferas de acción estandarizadas. Concluyendo que el empleo es, al mismo tiempo, una unidad en la organización y una unidad en la carrera del individuo. La unión de los dos es el resultado de un acuerdo negociado o un contrato de inducciones/contribuciones. (1)

Resumiendo puedo describir que la inducción se hace indispensable, porque el trabajador necesita ser adaptado lo más rápido y eficazmente posible al nuevo medio; los primeros recuerdos son los que más persistentemente habrá, de influir en su actividad, y si son desagradables por la incertidumbre y ansias que provoca lo nuevo, lo desconocido, críticas o regañíos que se hagan al nuevo trabajador, afectarán su moral, su estabilidad, hasta su lealtad en la empresa.

"Como se ha podido observar, el trabajo del psicólogo Industrial abarca diferentes aspectos, porque es un profesional que conoce al ser humana, lo que le permitirá ayudar en la consecución de los fines y los objetivos de la empresa y el personal que laborará dentro de ella." (2)

(1) Ibid pág. 274

(2) Peña de León, Lesbia María *Op-Cit*

ASEGURADORA Y FINANCIERA G & T

La presente investigación se fundamenta sobre la funcionalidad del programa de inducción en una financiera y en este caso especial dentro la aseguradora y financiera G & T, por lo que se considero dentro del marco teórico describir aspectos sobre lo que es la compañía.

HISTORIA DEL SEGURO

Dentro de la historia del seguro puedo resumir que fue utilizado en forma bastante extendida por los griegos y los romanos. Los primeros laborará; lo que conllevara a emplear los medios necesarios para mejorar el desempeño del puesto que ocupará.

Al organizarse en la edad media los gremios de artesanos, el seguro alcanzó una extensión y un desarrollo aún mayor. Varios de los planes de aquellos gremios eran similares a muchos de los planes que existen hoy en día.

"El concepto del seguro tuvo origen quizás, cuando el hombre primitivo, aguijoneo por el deseo y la necesidad de reunirse con sus semejantes, abandonó la caverna y él constituyó el primer núcleo social de la humanidad, la tribu". (1)

Aquel primer grupo humano tuvo que enfrentarse prácticamente a los mismos peligros, a las mismas dificultades, y a los mismos riesgos que han sido siempre, a través de toda la historia, compañeros inseparables del ser humano y que alguien magistralmente definió como riesgos de vivir.

(1) Seguros G&T S.A. Manual de Inducción (Guatemala, Depto. Recursos Humanos, 1995) En adelante, está es la fuente sobre la inducción (resumen) en Seguros G&T.

El hombre notó que en aquella primera tribu, en el primer núcleo humano, cuando ocurría un desastre (incendio, temporales, etc.) que destruía los bienes de uno o varios de sus miembros, los otros componentes del grupo que no habían recibido perjuicio alguno, contribuían unos con materiales, y otros quizá hasta con sus propias manos a restaurar aquellos bienes, o aquellas propiedades que habían sido dañadas.

Con aquel concepto claro en su mente, la humanidad se sintió mejor, sabía que no podría evitar los hechos imprevistos (riesgos, contingencias) que dañaban sus bienes y destruían su capacidad de producir. Sin embargo, habían encontrado el instrumento idóneo que les ayudaba mitigar las consecuencias perjudiciales de esos hechos, habían encontrado en fin, lo que tanto necesitaba protección.

Y así, protegidos por la institución del Seguro, la humanidad ha marchado confiada y tranquila por las rutas de un mayor y más amplio progreso.

El seguro fue utilizado en forma bastante extendida por los griegos y los romanos. Los primeros contratos de seguro de los que se tiene conocimiento eran en forma de préstamo.

Al organizarse en la edad media los gremios de artesanos, el seguro alcanzó una extensión y un desarrollo aún mayor. Varios de los planes de aquellos gremios eran similares a muchos de los que existen hoy día.

La historia del seguro se remonta desde el Siglo XVI, hasta la Fecha y se puede decir que el mismo se ha desenvuelto en tres etapas: La primera etapa desde sus orígenes, hasta el siglo IV, se puede decir que es la prehistoria del seguro, algunos autores hacen referencia a los siguientes hechos y fechas que han ido quedando registrados como historia.

Según Harper, escribe: que en las cavernas los propietarios de las mismas y los propietarios de la mercancía transportadas, compartían las pérdidas cuando fueran asaltados por bandidos. El alemán Mannes, confirma que todo los que iban en las caravanas pagaban, entre todos los daños de las aventuras o viajes ya fuera por robo o por asalto. En el Derecho Indú aparece que en la India, estaban obligados todos los familiares a sostener al que quedara incapacitado por un accidente en viaje, bajo las normas de interés del 10%, si viajaba por la selva o en despoblado y de un interés del 20% si el viaje lo hacía por mar. En la Biblia, en el Antiguo Testamento, aparece en cierto sentido de seguro, cuando Josué, sucesor de Moisés, hace constar que este último hizo almacenar granos en un año de abundancia para preveer años de escasez.

La Segunda Etapa del desarrollo y formación del seguro fue a partir del siglo XVII, evolucionando de la siguiente forma: Hasta el siglo XVI aparece y entra a funcionar los seguros de riesgos marítimos, En 1309, el duque de Génova emite un decreto en donde aparece por primera vez la palabra "asseguramentum" que es un concepto en el que se basa el seguro. En 1937, aparece el primer contrato marítimo.

En 1730 en Génova parece que se reparten entre varios aseguradores un seguro, dando así paso a lo que podemos llamar como "Coaseguro y/o Reaseguro", en 1385 aparece la primera póliza. En el siglo XII existió un seguro mutuo de vida, cubría a las mujeres encinta fueran o no fueran esclavas y se basaba en el deseo de un buen parto y por el perjuicio económico que pudiera sufrir el propietario de la esclava si ésta falleciera en el parto. El principio del origen del seguro de vida se basa en las rentas vitalicias, pero más tarde se basó en apuestas sobre la vida de las personas. En 1809, aparece el primer Seguro de Vida en América, en el estado de Massachusets, de Estados Unidos. En 1666 el Sr. Nicolás Bardon estableció la primera oficina que ofrecía protección económica por el riesgo de incendio.

Esta tercera etapa se sitúa al final del siglo XVIII, hasta inicios del siglo XXI, en razón de que el siglo XX ya está finalizando. Esta época en que el seguro adquiere su verdadero desarrollo modernizándose, principalmente en el presente siglo, con la creación de las empresas

de aseguradoras y reasegurados, en el mundo, sobre bases técnicas y científicas, y usando los elementos y conceptos más modernos conforme se les fue descubriendo, tales como la ley de los grandes números, el cálculo de probabilidades, las tablas de mortalidad, los cálculos actuariales, etc., Llegando a tal grado a la creación de oficinas fiscalizadoras gubernamentales, en Guatemala es el departamento de Inspección de Seguros y Fianzas de la Superintendencia de Bancos, adjunta al Banco de Guatemala, esto se hizo debido a la gran cantidad de Compañías que surgieron en el mercado. Oficinas que vigilan el comportamiento y el fiel cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de seguros, ya que como se sabe el público usuario entrega su dinero (prima), a cambio de un papel, contrato que es una promesa, que dice que en caso de suceder una pérdida o daño de los bienes identificados, en la póliza la compañía aseguradora va a responder con el pago de este daño o pérdida que se cumplan los términos del contrato de seguro.

Después de haber descrito la historia del seguro resumiré lo que ha sido la compañía de seguros generales Granai & Townson, Sociedad Anónima misma que fue fundada por los señores Mario Granai Andriño y Ernesto Townson Pinto el 29 de agosto de 1947. Siendo los pioneros en la Industria de Seguros en Guatemala. En el momento de su fundación. La compañía de seguros generales Granai & Townson, S. A., contaba con una importante cartera de negocios de seguros, formada por su antecesora, la sociedad colectiva. No pudo, sin embargo iniciar enseguida sus actividades, pues la obtención de su personería jurídica tomo largos meses de tramites legales; lapso que fue bien aprovechado por los fundadores de la empresa, para celebrar fuera del país los contratos de reaseguro indispensables para que la compañía diese comienzo a sus operaciones.

La aseguradora G & T preocupada por los diferentes cambios que se están viviendo actualmente en Guatemala realiza estudios para tecnificar y actualizar todos sus programas, en esta oportunidad analizare la funcionalidad del programa de Inducción con que cuenta actualmente, iniciando con la revisión del mismo.

PROGRAMA DE INDUCCION DE LA ASEGURADORA Y FINANCIERA G & T

Es indispensable mencionar que se encontrará un breve resumen del mismo, iniciare describiendo que en sus inicios la compañía no realizaba ninguna clase de inducción a su personal y que hace aproximadamente cinco años la Inducción se realizaba entregando un legado de copias (87 hojas) al nuevo colaborador, mismas que tenían que ser leídas en su totalidad en las oficinas o en su hogar posteriormente de haber realizado un recorrido por las instalaciones e iniciar sus labores casi en forma inmediata, sin haber recibo alguna inducción al puesto.

Actualmente el departamento de recursos humanos cuenta con un equipo de trabajo bien estructurado, mismos que se preocupan por el bienestar del personal que labora en la empresa, así como de la compañía, trabajando y modificando constantemente en todos los programas con que cuentan actualmente, de donde se pudo comprobar que la inducción que recibe el nuevo colaborador ha mejorado en relación en años anteriores y que según entrevistas realizadas a colaboradores que tienen años de laborar en la empresa es eficiente y efectiva, para el nuevo trabajador. La manera en que se brinda actualmente la inducción es iniciando con una plática introductoria que es impartida por un asesor del departamento de recursos humanos, posteriormente se le realiza inducción a la empresa y al puesto de trabajo por intranet, (con un tiempo promedio de ocho horas) además se les realiza una capacitación previa a presentarse a su puesto de trabajo, finalizando con un recorrido por todas las instalaciones de la compañía, así como recibiendo retroalimentación entre cada una de las fases. (adjunto un programa que recibe el colaborador al iniciar su Inducción por intranet).

La aseguradora y financiera G & T cuenta con un equipo moderno de computación logrando de esta manera realizar su Inducción a través de Intranet; de donde se tuvo la siguiente información: Que el programa de inducción es de observancia general para todas

aquellas personas que se incorporen dentro de la compañía iniciando una relación laboral, antes de que se presente formalmente a su respectivo puesto de trabajo.

El programa de Inducción contiene tres importantes clasificaciones, la inducción a la empresa, la inducción al puesto y la inducción a la calidad total. Cada una de ellas está orientada a satisfacer sus necesidades de crecimiento, con el propósito de lograr que se identifique plenamente con la compañía.

A continuación presento un desglose de las secciones que contiene cada una de las divisiones del Programa de Inducción.

A-INDUCCIÓN A LA EMPRESA.

1) ORIENTACIÓN A LA EMPRESA Con el propósito de que conozca aspectos importantes acerca de la Compañía de Seguros G & T, le proporciona en las cuatro primeras secciones del presente manual la información acerca de la historia, productos, funciones y las definiciones de la empresa que conforma la Corporación G & T.

2) REGLAMENTO DE TRABAJO En nuestra quinta, sexta y séptima Sección, el departamento de Recursos Humanos se ha encargado de presentar un resumen de las reglas laborales que rigen a la empresa, así como las prestaciones a las que tiene derecho.

3) PROYECCION DE AUDIOVISUALES Y PROGRAMA DE INTRANET DE INDUCCION: El programa de Inducción es apoyado por audiovisuales y el programa del Web con una duración aproximada de 4 horas, los cuales resumen los aspectos más importantes de la empresa en cuanto a su historia, misión, equipo gerencial, servicios que presta, actividades sociales y culturales, prestaciones para el personal, etc.

4) RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES: Con el objeto de lograr una mejor ubicación física, familiarizarse con el personal actual y conocer las funciones generales que se llevan a cabo en los distintos departamentos y gerencias de la Compañía, realizará un recorrido por las instalaciones del edificio.

5) SESION DE RETROALIMENTACIÓN En el departamento recursos humanos se encarga de realizarle una breve entrevista acerca de los diversos aspectos que abarcó la inducción ofrecida, con el propósito de aclarar las posibles dudas que hayan surgido, enfatizar los puntos más importantes del material y verificar la asimilación del programa, con respecto a los contenidos.

B- INDUCCION AL PROGRAMA DE CALIDAD TOTAL

La Compañía de Seguros G & T ha venido trabajando, desde 1993, bajo la filosofía de Calidad Total, como una estrategia que nos permite ser competitivos ante el mercado actual, y en un futuro, ante la apertura de nuevos mercados.

Se ha logrado la cooperación de todos los miembros de la organización utilizando al máximo el talento y destrezas de los empleados y gerentes, a través de equipos de trabajo que optimizan constantemente la calidad y productividad, y que les permite satisfacer las expectativas de nuestros Clientes.

Con el fin de poder orientar mejorar el programa de calidad Total, se ha elaborado el manual de Calidad Total, el cual será entregado y tiene como propósito brindar toda la información acerca de nuestros objetivos, elementos, principios, políticas, estructuras, funciones y herramientas con las que se cuenta actualmente dentro de este programa.

C- INDUCCION AL PUESTO

La inducción al puesto es responsabilidad de su futuro Jefe Inmediato con el apoyo del departamento de recursos humanos. Para lograr convertirlo en una persona productiva dentro de la Compañía, derivado de un excelente rendimiento, le daremos a conocer lo siguiente aspectos;

C.I.- ORIENTACIÓN A SUS COMPAÑEROS DE LABORES: Su jefe inmediato se encargará de presentarle personalmente a todos sus compañeros de trabajo y a las personas con que las que tendrá mayor relación dentro de la compañía, con el objeto de facilitarle el proceso de socialización y ambientación.

C.II-ENTREGA DE LAS FUNCIONES QUE REALIZARA EN SU PUESTO: A través del apoyo del departamento de organización y Métodos y de su Jefe Inmediato, le entregara la descripción de funciones del puesto que viene a desempeñar. De esta manera tendrá la descripción de las tareas, deberes y responsabilidades de su puesto, logrará entender que es lo que se espera de la ejecución de sus funciones y contará con una guía que le orientará hacia el éxito de sus labores.

C.III- CAPACITACIÓN EN LAS NUEVAS FUNCIONES A SU CARGO: El colaborador fue contratado bajo las características, aptitudes y requisitos que posee idóneos para ocupar el puesto, sin embargo es necesario un entrenamiento inicial para que cuente con las mejores habilidades y conocimientos que le permitan desarrollarse eficientemente en su nuevo puesto de trabajo. En virtud de lo anterior, su jefe inmediato como responsable principal de la inducción en su puesto, registrará la capacitación que se le impartirá en este período inicial de su relación laboral.

C.IV- EVALUACION DE SU DESEMPEÑO EN EL PERIODO DE PRUEBA: La Evaluación del desempeño de nuestro personal actual es un proceso constante, a través del cual obtenemos una apreciación de los resultados logrados de las personas en el puesto que ha venido ocupando. Sin embargo hemos definido los parámetros más objetivos posibles para poder evaluar su desempeño durante el período inicial o de prueba, previo a determinar confirmarle en el puesto. Desde su inicio su Jefe inmediato comienza a observar su desempeño, a los dos meses reporta su rendimiento enfocado tanto a su persona como a sus tareas, el departamento de Recursos Humanos elaborara un informe y se procede a tomar decisión de confirmarle en el puesto de acuerdo los resultados.

C.V- RETROALIMENTACION DE SU DESEMPEÑO: De acuerdo los resultados de esta primera evaluación de su desempeño, el Jefe inmediato procederá a reunirse con el nuevo colaborador para darle una retroalimentación acerca del desempeño inicial, enfatizando aquellos aspectos que se manifestaron como fortaleza y sugiriendo la mayor atención a aquellos que hay que reforzar para mantenerse en el nivel óptimo del personal. En esta sesión se le notificará de su confirmación.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

Los objetivos generales del programa de Inducción que se ha elaborado para el nuevo colaborador, son los siguientes:

- 1- Lograr que inicie su relación laboral en una forma agradable.
- 2- Dar a conocer sus derechos y obligaciones dentro de la Compañía.
- 3- Dar a conocer las actividades específicas que debe desarrollar en su puesto y capacitarlo para ello.
- 4- Responder a las diversas dudas que puedan surgir en la

incorporación de su persona en la Compañía.

- 5- Concientizarle acerca de la importante función de servicio que a la Compañía y responsabilidad ante sus clientes internos y externos.

SERVICIOS QUE PRESTA SEGUROS G & T

La Compañía se dedica a la venta de Seguros en General, estos se dividen en Seguros de Vida y los Seguros de Daños, Seguros colectivos, gastos médicos, seguros del ramo de daños, y fianzas.

AREAS FUNCIONALES DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS G & T

- 1.-Área de vida.
- 2.-Área de daños
- 3- Área financiera

Debido a lo delicado de sus operaciones esta obliga a utilizar métodos y procedimientos adecuados para salvaguardar efectivamente las finanzas de la compañía, estructurándose la siguiente manera:

I- Gerencia Financiera Esta conformada por los departamentos de Contabilidad, cobranzas, emisión de cheques, reaseguro. Compras y contrataciones.

II- Auditoria Interna: Verifica el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración, a través de revisiones razonables y oportunas.

III- Gerencia de Sistemas: Tiene la responsabilidad de automatización de los procesos administrativos, búsqueda constante de tecnología que represente ventaja competitiva ante el mercado.

IV- Recursos Humanos: Este departamento se encarga de la

Administración y políticas relacionada al recurso humano. Entre las sus actividades se encuentra los siguientes sistemas: reclutamiento de personal, selección de personal, contratación, inducción, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, administración de sueldos y salarios, prestaciones, negociación colectiva, seguridad y bienestar del personal, clima organizacional, calidad total.

Y- Mercado Se encarga de la coordinación de los estudios de investigación del mercado de seguros tanto nacional como internacional

REGLAS DE TRABAJO

Son todas las prestaciones que el trabajador posee desde que inicia hasta que finaliza su relación laboral con la compañía, teniendo como primer aspecto el contrato de trabajo, la jornada ordinaria y extraordinaria de trabajo; pago de salarios extraordinarios, alimentos y transporte por trabajo extraordinario, periodo vacacional, feriados y asuetos, permisos especiales, licencias con goce y sin goce de salario, inasistencias a las labores, formas y fechas de pago, así como las prestaciones labores generales entre las que se encuentra, prestaciones para estudios Universitarios, prestaciones para cursos educativos, prestaciones económicas para casos oftalmológicos, como odontológicos, servicio de diagnosis clinica, prestaciones de defunción de familiares, seguros colectivos por lesiones o muerte, prestamos fiduciarios, beneficio por compra de seguros, aumentos salariales, aguinaldo y bonificación vacacional. Además el colaborador cuenta con prestaciones laborales especiales tales como: prestación para vehículos y deportes, prestación por muerte y ausencia legalmente declarada de un trabajador, seguro por atraco y accidente para vehículo, prestamos hipotecarios, complemento a prestaciones del IGSS, complemento de las prestaciones del IVS, prestación por tiempo de servicio y fianzas para excarcelación.

HIPOTESIS

El programa de Inducción con que cuenta actualmente la Aseguradora y Financiera G & T es funcional para el personal de nuevo ingreso.

VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

El programa de Inducción con que cuenta actualmente la Aseguradora y Financiera G&T.

MODIFICADORES

Inducción a la organización
Inducción al departamento
Inducción al puesto

VARIABLE DEPENDIENTE

Es funcional para el personal de nuevo ingreso.

MODIFICADORES

Ansiedad
Interés
Identificación
Satisfacción
Atención
Personalidad
Aspiraciones
Escolaridad
Nivel socio- económico

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

DISEÑO DE PRUEBA

Habiéndose obtenido previamente la autorización del Gerente de Recursos Humanos, se tuvo acceso a la nómina de trabajadores, así como de los programas de Inducción existentes.

De la nómina de trabajadores se escogió al azar una muestra representativa de 60 colaboradores, (hombres y mujeres), así mismo se subdividieron en trabajadores de antiguo ingreso (entre 1 y 15 años de laborar en la empresa) y de nuevo ingreso. Todos están dentro de una escala de un nivel socioeconómico medio y medio superior, con un nivel de escolaridad de tipo diversificado y universitario.

A todos los colaboradores seleccionados al azar, se les solicitó presentarse a una entrevista, así como llenar una encuesta previamente estructurada.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

En el estudio acerca de la Efectividad del Programa de Inducción, se contó con las ayudas del método de Mill, guía de observación, cuestionarios y entrevistas estructuradas. El método de Mill se empleó ya que al iniciar su relación laboral con la compañía todos los nuevos colaboradores tienen como factor común la Inducción, obteniendo con ello interés y positivismo para con su trabajo.

Así mismo, se realizaron observaciones participativas, cuando se estaba realizando la inducción, lo que me permitió tener un mayor contacto directo con los nuevos colaboradores verificando los métodos, actitudes, percepciones y tiempo de realizar el mismo. Se realizó una entrevista estructurada tanto a los nuevos colaboradores como los antiguos. A los trabajadores de mayor tiempo se les realizó con el propósito de verificar si durante su inicio e ingreso a la compañía fueron orientados sobre lo que es la empresa, las tareas que tenían que realizar, y si recibieron alguna instrucción específica para motivarlos a su nuevo ambiente de trabajo y si actualmente existen cambios substanciales al programa de inducción con que cuenta actualmente, y a los de nuevo ingreso se les comparó la forma en que se les realizó la inducción en otras empresas, y la forma en que actualmente obtuvieron instrucción a la empresa, al puesto de trabajo así como alguna capacitación específica para realizar sus tareas, así mismo se verificó que de esta de esta manera se identificaron con la empresa

TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO,

E INTERPRETACIÓN DE LA

DESCRIPCIÓN DE DATOS

El estudio fue más de tipo cualitativo que cuantitativo, se utilizó un análisis porcentual en el que se describe a través de gráficas, cuántos obtuvieron una inducción adecuada.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

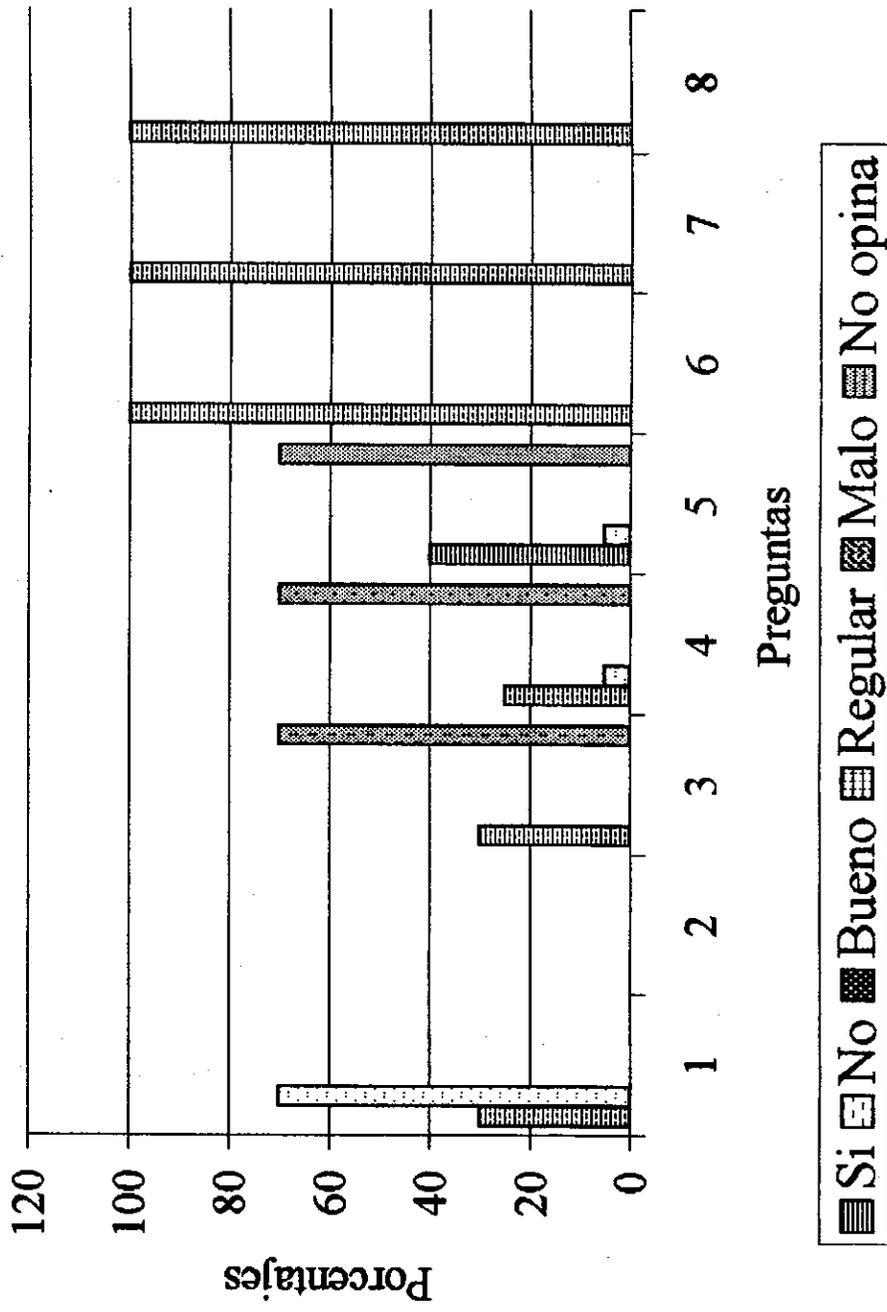
Después de haber observado y puesto en práctica los conocimientos adquiridos, se participó en los Programas de Inducción que se realizan en la compañía en donde se hizo el estudio, tomando en cuenta que la misma tiene un número considerado de colaboradores; se entrevistaron a 60 trabajadores a los que se agruparon de la siguiente forma: a) veinte (20) colaboradores que tuvieran una relación laboral de un año a cinco años sin haber suspendido su relación con la empresa b) veinte (20) trabajadores que tuvieran una relación laboral de seis a quince años, también como en el grupo anterior sin haber suspendido su relación laboral con la empresa; ésta agrupación tuvo como objetivo primordial el de conocer si existe alguna diferencia significativa, la forma en que se les realizó la inducción durante esos años. Posteriormente se entrevistaron a veinte (20) colaboradores que ingresaron a la compañía dentro de un periodo de tres meses y que además hayan pasado por los procesos de reclutamiento, selección, entrevistas, contratación, así como haber asistido al programa de Inducción todo ello con el propósito de verificar la efectividad del programa de Inducción con que se cuenta actualmente.

Los resultados obtenidos de la entrevistas me dieron un porcentaje que a continuación presento a través de diagrama de barras, para su mejor comprensión.

A.- PERSONAL QUE TIENE DE UNO A CINCO AÑOS DE LABORAR

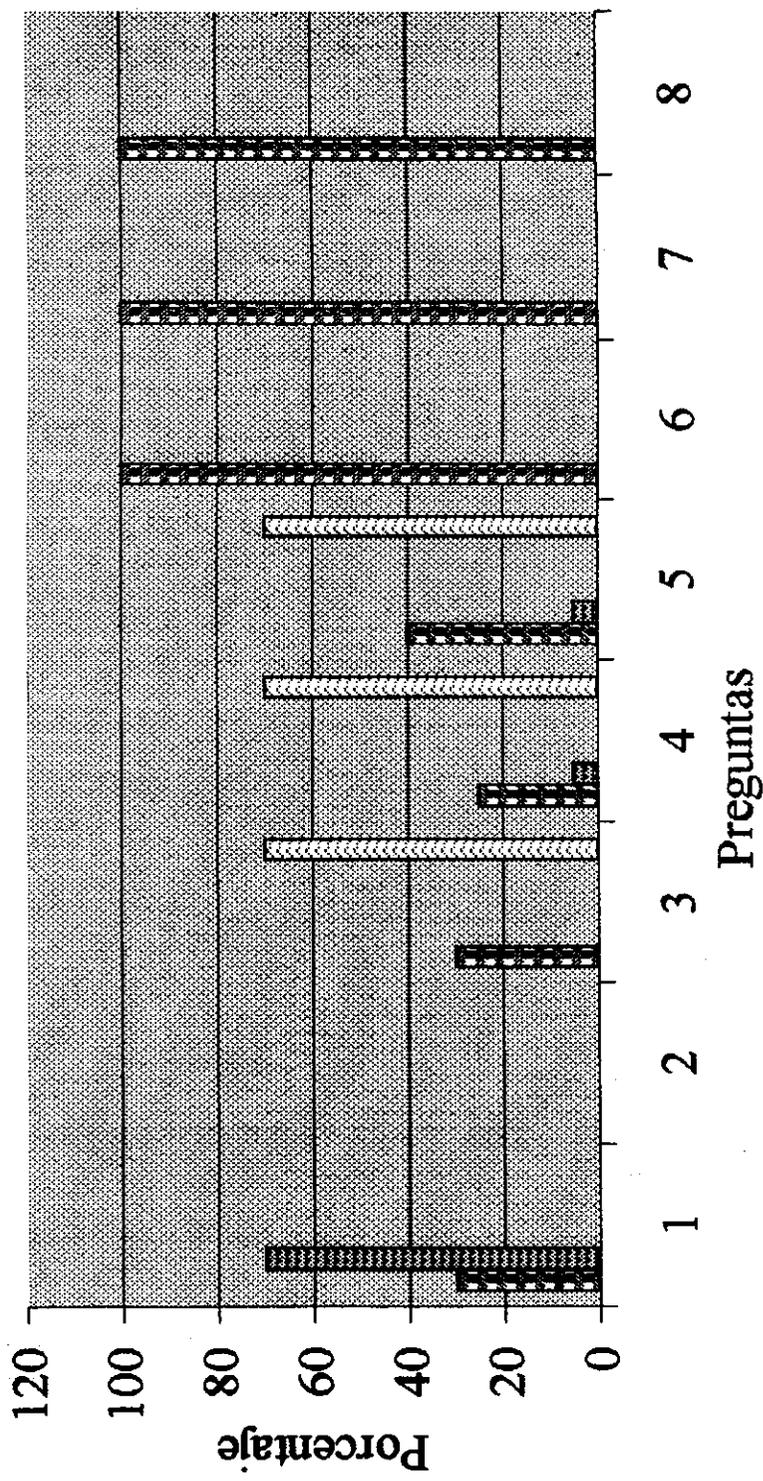
- 1- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a: si recibieron inducción cuando ingresaron, 15 contestaron que si, equivalente a 75%, y 5 que no, equivalente a 25%.
- 2- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a: como fue el proceso de Inducción, 15 contestaron que bueno, equivalente a un 75%, 3 contestaron que regular, equivalente a un 15%, y 2 contestaron que fue malo, equivalente a 10%.
- 3- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a: como fue el proceso de Inducción a la empresa, 15 contestaron bueno, equivalente a 75%, 1 contesto que regular, equivalente a 5% y 4 contestaron malo, equivalente a 20%.
- 4- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a: como fue el proceso de Inducción al puesto, 12 contestaron bueno, equivalente a 60%, 3 contestaron regular, equivalente a 15%, y 5 contestaron malo, equivalente a 25%.
- 5- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a: si recibió capacitación para realizar sus tareas, 11 contestaron que sí, equivalente a 55% y 9 contestaron que no, equivalente a 45%.
- 6- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a como fue la capacitación, 9 contestaron buena, equivalente a 45%, 4 contestaron regular, equivalente a 20%, 1 contesto que mala, equivalente a 5% y 6 se abstuvieron de contestar, equivalente a 30%.
- 7- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, como estaban capacitadas las personas que le realizaron la inducción, 12 contestaron buena, equivalente a 60%, 4 contestaron regular, equivalente a 20% y 4 contestaron mala, equivalente a 20%.
- 8- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, que si ha cambiado el programa de Inducción, 20 contestaron que si, equivalente al 100%.

LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVIDORES EN LAS DIFERENTES PREGUNTAS.



B.- PERSONAL QUE TIENE DE SEIS A QUINCE AÑOS DE LABORAR

1. De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, si recibió Inducción cuando ingreso a la empresa, 17 contestaron que no, equivalente a 85%, 3 contestaron que sí, equivalente a 15%.
2. De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, como fue el proceso de Inducción, 3 contestaron buena, equivalente a 15%, y 17 no opinaron, equivalente a 85%
3. De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, como fue la Inducción a la empresa, 3 contestaron buena, equivalente a 15% y 17 no opinaron, equivalente a 85%.
4. De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, cómo fue la Inducción al puesto, 10 contestaron buena, equivalente a 50%, 5 contestaron regular, equivalente a 25% y 5 contestaron mala, equivalente a 25%.
5. De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, que si recibió capacitación para realizar sus tareas, 6 contestaron que sí, equivalente a 30%, y 14 contestaron que no, equivalente a 70%.
6. De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, como considero que fue la capacitación, 5 contestaron buena, equivalente a 25%, 1 contestó regular, equivalente a 5% y 14 contestaron mala, equivalente a 70%.
7. De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, que si estaban capacitadas las personas que realizaron la inducción, 3 contestaron que sí, equivalente a 15%, y 17 contestaron que no, equivalente a 85%.
8. De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, si ha cambiado el programa de inducción, 20 contestaron que sí, equivalente a 100%.

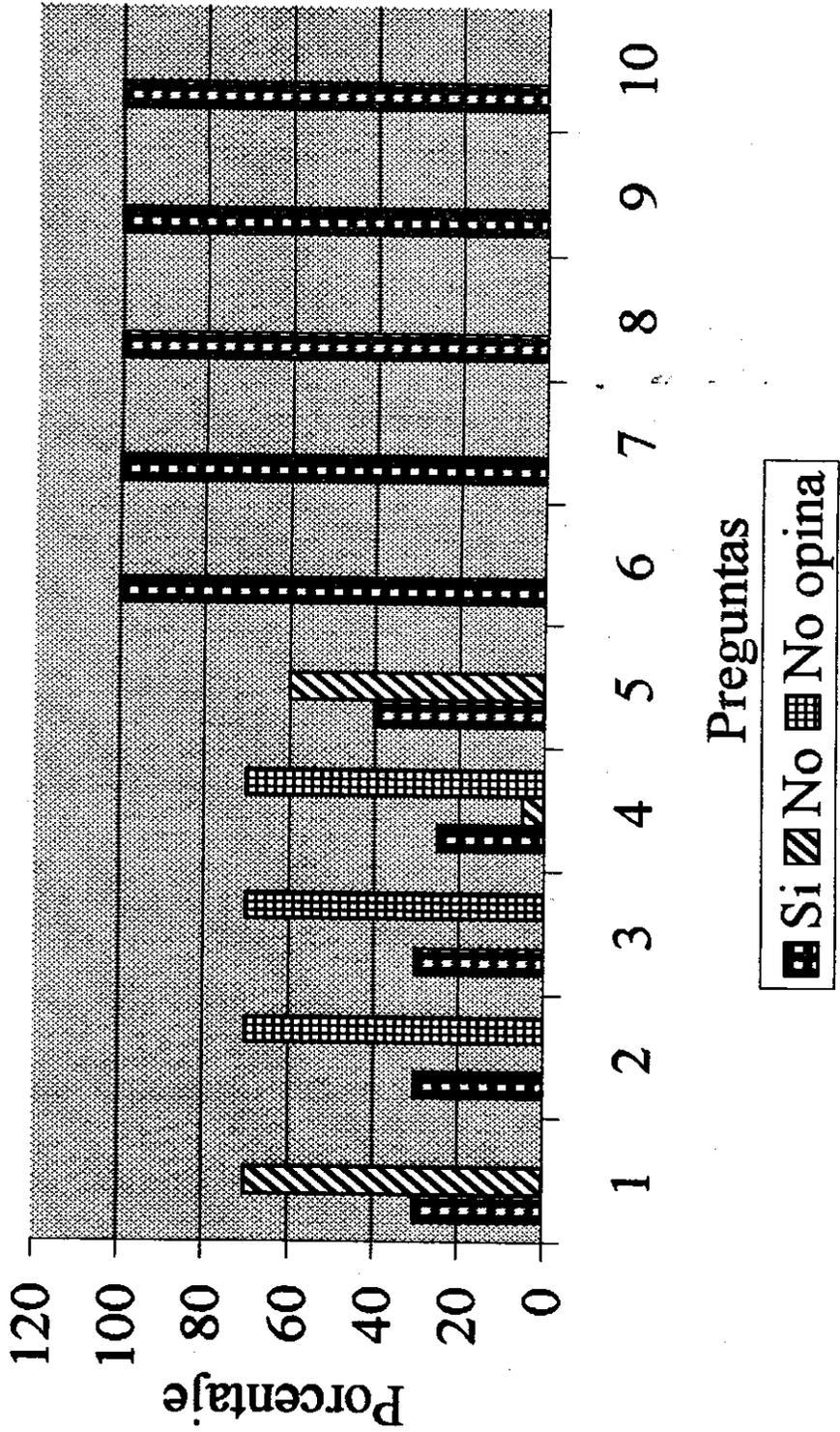


Si No Bueno Regular Malo No opina

C.- PERSONAL DE NUEVO INGRESO

- 1- De los veinte trabajadores entrevistados con respecto a, que si recibió inducción en otras empresas, 6 contestaron que sí, equivalente a 30%, y 11 contestaron que no, equivalente a 70%.
- 2- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, si recibió la inducción por medio de audiovisuales, 6 contestaron que sí equivalente al 30%, mientras que los otros 11 no contestaron, equivalente al 70%.
- 3- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a que si les dieron inducción a la empresa y al puesto, 6 contestaron que sí, equivalente al 30%, y 11 no contestaron, equivalente a 70%.
- 4- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, cuando le realizaron inducción a la empresa le dieron a conocer la historia, políticas, estructuras, objetivos, etc. 5 contestaron sí, equivalente a 25%, y 15 contestaron no, equivalente a 75%.
- 5- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, cuando recibieron inducción al puesto les presentaron a sus jefes, compañeros, área de trabajo, si le explicaron las especificaciones generales de sus tareas, 5 contestaron sí, equivalente a 25%, y 15 contestaron que no, equivalente a 75%.
- 6- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, si le dieron inducción en la Compañía de Seguros G & T, 20 contestaron que sí, equivalente al 100%.
- 7- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, si le dieron inducción a la empresa, 20 contestaron sí, equivalente a 100%.
- 8- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, si le dieron inducción al puesto de trabajo, 20 contestaron que sí, equivalente a 100%.
- 9- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, que si el personal estaba capacitado para realizar la inducción, 20 contestaron que sí, equivalente a 100%.
- 10- De los veinte trabajadores entrevistados, con respecto a, que si se llenaron las expectativas de ellos, 20 contestaron que sí, equivalente al 100%.

ENCUESTA PERSONAL A NUEVO INGRESO



Con base en los resultados cuantitativos obtenidos, se pudo comprobar a través del análisis porcentual la EFICACIA DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN y por lo tanto se acepta la hipótesis planteada, es decir que el Programa de Inducción sí, es efectivo en la compañía de Seguros y Fianzas G&T.

El Programa de Inducción ha sido estudiado y modificado cada determinado tiempo por los encargados del departamento de Recursos Humanos, situación que le preocupó al Gerente del departamento, por lo que se encargó de verificar la eficacia del mismo para poderle brindar un mejor servicio a sus nuevos colaboradores, ya que de ellos depende que los mismos se sientan identificados, con la compañía como con sus compañeros de trabajo. Hace algunos años la inducción se realizaba brindándole al nuevo colaborador un documento de aproximadamente 150 hojas, mismas que tenía que leer, tanto en la empresa como en su casa, aunque esto no les garantizaba a los encargados del departamento de Recursos Humanos que sus colaboradores estuvieran enterados del contenido del mismo. Actualmente cuentan con un programa de computadora en donde se puede encontrar todo el programa, mismo que está incluido en la red de toda la compañía.

La Inducción que se realizaba anteriormente tenía una duración de una semana, además de no contar con el personal adecuado, era tedioso y aburrido. Actualmente se realiza por medio de intranet contrario al anterior, este tiene una duración de dos días con un horario de 8:00 horas a 16:00horas, en el que se encuentran no solamente letras sino que también figuras agradables a la vista, música y algo que es muy importante cuenta con las personas indicadas para servirles de guía y además resuelve las dudas que surjan en el tiempo que se encuentren en Inducción.

Al iniciar la Inducción se le proporciona a cada colaborador un programa de actividades (se adjunta al final) con el objetivo de llevar un orden, posteriormente se le brinda una platica introductoria de motivación para romper las barreras que pudieran existir entre ellos y la compañía. Conforme se va desarrollando el programa se le resuelve las dudas que surjan.

Uno de los aspectos positivos que se pudo observar fue que, los nuevos colaboradores se identificaban cada día con la empresa, con su puesto de trabajo, con sus compañeros, y que disminuía su angustia.

Durante un período de tres meses y con un horario de cinco horas diarias, se efectuaron observaciones, se participo activamente en los programas de Inducción a todo el personal que ingresaba a la compañía. Comprobándose que todo lo descrito anteriormente le beneficiaba al nuevo colaborador; reduciendo la ansiedad que presento en los primeros días en su trabajo, se ajusto a las características y normas de la empresa, se logro que su relación laboral fuera agradable; y por consecuencia su ansiedad, expectativas y dudas relacionadas a su estabilidad laboral se fueron resolviendo en forma clara y sencilla, de tal manera que los colaboradores entendieran cuales eran sus derechos y obligaciones para con ellos, así como para con la empresa.

Lo expuesto anteriormente se pudo comprobar a través de los cuestionarios y entrevistas, aplicados tanto a los trabajadores que tenían tiempo de laborar en la empresa como a los que iniciaban su relación laboral, en los que manifiestan su satisfacción a los cambios efectuados en el actual programa de inducción.

Para obtener respuestas satisfactorias, se trabajo con iniciativa, responsabilidad y creatividad, las estrategias necesarias, logrando de esta manera que los colaboradores tuvieran una participación positiva y activa, actuando con mucho empeño, voluntad y responsabilidad en sus actividades.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- 1- Se acepta la hipótesis presentada, en cuanto que sí es efectivo el programa de Inducción.
- 2- Los Programa de Inducción es un medio acertado para que los colaboradores se identifiquen con la empresa, así como con su medio laboral.
- 3- La Inducción es un medio acertado para estimular la sociabilidad de los nuevos colaboradores en la empresa.
- 4- La Psicología Industrial puede contribuir en lo fundamental a cambios cualitativos en la concepción de la aplicación de las relaciones entre la empresa y el trabajador para que se interprete no como un medio para perpetuar fines y logros del sistema establecido, sino como un elemento de cambio que presente un factor que coadyuve al entendimiento del hombre y el trabajo.
- 5- Una auténtica utilización de la Psicología en la industria debe en lo fundamental estar al servicio del hombre, para elevar en sus capacidades y cualidades y no simplemente para colocarlo y ubicarlo de acuerdo con los intereses particulares.

RECOMENDACIONES

A la empresa en donde se realizó el estudio:

- 1- Brindarle más tiempo en lo que se refiere a la Inducción en el puesto, para que el nuevo colaborador se sienta seguro de sus tareas a realizar.
- 2- Personalizar la Inducción, ya que debido a la modernización que estamos viviendo, por momentos esta actividad es un poco fría e indirecta, debiendo tener en cuenta que son los colaboradores y no las maquinas los que tienen relación con los clientes externos.
- 3- Actualizar el programa dependiendo las necesidades de la compañía.
- 4- Realizar por un tiempo determinado un seguimiento, al personal que haya participado en la Inducción, con el propósito de verificar si se cumplieron sus objetivos.





PROGRAMA DE INDUCCION

DIA	DURACION	CONTENIDO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR
INDUCCION	1/2 hora	Bienvenida	Gerente/Asistente RRHH	Plática	Sala Capacitación
A LA	1/2 hora	Audiovisual ¿Quiénes somos en Seguros G & T?			
COMPañÍA	3 horas	¿Quiénes somos y que hacemos en Seguros G & T			
		1. CORPORACION G & T			
		a. Reseña histórica de Corporación G & T			
		b. Empresas de Corporación G & T			
		c. Alianzas estratégicas Corporación G & T			
		d. Portafolio productos y Servicios Financieros de Corporación G & T			
		e. Organización de alianzas estratégicas			
		f. Organización empresarial Corporación G & T			
		g. Valores Corporativos : Visión y Misión			
		2. NUESTRA HISTORIA			
		a. Fundadores de nuestra Empresa			
		b. Historia de nuestra Empresa			
		c. Nuestras oficinas			
		3. ESTRATEGIAS			
		a. Nuestra Misión			
		b. Nuestra Visión			
		c. Nuestros Valores			
		4. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN			
		a. Antecedentes generales			
		b. Estatutos			
		c. Estructura organizacional			
		d. Areas funcionales			
		e. Nuestros gerentes			
		5. NUESTROS PRODUCTOS			
		a. Seguros de vida			
		b. Seguros de daños			
		c. Fianzas			
		6. ORGANIZACIÓN Y REGLAMENTOS			
		a. Condiciones laborales			
		a.1 Reglas de Trabajo			
		a.2 Prestaciones económicas generales			
		a.3 Prestaciones económicas específicas			



DIA	DURACION	CONTENIDO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR
	1/2 hora	AUDIO VISUAL DE INDUCCION	Asistente RRRH	TV/Video Cass	Sala Capacitación
	1 hora	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES	Asistente RRRH		Toda la Compañía
	1 hora	SESION DE RETROALIMENTACION	Asistente RRRH	Plática	Sala Capacitación
	1/2 hora	EVALUACION DE LA INDUCCION A LA COMPAÑIA	Asistente RRRH	Comprob. PC	
INDUCCION	4 horas	ACTIVIDAD DEL SEGURO	Instructor interno	PC/MEB	Sala Capacitación
AL		INTRODUCCION A LA ACTIVIDAD DEL SEGURO			
SEGURO		DEFINICION DEL SEGURO			
		HISTORIA DEL SEGURO			
		CLASIFICACION DEL SEGURO			
		SEGUROS Y FIANZAS QUE OFRECEMOS			
		GENERALIDADES DEL SEGURO			
		a. Contrato de seguro			
		b. Póliza de seguro			
		c. Suma asegurada			
		d. Riesgos			
		e. La Prima			
		f. Infra-Seguros y Supra-Seguro			
		g. Coaseguro			
		h. Reaseguro			
		IMPORTANCIA ECONOMICA Y SOCIAL DEL SEGURO			
		ADMINISTRACION DE RIESGOS			
		Proceso de la Gestión de Riesgo			
		- Origen			
		- Evaluación de Riesgos			
		- Financiamiento de los Riesgos			
		ASPECTOS LEGALES DEL SEGURO			
	1 hora	SESION DE RETROALIMENTACION			
	1 hora	EVALUACION TEORICA			
	1 hora	Elaboración del carnet de identificación			
	1 hora	INFORMACION DE LA FORMA DE PAGO			
	1 hora	RETROALIMENTACION			
	1 hora	VERIFICACION DE LA PAPELERIA A PRESENTAR			
		a. Curriculum vitae			
		b. Solicitud de Empleo llena			

PROGRAMA DE INDUCCION

DIA	DURACION	CONTENIDO	RESPONSABLE	RECURSOS	LUGAR
		c. Fotocopia de Cédula			
		d. Fotocopia de Título nivel medio			
		e. Fotocopia de Afiliación del IGSS			
		f. Constancia de últimos estudios realizados (Universitario)			
		g. Fotografías (2)			
		h. Tarjeta de Consentimiento			
		i. Contrato de Trabajo			
	1 hora	FORMAS DE RECURSOS HUMANOS	Asistente RRHH	Pública	Sala Capacitación
		a. Solicitud de Permisos			
		b. Constancia de horas extras			
		c. Extras - ADEPSA			
		d. Extensiones telefónicas			

ENTREVISTA A PERSONAL DE NUEVO INGRESO

Para la Compañía de Seguros G & T contar con un nuevo personal como usted, a continuación encontrará serie de preguntas, las que solicitamos sean contestadas con la mayor sinceridad posible, porque de ella dependerá mejorar el Programa de Inducción con que se cuenta actualmente

¿Ha recibido Inducción en otras Compañías.

SI NO

¿El proceso de Inducción lo ha recibido a través de:

a.- Audiovisuales

b.- Personal de la Empresa

c.- Ambos

¿Dónde han realizado Inducción a:

a.- La Empresa

b.- Al puesto de Trabajo

¿Cuando le dieron Inducción a la Empresa le dieron a conocer Historia, Organización, Estructura y Políticas (si hay más de dos aspectos que no le dieron a conocer favor de marcar NO)

SI NO

¿Cuando le realizaron Inducción al Puesto le presentaron a sus jefes, compañeros de trabajo, área de trabajo, le explicaron las especificaciones generales en lo que consistiría sus tareas.

SI NO

¿La Compañía de Seguros G & T le realizó INDUCCIÓN a:

a.- La Empresa

b.- Al Puesto de Trabajo

¿Cuando le dieron Inducción a la Empresa le dieron a conocer Historia, Organización, Estructura y Políticas (si hay más de dos aspectos que no le dieron a conocer favor de marcar NO)

SI NO

¿Cuando le realizaron Inducción al Puesto de Trabajo le presentaron a sus jefes, compañeros de trabajo, área de trabajo, le explicaron las especificaciones generales en lo que consistiría sus tareas, le realizaron capacitación a las tareas a realizar.

SI NO

¿Considera que la (s) persona (s) que le han realizado Inducción están o estaban capacitadas para realizar dicha actividad.

SI NO

¿Considera usted que la Inducción que recibió en nuestra Compañía llenó sus expectativas.

SI NO



GUIA DE ENTREVISTA A PERSONAL ANTIGUO

Para la Compañía G & T es un placer estar contando con un trabajador como usted, a continuación le presentamos una serie de preguntas las que le solicitamos sean respondidas con la mayor sinceridad posible, esta información será utilizada para mejorar nuestro Programa de Inducción. Dicha información será confidencial.

1.- Cuando Ingreso a la Compañía de Seguros G & T recibí Inducción

SI NO

2.- El proceso de Inducción que recibí fue:

BUENO REGULAR MALO

3.- El proceso de Inducción a la Empresa fue:

BUENO REGULAR MALO

4.- El proceso de Inducción al Puesto fue:

BUENO REGULAR MALO

5.- Recibí Capacitación para realizar sus tareas

SI NO

6.- Como considera usted que fue la Capacitación que recibí.

BUENA REGULAR MALA

7.- Como considera usted que estaban capacitadas las personas que le realizaron la Inducción.

BUENA REGULAR MALA

8.- Considera usted que ha cambiado el Programa de Inducción

SI NO

9.- Que le cambiaría usted al Programa de Inducción

10.- Por que?

BIBLIOGRAFIA

- Annastassi, Ane** Psicología Aplicada Kapeluz. Volumen I
Buenos Aires 1978
- Chiavenato, Idalberto** Administración de Recursos Humanos
MacGraw Hill México, 1988
- Chrude J. Herbert y Artur W. Sherman Jr.** Administración de Personal Continental S.A. México, 1979
- Dessler, Gary** Administración de Personal Prentice-Hall
Hispanoamericana México, 1991
- Dunneto, Marvin D. Y Wayne K. Kirchner** Psicología Industrial
rillas, S.A. México 1972
- Howell, Willis** Psicología Industrial y Organización México, El
Manual Moderno, S.A., 1979
- Ghiselli, Edwin E. Y Clarence W. Brown** Psicología Industrial, su
aplicación al personal de Empresa Letras S.A. México D.F. 1959
- Shein, Edgar H.** Caree Dynamic Edisson- Wesley 1978
- Smith, Henry Clay y John H. Wakeley** Psicología de la
Conducta Industrial MacGraw-Hill México 1977
- Tesis Peña de León, Lesbia María** Propuesta de un programa de
Inducción U.S.A.C. Guatemala 1996
- Tesis: Ordoñez, Victor Manuel** El rol del Psicólogo Industrial
U.S.A.C. Guatemala 1992
- Documento. Manual de Inducción Seguros G & T R.H.** Guatemala
1995



INDICE

CAPITULO I

Introducción	3
Marco Teórico	
• Historia de la Psicología	8
• Aportaciones de la Psicología Industrial	11
• Objetivos de la Psicología Industrial	15
• Procesos de Administración	16
a- Reclutamiento	16
b- Selección	16
c- Inducción	17
c. I- Programa de Inducción	17
c. II- Técnicas de Capacitación en la Inducción	24
c. III- Efectos Psicológicos	25
• Aseguradora y Financiera G & T	29
a- Historia	29
b- Programa de Inducción	33
c- Objetivos	37
d- Servicios que presta	38
e- Areas Funcionales	38
f- Reglamento de Trabajo	39
• Hipótesis	40

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

• Diseño de Prueba	41
• Instrumentos de Recolección de datos	41
• Técnica de análisis estadístico, descriptivo e interpretación de datos	42

CAPITULO III

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

• Análisis cualitativo	43
------------------------	----

CAPITULO IV

• Recomendaciones y Conclusiones	52
----------------------------------	----

ANEXOS

• Cuestionarios	54
• Programa de Inducción	57
• Bibliografía	58