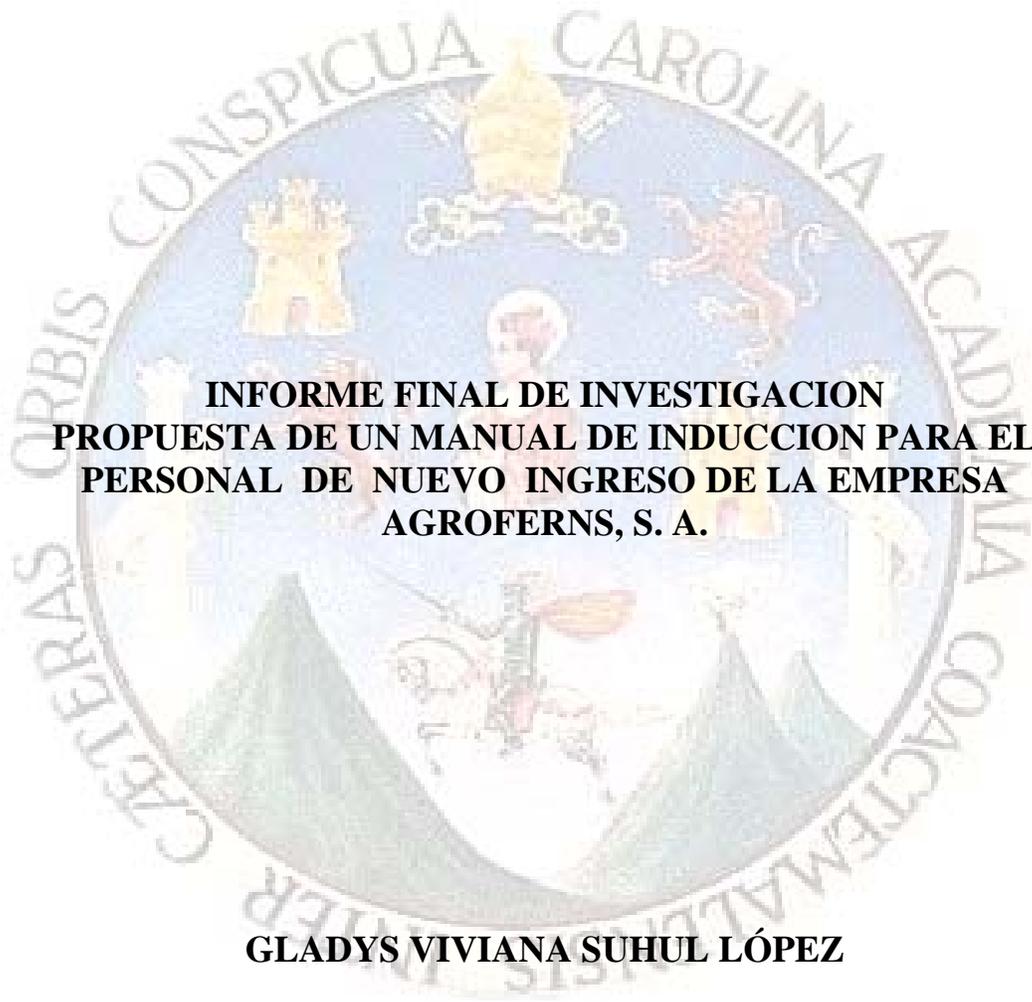


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**INFORME FINAL DE INVESTIGACION  
PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL  
PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA EMPRESA  
AGROFERNS, S. A.**

**GLADYS VIVIANA SUHUL LÓPEZ**

**GUATEMALA JUNIO DEL 2010**

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

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL  
PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA EMPRESA AGROFERNES,  
S. A.**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACION  
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**GLADYS VIVIANA SUHUL LÓPEZ**

**PREVIO A OPTAR EL TITULO DE**

**PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADEMICO DE**

**LICENCIATURA**

**GUATEMALA JUNIO DEL 2010**

**MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO**

**LICENCIADA MIRNA MILENA SOSA MARROQUÍN  
DIRECTORA**

**LICENCIADA BLANCA LEONOR PERALTA YANES  
SECRETARIA**

**LICENCIADO LUIS MARIANO CODONIER  
REPRESENTANTE DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS**

**JAIRO JOSUÉ VALLECOS PALMA  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 180-2010  
CODIPs. 966-2010

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

01 de junio de 2010

Estudiantes

Gladys Viviana Suhul López  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO (72º) del Acta DOCE GUIÓN DOS MIL DIEZ (12-2010), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 25 de mayo de 2010, que copiado literalmente dice:

**"SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **"PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA EMPRESA AGROFERNES, S.A., de la carrera de Licenciatura en Psicología,** realizado por:

**GLADYS VIVIANA SUHUL LÓPEZ**

**CARNÉ No.200113806**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Yarmila Michelle González Rodas y revisado por el Licenciado Iván Rocaél Monzón. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes  
SECRETARIA



Nelveth S.



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9<sup>a</sup> Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

**CIEP. 180-10**  
**REG 834-06**  
**CIEP 834-06**

**INFORME FINAL**

Guatemala, 14 de Mayo 2010

**SEÑORES**  
**CONSEJO DIRECTIVO**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO**

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Iván Rocaél Monzón ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**"PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA EMPRESA AGROFERNS, S.A."**

**ESTUDIANTE:**  
**Gladys Viviana Suhul López**

**CARNÉ No:**  
**2001-13806**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 22 de Abril 2010 y se recibieron documentos originales completos el 12 de Mayo 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licenciada Mayra Friné Luna de Alvarez**  
**COORDINADORA**

**Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gutiérrez"**

c.c archivo  
Arelis





**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacepsic@usac.edu.gt

CIEPs 181-10  
REG: 834-06  
REG: 834-06

Guatemala, 14 de Mayo 2010

Licenciada Mayra Frine Luna de Álvarez, Coordinadora.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs. - "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

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

**"PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA EMPRESA AGROFERNs, S.A."**

**ESTUDIANTE:**  
Gladys Viviana Suhul López

**CARNÉ No.:**  
2001-13806

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 03 de Marzo 2010, por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,  
**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licenciado Iván Rocaél Monzón**  
**DOCENTE REVISOR**



/Arelis.  
c.c. Archivo

Guatemala, 08 de julio del 2009.

Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora del Centro de Investigaciones  
en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"

Estimada Coordinadora:

Por este medio le informo que asesoré y aprobé el Informe Final Titulado:

**Propuesta de un Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso de  
la Empresa Agroferns, S. A.**

**Estudiante:**  
Gladys Viviana Suhul López

**Carne No.:**  
200113586

Por considerar que el mismo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.-, solicito a usted darle los trámites pertinentes.

Atentamente,

  
Licda. Yarmila Michelle González Rodas  
ASESORA  
Licda. Yarmila Michelle González R.  
Psicóloga  
Colegiado No. 12,056

YMGR



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 Y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

**REG. 834-06**  
**CIEPs. 085-08**

## APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 28 de Julio del 2008.

**ESTUDIANTE:**  
Gladys Viviana Suhul López

**CARNE No.:**  
200113806

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera de Licenciatura en Psicología, titulado:

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL  
PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA EMPRESA  
AGROFERNs, S.A.”.**

**ASESORADO POR:** Licenciada Yarmila Michelle González Rodas

Por considerar que reúne los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs.-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigaciones, el 14 de julio del año dos mil ocho y le solicitamos iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAR A TODOS”**

Licenciado Iván Monzón  
**DOCENTE REVISOR**

**Vo.Bo.**  
Licenciada Mayra Luna de Alvarez, Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

IM/ab.  
c.c.archivo



Guatemala, 02 de febrero del 2010.

**Licenciada**  
**Mayra Luna de Álvarez**  
**Coordinadora del Centro de Investigaciones**  
**en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**  
**Centro Universitario Metropolitano**

Estimada Licenciada Luna:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que la Administración de la Empresa Agroferns, S. A., que se encuentra bajo mi dirección autorizó a la señorita Gladys Viviana Suhul López la realización de su investigación de campo para la elaboración de su Proyecto de Tesis el cual lleva por título: "Propuesta de un Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso de la Empresa Agroferns, S. A.," del 07 al 18 de julio del año 2008.

Asimismo se hace constar que ha presentado a esta empresa la propuesta del proyecto final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,



Lic. Samuel Alexander Estrada Hidalgo  
Jefe Administrativo



**PADRINO DE GRADUACION**

Licenciado en Psicología General

Edgar Leonel Hernández Urizar

Universidad de San Carlos de Guatemala

Colegiado No. 1,575

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Por todas sus bendiciones pues a lo largo de mi vida ha sido fiel, bueno y a pesar de todas mis faltas me ha alcanzado y ha derramado sobre mí su misericordia, paz y amor.

### **A mi Madre:**

Aurelia López Domínguez

Por su amor incondicional; siendo un ejemplo de entrega, esfuerzo, apoyo y gracias a su ayuda hoy he podido alcanzar esta meta.

### **A mis Hermanos:**

Miriam, Carlos, Jisela y Jorge

Porque en los momentos difíciles han estado conmigo y tengo la certeza que siempre podré contar y confiar con ellos.

### **A mi Cuñado y Sobrinos:**

Raúl, Raulito y Jepté

Porque han sido como un padre y hermanos para mí, estando a mi lado en todo momento y nunca negándome su ayuda.

### **A mi Familia en General:**

Por todo su cariño, comprensión y apoyo.

### **A mis Amigos:**

En especial a: Alicia Chigüichón, Edgar Hernández, Mariela Aguilar, Allan Contreras, Rocío Mejía y Gaby Rafael que han sido parte importante en mi vida y con su amistad me han motivado a seguir adelante.

### **A mi Iglesia Casa de Restauración:**

Porque han sido como una gran familia y junto a ellos he vivido momentos de verdadera amistad y comunión.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A mi Casa de Estudios**

Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas

### **A mi Padrino**

Lic. Edgar Leonel Hernández Urizar

### **A mi Asesora**

Licda. Yarmila Michelle González Rodas

### **A la Empresa**

Agroferns, S. A. por toda la colaboración brindada.

# INDICE

| <b>Contenido</b>                                      | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Prologo   | 2           |
| <b>CAPITULO I</b>                                     |             |
| 1.1. Introducción: Marco Teórico                      | 4           |
| 1.2.1. Inducción                                      | 5           |
| 1.2.2. Motivación Humana                              | 10          |
| 1.2.3. Manual   | 14          |
| 1.2.4. Hipótesis                                      | 16          |
| <b>CAPITULO II</b>                                    |             |
| Técnicas e Instrumentos                               |             |
| 2.1. Población  | 17          |
| 2.2. Técnicas de Recolección de Información           | 18          |
| 2.3. Procesamiento de la Información                  | 18          |
| 2.4. Instrumentos Utilizados                          | 19          |
| <b>CAPITULO III</b>                                   |             |
| Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados |             |
| Resultados Entrevista Inicial                         | 20          |
| 3.1. Motivación                                       | 20          |
| 3.2. Inducción  | 21          |
| 3.3. Institución                                      | 23          |
| <b>CAPITULO IV</b>                                    |             |
| Conclusiones y Recomendaciones                        |             |
| 4.1. Conclusiones                                     | 24          |
| 4.2. Recomendaciones                                  | 25          |
| Referencias Bibliográficas                            | 26          |
| <b>ANEXOS</b>   |             |
| Instructivo de Inducción a la Empresa                 | 28          |
| Manual de Inducción                                   | 34          |
| Registro de Verificación de Inducción                 | 49          |
| Hoja de Evaluación al Proceso de Inducción            | 50          |
| Registro de Seguimiento de Inducción                  | 51          |
| Guía de Observación                                   | 52          |
| Guía de Entrevista                                    | 53          |
| Resumen   | 55          |

## PROLOGO

En la actualidad son más las empresas que buscan consolidarse en el mercado nacional así como en el internacional; siendo este último el de más difícil acceso, ya que exige que las empresas cuenten con altos estándares de calidad. Es por ello que las empresas buscan la eficiencia en sus procesos, calidad en sus productos y la satisfacción de sus clientes.

Para el cumplimiento de estas expectativas es necesario contar con personal calificado, capacitado y motivado que apoye en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y que a su vez el trabajo sea un medio en el que las personas logren sus objetivos individuales de autorrealización.

Razón por la cual fue necesario la implementación de un Manual de Inducción; ya que éste es un instrumento de apoyo que sirve de guía en el proceso de incorporación y acogida al nuevo empleado a un sistema de valores, políticas y normas específicas con las que cuenta cada organización, siendo en este caso Agroferns, S. A.

Dicho Manual garantiza que cada empleado cuente con información consistente acerca de la empresa; además ayuda a minimizar los niveles de ansiedad, estrés, nerviosismo e inseguridad; y al mismo tiempo refuerza en la persona el sentimiento de identificación con la empresa; motivación y capacitación para la realización eficaz de sus tareas.

El no contar con una adecuada inducción ha provocado que las contrataciones fracasen; pues en el personal de nuevo ingreso ha existido desconocimiento de la empresa generando así temor, ansiedad, desmotivación y en algunos casos abandono de labores o renuncia en los primeros días o meses de trabajo.

Por ello el diseñar una propuesta de un Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso de Agroferns, ha sido el objetivo general; pues esta es una propuesta que nos brinda un proceso que vela los procedimientos del Departamento de Recursos Humanos.

Además se ha tomado en cuenta la opinión de los Jefes de cada departamento con relación a la implementación de un Manual de Inducción y su grado de apoyo para dicho proyecto. Así mismo se realizó la recolección y sistematización de información propia de Agroferns, S. A. Se elaboró un Instructivo de Inducción que explica el desarrollo de la

misma. Se diseñó un Registro de Verificación del Proceso de Inducción, una Hoja de Evaluación del Proceso de Inducción y un Registro de Seguimiento de Inducción, esto con la finalidad de contar con formatos estandarizados y que en su momento puedan ser registros auditables para el Departamento de Recursos Humanos.

Corporación TAK, Guatemala y específicamente Agroferns, S. A. vio como positivo la creación de dicho Manual ya que es un instrumento técnico en el Departamento de Recursos Humanos; pues apoya a los objetivos organizacionales, enfocados en la administración de personal y ayuda a alcanzar estándares de calidad necesarios para su consolidación y crecimiento en el mercado actual.

## CAPITULO I

### 1.1. INTRODUCCIÓN: MARCO TEORICO

Como sabemos el primer día de labores es fundamental para cualquier trabajador, y es común que al ingresar a una nueva empresa el empleado presente ansiedad, nerviosismo, estrés e inseguridad ante la nueva experiencia que le espera; por ello es fundamental contar con una inducción adecuada que ayude al nuevo empleado a minimizar cualquier tipo de problema que surja en los primeros días de trabajo. Si el personal de nuevo ingreso carece de información necesaria para desarrollarse dentro de la empresa y en las tareas asignadas, evidentemente sentirá frustración y la adaptación a la organización se complicaría.

Esta situación fue la que impulso a Agroferns, S. A., a la elaboración y posible implementación de un Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso. Por lo que se contó con todo el apoyo administrativo y logístico para la creación del mismo con el objetivo de mejorar el proceso de Inducción (Empresa, Puesto y Organización).

El Manual cuenta con información unificada sobre aspectos esenciales como: Misión, Antecedentes Históricos, Estructura Organizacional, Organigrama, Productos, Valores, Reglamentos, Beneficios y Normas de Orden y Limpieza. Con estos temas se pretende que el colaborador conozca y tenga una visión amplia de toda la organización y de las condiciones laborales a las que tendrá derecho.

Dentro del proceso del diseño del Manual de Inducción se tomaron dos aspectos sumamente importantes.

1. Información propia de la empresa.
2. Y la opinión de los Jefes, de los distintos Departamentos que conforman Agroferns, S. A.

Con lo que fue posible la creación del Manual de Inducción, que incluye un Instructivo de Inducción a la Empresa y un Registro de Verificación del Proceso de la Inducción, una Hoja de Evaluación al Proceso y un Registro de Seguimiento de Inducción.

### 1.2.1. INDUCCION

Cuando se selecciona y contrata a uno de los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización, es necesario no perder de vista el hecho de que una nueva personalidad va a agregarse a ella. El nuevo trabajador va a encontrarse de pronto inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas para él.

El desconocimiento de todo ello puede afectar en forma negativa su eficiencia así como su satisfacción. Entonces la propia organización debe preocuparse por informar al respecto a todos los nuevos empleados y establecer planes y programas cuyo objeto será acelerar la integración del individuo, en el menor tiempo posible, al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

Un buen programa de administración de recursos humanos que establezca un sistema técnico de selección de personal quedaría inconcluso si descuidara la importancia y trascendencia que implica la recepción del personal de nuevo ingreso y la información que se le proporciona.

La inducción constituye entonces una parte fundamental significativa de lo que Bakke, llama el “proceso de fusión”, que es un proceso de socialización, mediante el cual la organización busca ser un agente del individuo para los objetivos de la organización.<sup>1</sup> Según Dessler la inducción: “Es un procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa”.<sup>2</sup>

Según Jaime Espinosa: “Es una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la institución, en la cual se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos y a las políticas de la empresa”.<sup>3</sup> La organización llega mediante ensayos a seleccionar personal compatible y entonces les comunica a ellos su filosofía, su política, y sus maneras de realizar los negocios.

La inducción hace referencia al proceso de introducción y orientación del nuevo empleado en la organización; en el pasado, este era un paso ignorado. La persona era contratada y se le decía que se presentara al trabajo en un tiempo específico, muy pocas o ninguna ayuda se le suministraba para encontrar la manera apropiada de asignarle el departamento específico donde se le diera unas instrucciones relativas breves, por parte del supervisor. Gradualmente, durante un período de tiempo, los empleados conseguían saber algo acerca de los otros miembros de la unidad, encontrándose por lo general en sitios como la cafetería; así descubrían la manera apropiada de vestir aprobada por el conjunto del

---

<sup>1</sup> Edwin B. Flippo, Principios de Administración de Personal, (México: Mc Graw – Hill, 1988) p. 128.

<sup>2</sup> Gary Dessler, Administración de Personal, (México: Prentice Hall Hispanoamericana, 1991) p.260.

<sup>3</sup> Jaime Espinosa, Introducción, Reclutamiento y Selección, México: El Manual Moderno, 1988) p.258.

grupo, aprendían a reconocer la importancia del tiempo y los registros del mismo. También durante este período el empleado experimentaba tal ansiedad que podía llegar al punto que el empleado decidiera retirarse.

### **1.2.1.1. EL PRIMER DIA DE LABORES**

Definitivamente el primer día en un empleo será trascendental en la permanencia y continuidad del mismo, lo que se haga o se deje de hacer será un factor determinante para la adaptación del empleado. Un porcentaje alto de empresas pasan desapercibidas el proceso de inducción, con lo que se exponen a que la contratación sea un fracaso y el trabajador después del primer día de trabajo decida no regresar más.

### **1.2.1.2. LA INDUCCIÓN Y EL EMPLEADO**

La inducción ayuda a que el nuevo empleado minimice cualquier tipo de problema que tenga ya sea por ansiedad, nerviosismo o inquietud. Su propósito es presentar al nuevo empleado a la organización y viceversa, ayudándoles a familiarizarse e integrarse entre sí.

Existen tres razones principales por las cuales los empleados padecen de nerviosismo o ansiedad, los primeros días de trabajo, los cuales son:

- 1.2.1.2.1 Una es que cualquier situación nueva representa un cambio, y cuando más diferentes sean las cosas, más cambio e incertidumbre tendrá que enfrentar la persona.
- 1.2.1.2.2 Las expectativas poco realistas. “Los nuevos empleados con frecuencia tienen expectativas poco realistas sobre las ventajas de sus nuevos empleos a esto se le llama **shock de la realidad** y normalmente quedan impactados por la realidad de obtener menos de lo que habían negociado”.<sup>4</sup>
- 1.2.1.2.3 Finalmente, la sorpresa puede producir ansiedad.
- 1.2.1.2.4 La primera sorpresa surge con frecuencia cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo.

---

<sup>4</sup> Jaime Espinoza, op.cit, pag. 261

- 1.2.1.2.5 La segunda sorpresa surge cuando no se cumplen las expectativas sobre uno mismo, o cuando las características del empleo, como la necesidad de trabajar hasta tarde, no se habían anticipado.

Es por esta y otras razones que las empresas utilizan programas de inducción donde se les da la instrucción básica donde se incluye, como entrar a la nomina, cómo obtener tarjetas de identificación, cuáles son los horarios de trabajo y con quién trabajará el nuevo empleado. Los nuevos empleados también necesitan ser socializados en otras palabras, aprender las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta que esperan tanto la organización como la gerencia; en otras palabras, el nuevo empleado debe aprender las reglas. La socialización cumple un propósito primordial dentro del proceso de inducción y es hacer sentir al nuevo colaborador como “de la familia” esto incrementa el compromiso de la persona con la organización, y en ese sentido podría fortalecer la moral, reducir la rotación de personal y producir un desempeño superior al que podría ocurrir en su ausencia.

### **1.2.1.3. MANEJO DE LA INDUCCIÓN**

Los programas de inducción van de desde breves introducciones informales hasta programas formales y extensos. En segundo caso, generalmente se proporcionan al empleado un manual o materiales impresos que cubren cuestiones tales como los horarios, revisiones del desempeño, ingresos en la nomina y vacaciones así como un recorrido por las instalaciones.

Estas actividades de inducción generalmente se dividen entre el supervisor del nuevo empleado y el departamento de personal. No obstante, en la mayoría de las empresas parte de la inducción a la empresa la realiza un especialista de personal, quién explica elementos como el horario de trabajo y de vacaciones.

La inducción al puesto también apropiada toma tiempo, si el supervisor está muy ocupado, algún antiguo empleado podrá emprender esta tarea. Aquí comienza el proceso de fusión del empleado, no solamente con la compañía sino también con la personalidad específica de los trabajadores que serán sus compañeros, ya que él será o no aceptado por el grupo de trabajo.

La aceptación es mutua, no solamente el nuevo empleado debe aceptar a la organización, al supervisor o al grupo de trabajo, sino también ellos deben aceptarlo a él para dar como resultado una fusión satisfactoria.

El empleado posteriormente conoce a su nuevo supervisor, quién continúa con la inducción mediante la explicación de la naturaleza exacta del puesto, la presentación de la persona a sus nuevos colegas y la familiarización de la persona con el lugar de trabajo.

Es el departamento de Recursos Humanos quienes definen y establecen quienes serán los responsables de dar la inducción de acuerdo a los intereses de la compañía.

La primera experiencia que vive un empleado en la organización va a matizar su rendimiento y su adaptación es por ello que cobra especial importancia prestar la debida importancia a este proceso. La inducción es una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la institución, en la cual se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa, etc.

#### **1.2.1.4. ASPECTOS IMPORTANTES DENTRO DE LA INDUCCION**

Para llevar a cabo estos procesos existen diferentes formas que varían de una empresa a otra, que pueden ser complementarios o no.

- Ψ Conferencia o platica: Una de las más utilizadas la cual consiste en dar información de una manera general acerca de lo que es la empresa. Entre otros puntos están: Una breve historia de la empresa, giro de ésta, filiales, productos o servicios que proporcionan, número de personas que laboran ahí, proporcionar organigrama, etc.
- Ψ Películas o videos: Aquí se detalla un poco más, pero en forma audiovisual, lo que se expreso en la plática.
- Ψ Visita a la empresa, planta e instalaciones, durante la cual se le indica la ubicación de puntos clave que entre otros, pueden ser: Reloj chequeador, sanitarios, equipo de seguridad, botiquines, salidas de emergencia, etc.
- Ψ Presentar al nuevo empleado en forma personal, amistosa y cordial a su jefe inmediato y a sus futuros compañeros.
- Ψ Nombrar un auxiliar temporal para que le brinde ayuda en cuanto a resolución de dudas y preguntas.
- Ψ Descripción del puesto a desempeñar en forma escrita, para que el trabajador vea hasta dónde llegan los limites de sus funciones y responsabilidades y esta manera conozca qué es lo que la empresa espera de él.
- Ψ Proporcionar al empleado un manual de bienvenida, que consiste en un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa, incluyendo en éste los siguientes puntos:

- a. Bienvenida cordial
- b. Historia de la compañía: cuando fue fundada, por quién y para qué.
- c. Descripción detallada de los productos o servicios que proporciona y a qué tipo de consumidores van dirigidos.
- d. Organización de la empresa. Se nombran los departamentos y divisiones de la compañía. De ser posible se anotan los nombres de los principales ejecutivos.
- e. El número de personas que laboran en la actualidad en la empresa. De ser posible se anexa un organigrama.
- f. Informar si existe un departamento de seguridad industrial.
- g. Reglas de seguridad.
- h. Políticas de la empresa; por ejemplo:
  - Remuneración de la que goza el personal, días y procedimientos de pago, forma en que se efectúa la administración de sueldos y salarios.
  - Préstamos
  - Promociones y ascensos
  - Asistencia, faltas.
  - Existencia de permisos especiales y bajo qué condiciones se otorgan.
  - Horarios de trabajo y de comida, si existen servicios de comedor interno.
  - Localización de sanitarios, lavamanos, etc.
  - Normas internas de trabajo.
  - Adiestramiento, capacitación y desarrollo a los que tiene derecho.
- i. Prestaciones por ejemplo:
  - Seguro de vida
  - Servicio médico
  - Caja de ahorros
  - Plan de jubilación
  - Vacaciones
  - Aguinaldo

- Becas de estudio
  - Ayuda para matrimonios, nacimiento de hijos, defunción de parientes
  - Compras y precios especiales de los productos que elabora la empresa
- j. Plan de sugerencias
- k. Especificar días festivos en los que no se labora
- l. Actividades socioculturales.

Es importante la utilización de estos medios, sin importar el tamaño de la empresa. En las pequeñas empresa por lo menos un pequeño manual u hojas de bienvenida, en los que incluyeran los aspectos básicos que componen un manual de este tipo. Conforme la empresa es más grande, la utilización de estos instrumentos es más importante, en función del proceso de mecanización y automatización que sufre el personal cuando éste es muy extenso; de no utilizarse los canales comunicación entre los directivos de la empresa y el personal, éstos comenzarán a cerrarse o diluirse, lo que afectará la productividad y rendimiento de aquella.

La compañía puede hacer más fácil el proceso, emprendiendo muchas de las actividades antes aconsejadas. De otra parte, si a la nueva persona se le abandona a su suerte, el periodo de adaptación es considerablemente alargado con la consecuente pérdida en la productividad, o eliminada la persona mediante la renuncia, con las consecuencias que son de esperar, respecto de los costos de rotación.

La inducción bien ejecutada constituye la base de todas las expectativas y compromisos implícitos (contrato psicológico) del trabajador. Esta persona se plantea una serie de importantes interrogantes acerca de la organización y el ambiente que se “respira” en ella y es la empresa quien debe responder a esa interrogante con la mayor rapidez y de la mejor manera.

### **1.2.2. MOTIVACION HUMANA**

La motivación es uno de los factores internos que requiere mayor atención, De manera amplia se podría indicar los siguiente: “motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia

un comportamiento específico”.<sup>5</sup> La motivación se explica en función de conceptos como fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseos y rechazos. En lo que se refiere a las personas, la motivación es diferente pues las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades del individuo varían con el tiempo. No obstante esas diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento es más o menos semejante en todas las personas, es decir que aunque varíen los patrones de comportamiento, en esencia el proceso que los origina es el mismo para todas las personas.

Según Chiavenato existen tres premisas que explican el comportamiento humano:

- a. *El comportamiento es causado*: Es decir que existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en los estímulos internos y externos.
- b. *El comportamiento es motivado*: Este se refiere a que el comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
- c. *El comportamiento está orientado hacia objetivos*: En todo comportamiento existe un “impulso” un “deseo” o una “necesidad”, expresiones que sirven para indicar los “motivos” del comportamiento.<sup>6</sup>

### **1.2.2.1. JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES SEGÚN MASLOW**

Las denominadas teorías de las necesidades parte del principio que de los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo, su motivación para actuar y comportarse se deriva de las fuerzas que existen en su interior. El individuo es consciente de algunas necesidades; de otras, no. La teoría motivacional más conocida es la de Maslow, basada en la llamada jerarquía de necesidades humanas.

Estas necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. Maslow sugirió que las necesidades humanas se pueden designar en varios niveles y cada uno de ellos tiene que ser satisfecho en alguna medida, antes que el siguiente nivel tome importancia. Estas

---

<sup>5</sup> Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, (Quinta Edición, Colombia: Mc Graw-Hill, 2000) p. 68.

<sup>6</sup> Idem, p. 69.

necesidades fluctúan de las básicas o necesidades de orden inferior a las necesidades sociales y psicológicas que son de orden superior.



Según Chiavenato, la motivación es un factor de suma importancia en el proceso de la Inducción puesto que los empleados necesitan sentir que en la empresa en la que esta iniciándose, podrá lograr todas sus metas.

**a. Necesidades Fisiológicas:** Es el nivel más bajo de las necesidades humanas, estas son innatas, como la necesidad de alimentación, sueño, abrigo o el deseo sexual. Éstas exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo y se encuentran relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo.

**b. Necesidad de Seguridad:** Es el segundo nivel de las necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Se relaciona a la búsqueda de protección frente a la amenaza o la privación, la huida ante el peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible, son manifestaciones típicas de estas necesidades. Estas necesidades surgen cuando las necesidades fisiológicas se encuentran satisfechas; además tienen gran importancia en la vida organizacional ya que las personas dependen de la organización, y las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones

inconsistentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

**c. Necesidades Sociales:** Se relacionan con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Son las necesidades de asociación participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad se encuentran satisfechas. La frustración de estas necesidades repercute en la desadaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano cuando se aplica la administración participativa.

**d. Necesidades de Autoestima:** Se relaciona con la manera como se ve se evalúa a la persona, es decir, con la autoevaluación y la autoestima. Esta incluye la seguridad en sí mismo, la confianza, la aprobación y el reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder capacidad y utilidad. La frustración de ellos puede provocar inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los cuales llevan al desánimo.

**e. Necesidades de Autorrealización:** Son las necesidades más elevadas, se hallan encima de la jerarquía y estas llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. También se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona. Estas necesidades sólo se pueden satisfacer mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan a sí mismo y que no son observables ni controlables.

#### **1.2.2.2. LA MOTIVACIÓN A LA INDUCCIÓN**

Michael Nash opina que la “necesidad de logro” es la fuente primordial de motivación para aumentar la productividad de una empresa porque esa necesidad genera más bienes y servicios para la sociedad en general que cualquier otra fuente de motivación. Si una empresa desea aumentar la producción, debe contratar personas con una gran necesidad de logro y capacitar a otros empleados para despertar en ellos dicha necesidad. (Nash, 1985:113)

### 1.2.3. MANUAL

Un manual es un documento en el que se encuentran de manera sistemática, las instrucciones, base o procedimientos para ejecutar una actividad.<sup>7</sup> Su función principal es coadyuvar a los objetivos operacionales de una organización para lograr mayor eficiencia en las actividades que se realicen en la misma.

#### 1.2.3.1. TIPOS DE MANUALES

Existen diferentes tipos de manuales para distintos propósitos. Se clasifican por su contenido, por su función y por clasificación general.

**1.2.3.1.1 Por su contenido:** Son manuales que se según su contenido se usan cubrir una variedad de materias. Entre ellos se encuentran:

1.2.3.1.1.1. Manual de Historia

1.2.3.1.1.2. Manual de Organización

1.2.3.1.1.3. Manual de Política

1.2.3.1.1.4. Manual de Contenido Múltiple

1.2.3.1.1.5 Manual de Procedimientos: Es una expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Es una guía de trabajo al personal y es muy valioso para orientar al personal de nuevo ingreso. El objetivo del manual es aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos en su trabajo de una forma adecuada.<sup>8</sup>

**1.2.3.1.2. Por su función específica:** Estos se clasifican según su función operacional específica a tratar. Entre ellos se encuentran:

1.2.3.1.2.1. Manual de Producción

1.2.3.1.2.2. Manual de Compras

1.2.3.1.2.3. Manual de Ventas

1.2.3.1.2.4. Manual de Finanzas

---

<sup>7</sup> Joaquín Rodríguez Valencia, Como elaborar y usar los manuales administrativos, (3era Edición) p. 55

<sup>8</sup> Idem. 2

1.2.3.1.2.5. Manual de Contabilidad

1.2.3.1.2.6. Manual de Créditos y Cobros

1.2.3.1.2.7. Manual de Mantenimiento

1.2.3.1.2.8. Manual de Adiestramiento

1.2.3.1.2.9 Manual de Personal: Este abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal.

**1.2.3.1.3 POR CLASIFICACIÓN GENERAL:** Estos se refieren a todo el organismo en conjunto, dentro de ellos se encuentran.

1.2.3.1.3.1. Manuales Generales de Organización

1.2.3.1.3.2 Manual General de Políticas

1.2.3.1.3.3. Manual General de Procedimientos

1.2.3.1.3.4 Manual de Reclutamiento y Selección

1.2.3.1.3.5. Manual de Auditoría Interna, etc.

### **1.2.3.2. ADVERTENCIA SOBRE LOS MANUALES**

En la actualidad son muchas las organizaciones que ven la necesidad de contar con esta herramienta, pues sirve como guía para el personal de nuevo ingreso, sin embargo Dessler hace mención que se debe de considerar y tener cuidado sobre el contenido del mismo. Hace hincapié que los tribunales pueden considerar el contenido de un manual como un contrato con los trabajadores, por tal razón todo manual debe incluir cláusulas que dejen en claro que las declaraciones de políticas, prestaciones y regulaciones de la compañía en donde indique que no constituyen los términos y condiciones de un contrato de empleo.

También es necesario incluir que la empresa se reserva el derecho de cambiar las políticas y reglas en cualquier momento sin previo aviso.<sup>9</sup>

Se debe documentar los problemas en el desempeño del puesto y colocar una copia de esa documentación en los archivos de los trabajadores, así como de capacitar a los

---

<sup>9</sup> Gary Dessler, Administración de Personal, (Cuarta Edición, México: Prentice-Hall, 1991) p.262

supervisores para que realicen sus evaluaciones con justicia y objetividad. La empresa debe pensarlo dos veces antes de incluir en su manual afirmaciones como “ningún empleado será despedido sin causa justificada” o afirmaciones que impliquen o señalen que los empleados tienen posesión de un puesto; o posible se les considere como compromisos legales y obligatorios.

#### **1.2.4. HIPÓTESIS**

La propuesta de Manual de Inducción para la Empresa Agroferns, S.A. no contó con hipótesis ya que como su nombre lo indica fue una propuesta de un Manual de Inducción. Tal propuesta no parte de un enunciado donde se afirma o niega un postulado y por ende no pretendemos investigar o comprobar un objeto de estudio. Sin embargo dicho estudio descansa sobre los siguientes supuestos:

**Variable 1. Motivación:** Según la Teoría de Necesidades la Motivación es un factor de suma importancia en el proceso de inducción puesto que los empleados necesitan sentir que en la empresa podrán lograr todas sus metas.

***Indicadores:***

- 1.1. Conocimiento de las condiciones Laborales.

**Variable 2. Inducción:** La Inducción en un proceso para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarle a ajustarse a las exigencias de la empresa.

***Indicadores:***

- 2.1. Conocimiento acerca del Proceso de Inducción
- 2.2. Conocimiento acerca de los Procesos de Recursos Humanos
- 2.3. Participación Activa o Pasiva dentro del Proceso de Inducción

**Variable 3. Institución:** La institución como un sistema de procesos organizacionales en la administración del Recursos Humano.

***Indicadores:***

- 3.1 Procesos Adecuados de Información.
- 3.2 Tipo de Información.

## CAPITULO II

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1 POBLACION:

##### **Antecedentes de la Empresa.**

Agroferns, S. A. es una empresa que pertenece a Corporación TAK, Guatemala. Fue fundada en 1987 y se encuentra ubicada en el Kilómetro 27.5 Carretera a Mataquescuintla, San José Pínula, Guatemala. Su actividad económica es agrícola y se dedica a la producción y exportación de una planta ornamental de nombre: “Leather Leaf” (hoja de hule). Sus productos son exportados en su totalidad, siendo sus principales clientes Holanda y Japón; por lo que el cultivo, producción y envío debe manejarse con altos estándares de calidad.

Su misión es: *“Consolidar su grupo de empresas agrícolas como líder en la industria de follajes en América Latina buscamos la **excelencia en nuestro procesos**, calidad en nuestros productos y la satisfacción de nuestros clientes”*,<sup>10</sup> por lo que su interés está en la mejora continua, y esto solo será posible si se cuenta con excelencia en sus procesos.

##### **1.1.1. POBLACION INVESTIGADA:**

La población con la que se trabajó fueron todos los Jefes de Departamento que conforman la Empresa Agroferns, S. A., siendo estos en su totalidad 8 Jefes los cuales son los siguientes:

2.1.1.1 Jefe Administrativo

2.1.1.2. Delegado de Recursos Humanos

2.1.1.3. Jefe de Finca

2.1.1.4. Jefe de Exportaciones

2.1.1.5. Encargado de Exportaciones

2.1.1.6. Encargado de Bodega

2.1.1.7. Jefe de Producción

2.1.1.8. Jefe de Pos Cosecha

---

<sup>10</sup> Corporación TAK Guatemala, Manual de Procesos de Recursos Humanos, Guatemala: 2002), p.3

## 2.2. TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

Las técnicas que se utilizaron fueron las siguientes:

- a. **Observación Directa:** Se realizó una visita a Agroferns, S. A. con el propósito de observar las instalaciones, el equipo de trabajo y todo lo relacionado al ambiente laboral; esto nos permitió tener una idea clara acerca la institución y conocer tanto su estructura organizacional como detectar si existían factores que pudieran afectar la implementación del Programa de Inducción.
- b. **Entrevista Abierta:** Se realizaron dos entrevistas con el Delegado de Recursos Humanos para que nos diera a conocer el proceso de inducción que actualmente implementan y recabar toda la información acerca de la Empresa.
- c. **Entrevista Estructurada Abierta:** Se realizó una entrevista con cada uno de los Jefes de los Departamentos de la Empresa Agroferns, S. A., para conocer su opinión y grado de cooperación y apoyo que prestarían en cuanto a la posible implementación de un Programa de Inducción. Para ello se llevo una Guía de Entrevista y se les preguntó a cada Jefe su opinión acerca del Proyecto.

## 2.3. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Debido a que se necesitaba conocer el criterio de todos los Jefes de Departamento no fue necesario tomar una muestra de estudio; pues para dicha investigación es más importante el análisis cualitativo que se tenga en base a cada respuesta y llegar así a una Interpretación de cada una de las preguntas realizadas. El procesamiento se realizó de la siguiente manera:

- 2.3.1. **Diagnostico Empresarial:** Se observaron las instalaciones, el equipo de trabajo y todo lo relacionado al ambiente laboral para darnos una idea clara de la Institución.
- 2.3.2. **Entrevista Abierta:** Se recabó información obtenida por el Departamento de Recursos Humanos en donde se estableció que en la actualidad no cuentan con un Proceso de Inducción establecido; pues hay ciertos pasos que realizan el primer día de labores pero no se cumplen a cabalidad.
- 2.3.3. **Entrevista Estructurada Abierta con los Jefes de Departamento:** Se realizó la Entrevista Estructurada abierta a cada uno de los 8 Jefes de Departamento según día y hora establecido.

Para el análisis de los resultados se realizó de la siguiente manera:

a. Cada una de las preguntas descansa bajo las siguientes variables:

- ❖ Motivación
- ❖ Inducción
- ❖ Institución

b. De la Pregunta No. 1 a la Pregunta No. 4 se subdividió en una Respuesta Cerrada (SI, NO) y una Respuesta Abierta. Con relación a la Respuesta Cerrada nos brindó información Cuantitativa que fue tabulada y convertida en porcentajes de respuestas, es decir que de un 100% de entrevistados un porcentaje “X” tenía cierta opinión mientras que el otro porcentaje “Y” opinaba de otra manera. La Respuesta Abierta nos dio como resultado una parte Cualitativa la cual nos ampliaba el porqué de la respuesta. Para el análisis se resaltó la respuesta más significativa en cada una de las preguntas.

De la Pregunta No. 5 a la Pregunta No. 6 se obtuvieron datos cualitativos, es decir información que describía los procesos e información que posteriormente se convertiría en parte del Manual de Inducción.

## **2.4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS:**

Para la recolección de información se utilizaron los siguientes instrumentos:

2.4.1. **Guía de Entrevista:** Se diseñó una Guía de Entrevista Estructurada Abierta con el fin de que cada Jefe expresara claramente su opinión. La Guía se conformaba de la siguiente forma: De la Pregunta No. 1 a la Pregunta No. 4 las respuestas se subdividía en una respuesta cerrada (SI, NO) y una respuesta abierta en donde el entrevistado expresara libremente su opinión o idea. Y de la Pregunta No. 5 a la No. 6 eran preguntas abiertas con el fin de obtener la mayor cantidad de información. Esto nos dio como resultado una parte cualitativa la cual brindó una mejor calidad de respuestas.

2.4.2. **Guía de Observación:** Además se elaboró una Guía de Observación la cual permitió recabar información de cómo es el primer día de trabajo de los empleados de recién ingreso y conocer las instalaciones y condiciones laborales.

## **CAPITULO III**

### **PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA INICIAL:**

Para conocer la opinión y grado de cooperación y apoyo de los Jefes de Departamento de la Empresa Agroferns, S. A. se procedió a entrevistar a cada uno de los jefes utilizando una Guía de Entrevista Estructurada Abierta. Dicho sondeo se realizó en la Empresa Agroferns, S. A. del 07 al 18 de julio del año 2008.

Es importante resaltar que el estudio de campo se realizó con el propósito de enriquecer la elaboración de la Propuesta de un Manual de Inducción para la Empresa Agroferns, S. A.; pues el objetivo principal de estudio es la elaboración misma del Manual de Inducción.

El trabajo de campo descansa en el estudio de tres variables las cuales son: la motivación, el conocimiento del proceso de inducción y los procesos adecuados de información que la institución brinda al empleado de nuevo ingreso.

#### **3.1. MOTIVACION: Conocimiento de las condiciones laborales.**

En base a las respuestas de la parte cuantitativa del instrumento en donde se entrevistó a los 8 Jefes de Departamento (ver página 19); siendo estos de sexo masculino, se concluyó lo siguiente: Que el 75% de los Jefes de Departamento indicaron que en el primer día de labores los empleados de nuevo ingreso primero pasan por el Departamento de Recursos para que firmen su contrato y para recibir algunas indicaciones, después los envían con el Jefe según el departamento que lo contrato. El Jefe asigna a un colaborador para que le

enseñe cómo se realiza el trabajo. El otro 25% indicó que primero se presentaba con el Jefe de Departamento y éste lo llevaba al Departamento de Recursos Humanos para recibir una plática. Entre las respuestas dadas uno de los Jefes opino: *“La persona que inicia a trabajar en la empresa primero se presenta con el Delegado de Recursos para firmar su papelería y el Delegado le da una plática pequeña acerca de la empresa, luego lo mandan al departamento para que le den instrucciones en cuanto a horarios, funciones, tareas, procedimientos, etc., después le asigna a un compañero para que le enseñe el trabajo.”*

Según los resultados mostrados se concluye que no existe un procedimiento claro y sistemático en donde se le informe al empleado las condiciones laborales que Agroferns, S. A. ofrece, por lo que la falta de dicha información puede llevar en el empleado de nuevo ingreso desmotivación, incertidumbre y tensión.

### **3.2. INDUCCION: Conocimiento acerca del Proceso de Inducción.**

Según el resultado obtenido de las respuestas de los Jefes de Departamento (ver página 19) se puede concluir: Ninguno de los entrevistados conoce la definición de un Manual de Inducción; sin embargo de las definiciones dadas cabe resaltar la definición que otorgó uno de los jefes el cual opinó: *“Es una plática que se le dan a los empleados cuando inician a trabajar en la empresa”*.

La falta de conocimiento del proceso de Inducción en los Jefes de Departamento tiene como consecuencia que a los empleados de nuevo ingreso no se le dé la atención adecuada; generando en ellos una inadecuada adaptación a la organización y un concepto erróneo acerca de la misma, esto debido a que en el primer día de labores no existe un orden al momento de ingreso; pues cada Jefe le da al empleado la información que a su parecer sea la correcta y dejando de esa forma que sea el Jefe el responsable de una proceso propio de Recursos Humanos y fundamental después de toda contratación.

Otro aspecto importante a analizar fue el resultado de las respuestas cuantitativas de los 8 Jefes de Departamento entrevistados en donde el resultado fue el siguiente: Todos opinaron que el Departamento de Recursos Humanos de Agroferns, S. A. no cuenta con un Manual de Inducción. Así mismo uno de los Jefes de Departamento resaltó: *“El Departamento no cuenta con un Manual porque se le da prioridad a otras tareas”*.

Es decir que organizacionalmente no se cuenta con un proceso de Inducción por ello la importancia de la implementación de un Proceso de Inducción, que ayude a optimizar los procesos del Departamento de Recursos Humanos.

También se evaluó la Participación Activa o Pasiva dentro del Proceso de Inducción, en donde los resultados obtenidos de forma cualitativa mostraron la siguiente información: La mayoría de los Jefes entrevistados indicaron que cuentan con una participación activa en el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso; pues son ellos los que se encargan de darle al empleado indicaciones acerca de la empresa desde darles datos de los productos que exportan, hasta cuál es la forma de realizar el trabajo. Otro número menor mencionó que en cuanto a su participación es baja; pues aunque ellos son los que contratan, es el supervisor el que se encarga en adiestrar en todo lo relacionado a su trabajo y medir al empleado en progreso y desempeño de sus labores. Uno de los Jefes opinó: *“Mi participación en el primer día de labores del empleado inicia desde que el nuevo trabajador llega al Departamento en donde le doy la bienvenida y le informo cual será su salario, horario y cuál será el área en donde trabajará. Además le indico el nombre de su supervisor entre otras cosas.*

Es decir que se logró establecer que el Departamento de Recursos Humanos no está cumpliendo como el ente responsable del proceso de inducción dentro de la organización, siendo los Jefes de Departamento los que de manera empírica tienen una participación activa en el Proceso de Inducción lo cual no debiese ser así pues es el Departamento de Recursos Humanos el responsable de dicho proceso.

### **3.3. INSTITUCION: Procesos adecuados de información:**

En base a las 8 entrevistas realizadas a los Jefes de Departamento (ver página 19) se concluye: El 100% de los Jefes de Departamento indicaron que no es adecuado el desarrollo del primer día de labores, que actualmente se tiene para el personal de nuevo ingreso. Uno de los Jefes opinó: *“Actualmente no se cuenta con ninguna guía que les diga qué hacer con el empleado en el primer día de trabajo, ni se le da al empleado la suficiente información sobre la empresa.”*

Agroferns, S. A., a la fecha no cuenta con un Manual de Inducción por lo que el desarrollo del primer día de labores se realiza de una manera inadecuada en donde no se le da al empleado de nuevo ingreso la información necesaria para adaptarse a su nuevo lugar de trabajo.

Además los 8 Jefes entrevistados mencionaron que sería necesario que se realizara un proceso formal y constante en cuanto al proceso de Inducción de la empresa; pues actualmente no se cuenta con un proceso similar. Para ello sería necesario que se incluyeran datos como: “a que se dedica la empresa?; cuales son los productos que se exportan?; horarios de entrada y salida; salarios y prestaciones; políticas de la empresa etc.”; siendo el responsable de recabar la información el Departamento de Recursos Humanos. Otro grupo indicó que no conocen en cuanto a este proceso y que sería conveniente que a criterio del Departamento de Recursos Humanos se escogiera la información que debiera ser incluida en dicho proceso.

En conclusión los Jefes de Departamento colaboraron brindando información importante para incluir en el Manual de Inducción; sin embargo el ente encargado de aprobar dicha información es el Jefe Administrativo. Es importante que se analice y se unifique la misma de una forma adecuada a fin de elaborar un Instrumento completo que sirva como guía en el Proceso de Inducción.

El formato de la Entrevista Estructurada Abierta se encuentra en los anexos.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. CONCLUSIONES

- 4.1.1. De acuerdo a los resultados obtenidos la elaboración y diseño del Manual de Inducción fue de suma importancia porque en la actualidad no se contaba con ese instrumento y se desconocía acerca del proceso de Inducción. Según las Jefaturas de los diferentes departamentos que conforman la Empresa Agroferns, S. A., el 100% desconocía el significado y ayuda que podría proporcionar la creación e implementación de un Manual de Inducción.
- 4.1.2. Según los resultados obtenidos los Jefes de Departamento indicaron que el Desarrollo del primer día de labores no era adecuado; pues no se contaba con una guía ni con procesos establecidos que le proporcionaran al empleado todo lo necesario para la inserción a un nuevo lugar de trabajo.
- 4.1.3. Corporación TAK Guatemala y específicamente la Empresa Agroferns, S.A., califica como positivo la creación de un Manual de Inducción como un instrumento técnico en el Departamento de Recursos Humanos; pues este ayudará a mejorar la administración de personal y el desarrollo humano para así alcanzar estándares de calidad, consolidación y crecimiento en el mercado internacional.
- 4.1.4. El ente responsable de la elaboración e implementación de el Manual de Inducción es el Departamento de Recursos Humanos, por lo que por medio de la aprobación de la Jefatura Administrativa se recopiló y sistematizó la siguiente información: Antecedentes de la Empresa, Misión, Antecedentes Históricos, Estructura Organizacional, Organigrama, Productos, Valores, Reglamentos, Beneficios y Normas de Orden y Limpieza de la empresa; además se diseñó un Instructivo de Inducción y Registros de Verificación con el objetivo que sean documentos Auditables para el Departamento de Recursos Humanos.

## **4.2. RECOMENDACIONES**

- 4.2.1. Que se implemente el Manual de Inducción como parte del proceso de acogida del empleado en su primer día de trabajo y forme parte del mismo como un procedimiento obligatorio para cada empleado de nuevo ingreso.
  
- 4.2.2. Que se vele por una adecuada implementación y desarrollo del mismo; siendo realizada de una forma dinámica, clara y amena.
  
- 4.2.3. Que después de haber recibido la Inducción a la Empresa cada empleado llene los Registros correspondientes y se incluyan dentro del expediente del empleado; pues estos son documentos que garantizan haber recibido el mismo. Además que la Jefatura Administrativa implemente Auditorías Internas para verificar que los procesos de Recursos Humanos se estén realizando de una forma optima.
  
- 4.2.4. Que las Jefaturas de los diferentes departamentos que conforman la Empresa Agroferns, S. A. conozcan y manejen el contenido del Manual de Inducción; pues de esta forma podrán orientar al empleado de nuevo ingreso; además deberán colaborar evaluando a cada trabajador al finalizar su período de prueba llenando el Registro de Seguimiento de Inducción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Dessler, Gary, “Administración de Personal”, Cuarta Edición, Prentice-Hall, México, 1991, Pp. 812.

Grados Espinosa, Jaime A., “Introducción, reclutamiento y selección, Editorial El Manual Moderno, S. A., México, 1988, Pp. 262.

Chiavenato, Idalberto, “Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill, Colombia, 2000, Pp. 699

Schultz, Duane, “Psicología Industrial”, Tercera Edición, Editorial McGraw-Hill, México 1985, Pp. 447.

Bittel, Lester R., “Lo que todo supervisor debe saber”, Segunda Edición, Editorial McGraw-Hill, México, 1985, Pp. 664.

Spector, Paul, “Psicología Industrial y Organizacional”, Segunda Edición, Editorial Manual Moderno, México, 2002.

Flippo, Edwin, “Principios de Administración de Personal”, Editorial McGraw-Hill, México, 1988, Pp. 500.

Robbins, Stephen, “Administración Teoría y Práctica”, Cuarta Edición, Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, 1987.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, “Reglamento general sobre higiene y seguridad en el trabajo”, Vigente a la fecha, Guatemala, Pp. 28.

Corporación TAK Guatemala, Manual de Procesos de Recursos Humanos”, Guatemala, 2002, Pp. 25

# **ANEXOS**

**Instructivo de Inducción a la Empresa**

**Propuesta de un Manual de Inducción para el Personal de Nuevo Ingreso  
de la Empresa Agroferns, S. A.**

**Registro de Verificación de Inducción**

**Hoja de Evaluación al Proceso de Inducción**

**Registro de Seguimiento de Inducción**

**Guía de Observación**

**Guía de Entrevista Estructurada Abierta**

# **INSTRUCTIVO DE INDUCCION A LA EMPRESA**

# **INSTRUCTIVO DE INDUCCION A LA EMPRESA**

## **I. PROPOSITO**

Determinar los pasos y recursos necesarios para realizar el Proceso de Inducción a la Empresa con la finalidad de facilitar la integración del nuevo empleado a la organización, por medio de una metodología directiva en donde el Instructor será el responsable de dirigir todo el proceso de Inducción.

## **II. RESPONSABILIDAD**

- El responsable de la elaboración y actualización del presente procedimiento es el Delegado de Recursos Humanos.
- El responsable del seguimiento del cumplimiento del presente procedimientos es el Jefe Administrativo.
- El responsable de aprobar el presente documento es el Jefe Administrativo así mismo de analizar las Hojas de Evaluación del Proceso de Inducción.

## **III. DESARROLLO**

La Inducción a la Empresa está dirigida a todo el personal de nuevo ingreso de la Empresa Agroferns, S. A. Su duración es de 3 horas con 30 minutos.

Al momento de contratar a un candidato se le informa que se debe presentar en las oficinas de Recursos Humanos en la fecha y hora que se determine.

El Instructor deberá dejar preparado con un día de anticipación la Oficina Administrativa donde se llevara a cabo la Inducción. También deberá dejar instalado y probado el equipo audiovisual para proyectar la presentación en PowerPoint del Manual de Inducción. Así mismo deberá tener a su disposición las Hojas de Registro de Verificación de Inducción, las Hojas de Evaluación al Proceso de Inducción, los carnets con los datos de los Empleados de Nuevo Ingreso, el Rompecabezas del Organigrama y bolígrafos.

Un día antes previo a la Inducción deberá hacer la solicitud a bodega de la cantidad exacta de uniformes y equipo que deberán ser entregadas al personal de nuevo ingreso el día de la Inducción, así mismo solicitar los Ramos de Hojas que Agroferns produce.

El Instructor debe recibir al personal de nuevo ingreso en las Oficinas Administrativas en donde se llevará a cabo la Inducción.

Para iniciar la Inducción el Instructor debe presentarse indicando su nombre y puesto en la Empresa, así mismo indicará que durante la plática pueden hacer cualquier tipo de pregunta con respecto al tema que se está exponiendo.

El Instructor entrega a todos los participantes la Hoja de Registro de Verificación de Inducción y les explica que deben ir colocando una marca durante el cuadro SI para cada tema que se exponga.

La inducción se inicia presentando los objetivos de la misma y dándoles la bienvenida a la Empresa de Agroferns, S. A.

El Instructor expone los siguientes temas y realizará cada una de las Actividades asignadas:

3.8.1 Significado de la Palabra TAK

3.8.2 Misión de la Empresa

**ACTIVIDAD:**

**Informar:** Se le informara al personal de primer ingreso que en su gafete encontraran impreso la Misión y los Valores de la Organización, el cual ellos deberán de memorizar debido a que durante el Periodo de Prueba tendrán visitas periódicas en donde serán abordados y consultados por su Jefe Inmediato sobre la Misión y los Valores, el resultado se anotará en el **Registro de Seguimiento de Inducción.**

3.8.3 Antecedentes Histórico

3.8.4 Estructura Corporativa

3.8.5 Organigrama de la Empresa

**ACTIVIDAD:**

**Armar Rompecabezas del Organigrama:** Para esta actividad se contara con un Rompecabezas del Organigrama. Se pedirá la colaboración del personal de Primer Ingreso para que entre todos puedan armar el organigrama de la organización. Para esto se contara con 10 minutos y serán retroalimentados por el Instructor encargado de la Inducción.

3.8.6 Conocer los Productos de Agroferns, S. A.

**ACTIVIDAD:**

**Demostración de Helechos:** Luego de presentar los productos de la corporación se le entregara al personal de Primer Ingreso un ramillete que contendrá una hoja de cada producto presentado para que puedan conocer el mismo.

3.8.7 Valores de la Empresa

3.8.8 Normas Generales de la Empresa

3.8.9 Reglamento Interno

3.8.10 Horario de Trabajo

**ACTIVIDAD:**

**Control de Registros de Entradas y Salidas:** Se les indicará al personal de Primer Ingreso que Recursos Humanos lleva un registro de sus entradas y salidas, por lo que se les solicita cumplan con los horarios establecidos lo cual también será anotado en el **Registro de Seguimiento de Inducción.**

3.8.11 Normas de Pago

3.8.12 Prestaciones de Ley

3.8.13 Equipo de Trabajo

**ACTIVIDAD:**

**Visitas Periódicas al Puesto Trabajo:** Al personal de Primer Ingreso se les informará que durante los dos meses de prueba recibirán visitas al puesto de trabajo por parte de su Jefe Inmediato para verificar que se esté

utilizando el uniforme y que se esté utilizando correctamente el equipo de trabajo. Dicha información se anotará en el **Registro de Seguimiento de Inducción**.

#### 3.8.14 Normas de Limpieza y Orden

##### **ACTIVIDAD:**

*Evaluación Orden y Limpieza:* Al personal de Primer Ingreso se les informará de la importancia de mantener el orden y limpieza en su área de trabajo ya que durante el Periodo de Prueba tendrán visitas al área de trabajo por parte Jefe Inmediato para verificar el orden y limpieza, esto será anotará en el **Registro de Seguimiento de Inducción**.

3.9 Se hace un receso de 10 minutos y luego se les reúne para realizar el recorrido por las instalaciones de la empresa de la siguiente forma:

3.9.1 Se les lleva a Bodega y al Cuarto Frío

3.9.2 Visitan la Sala de Empaque

3.9.3 Se realiza el recorrido en el área de sembrado iniciando desde el Norte de la Finca hasta el Sur y se les enseña la localización de los baños, duchas y basureros.

3.9.4 Se les enseña los Reservorios y el peligro que correrían al acercarse.

3.10 Al regresar del recorrido se les lleva a Bodega para que recojan su uniforme e instrumentos de trabajo y se les lleva nuevamente a la Oficina Administrativa.

3.11 Se finaliza el curso solicitando a los participantes que completen El Registro de Verificación de Inducción a la Empresa y se les proporciona la Hoja de

Evaluación al Proceso de Inducción para que califiquen al Instructor y al Proceso. Las Hojas de Evaluación al Proceso de Inducción será revisada por el Jefe Administrativo y posteriormente dará una retroalimentación al Instructor. Las Hojas de Verificación de Inducción serán ingresadas al expediente de cada trabajador. Si en la Hoja de Evaluación al Proceso de Inducción de algún trabajador presentará un “No” el Jefe Administrativo deberá analizar las acciones a tomar.

3.12 La Inducción a la Empresa finaliza cuando se entrega el personal de nuevo ingreso al Jefe del Departamento responsable que llegará a recoger al candidato a la Oficina Administrativa.

3.13 Durante el Período de Prueba cada uno de los trabajadores será monitoreado y evaluado por parte de su Jefe Inmediato para determinar su adaptación a la Empresa por medio del Registro de Seguimiento de Inducción. Dicho registro deberá ser lleno e ingresado a cada uno de los expedientes de los empleados. Si el empleado presenta alguna dificultad en el Proceso su Jefe Inmediato analizará las acciones a tomar.

# MANUAL DE INDUCCION



AGROFERNS SA

RR

HH

## **BIENVENIDA**

**¡Bienvenidos a Agroferns, S. A. parte de la familia de Corporación TAK Guatemala!**

### **“TAK”**

(Vocablo Qakchikel que hace referencia a un arreglo de flores)

Creemos en el valor de nuestros trabajadores, razón por lo cual en este primer día de trabajo, nuestro objetivo en esta inducción es presentarles de manera fácil y práctica información que les facilitará la integración y el conocimiento de esta nueva familia laboral.

## **MISIÓN**

Para consolidar nuestro grupo de empresas agrícolas como líder en la industria de follajes en América Latina buscamos la excelencia en nuestros procesos, calidad en nuestros productos y la satisfacción de nuestros clientes.

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Corporación TAK Guatemala es un grupo de empresas eminentemente agrícolas, productoras y exportadoras de plantas ornamentales, comprometidas a brindar productos de calidad al mercado internacional.

Su logotipo y línea de productos hace referencia a un símbolo que se han encontrado en muchos monumentos, siendo la palabra usada para este símbolo es **TAK** vocablo Qakchikel que hace referencia a un arreglo de flores.

Corporación TAK Guatemala se estableció en Guatemala en 1987 para proporcionar una selección amplia de frescos cortes florales y follaje a los compradores alrededor del mundo. Un producto de calidad y servicio al cliente han sido los pilares principales para apoyar el crecimiento que el grupo ha logrado.



## ESTRUCTURA CORPORATIVA

Corporación TAK Guatemala tiene un total de 1,500 empleados cosechando un área de 150 hectáreas y se encuentra dividida en 8 empresas. Todas las empresas son totalmente agrícolas y cada una de las empresas cosecha diferentes productos con diferente cantidad y calidad.

### GUATEMALA

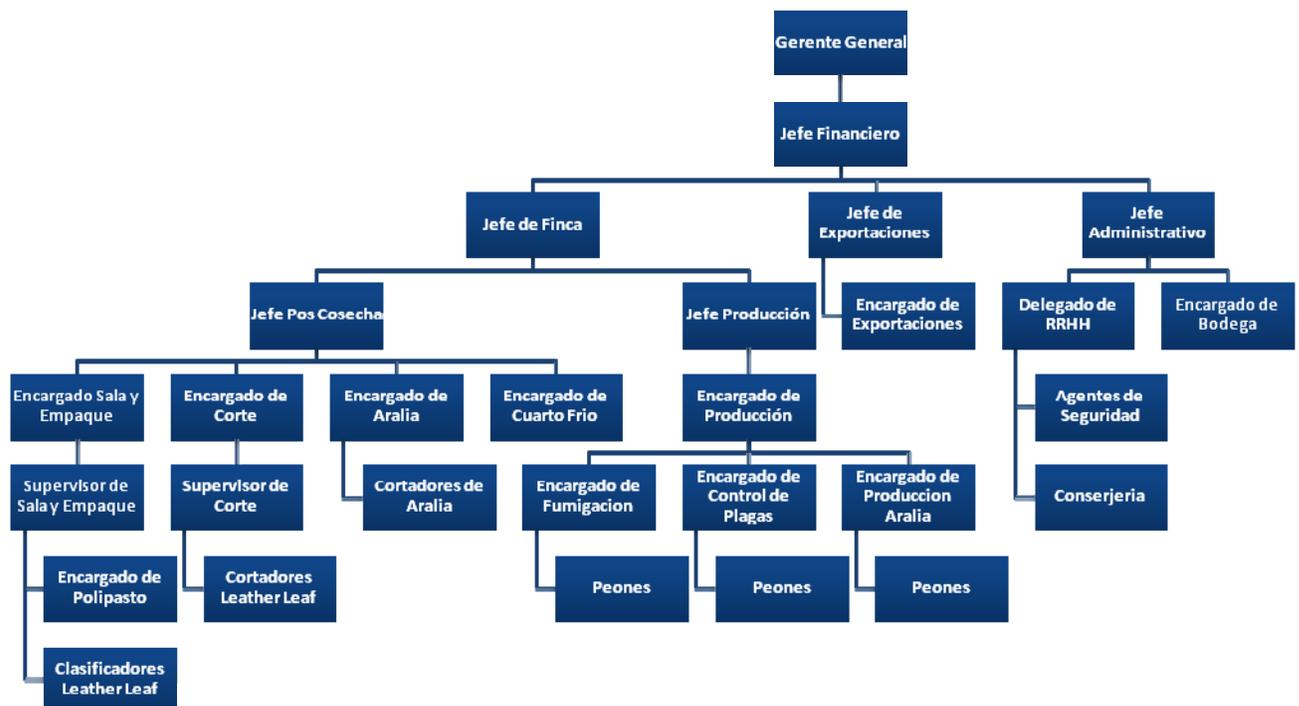
- **AGROFERNNS, S.A.**  
Ubicación: Km. 27.5 Carretera a Mataquescuintla, San José Pinula  
Área Productiva: 73 acres  
Producto: Hoja de Lether Left, Hoja de Aralia
- **AGROSAK, S.A.**  
Ubicación: Km. 19.9 Carretera a El Salvador  
Área Productiva: 53 acres  
Producto: Hoja Aralia
- **COSTA SOL, S.A.**  
Ubicación: San Miguel Dueñas, Antigua Guatemala  
Área Productiva: 53 acres  
Producto: Hoja de Lether Left (tamaño pequeño solamente)
- **HELECHOS Y FLORES, S.A.**  
Ubicación: San Jerónimo, Baja Verapaz  
Área Productiva: 60 acres  
Producto: Hoja de Lether Left
- **TROPICULTIVOS, S.A.**  
Ubicación: Salama, Baja Verapaz  
Área Productiva: 158 acres  
Producto: Hoja de Trefern y Hoja de Aralia
- **LAS TEJAS S.A.**  
Ubicación: Niño Perdido, Baja Verapaz  
Área Productiva: 108 acres  
Producto: Hoja de Lether Left

### EL SALVADOR

- **OMOA, S.A.**  
Producto: Hoja de Lether Left
- **BÉLGICA, S.A.**  
Producto: Hoja de Lether Left

## ORGANIGRAMA AGROFERNNS, S. A.

Agroferns, S. A. cuenta con 80 empleados en planilla más trabajadores temporales que dependiendo de la producción de la temporada de cosecha así es el número de personal que se contrata de forma temporal.



**NUESTOS PRODUCTOS**

**Aralia (Fatsia Japonica)**



**Aspidistra (Aspidistra Eliator)**

**Lether Leaf (Rumohra Adiantiformi)**



**Treefern (Asparagus Virgatus)**

## NUESTROS VALORES

- **INTEGRIDAD**

La integridad es uno de los valores centrales dentro de la Corporación. La palabra integridad implica rectitud, bondad, honradez, intachabilidad; alguien en quien se puede confiar; sin mezcla extraña, es decir aquella que piensa, dice y hace una sola cosa.

- **HONESTIDAD**

La honestidad es una cualidad humana importante para nosotros. Consistente en comportarse y expresar con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Ser honesto es ser real, auténtico y genuino.

- **RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad es otro de los ejes fundamentales dentro de nuestra Corporación y consiste en tomar conciencia de los deberes, lo cual lleva al cumplimiento de los compromisos adquiridos y a asumir las consecuencias de los propios actos.

## **NORMAS GENERALES**

1. Respeto a todo el personal, en especial al personal de sexo femenino dentro de las instalaciones de trabajo, así como en el bus que la empresa facilita para su fácil transportación.
2. Todo el personal deberá ingresar y egresar únicamente por la entrada principal, se prohíbe utilizar otra de las salidas.

## **REGLAMENTO INTERNO**

Agroferns, S. A. cuenta con su propio Reglamento Interno de Trabajo abalado por la Inspección General de Trabajo el cual encontraremos en nuestra área de trabajo.

## **HORARIO DE TRABAJO**

8 horas diarias y de 44 horas a la semana.-

La jornada de trabajo es diurna de 7:00 a 11:00 y de 12:00 a 16:00 horas, excepto el día sábado de 07:00 a 11:00 horas, para completar las 44 horas laborales de la semana.

Además la empresa cuenta con una cafetería para poder consumir nuestros alimentos en el siguiente horario:

- Período de refacción: 15 minutos de 9:00 a 9:15 horas
- Período de almuerzo: 30 minutos de 11:00 a 12:00 horas.

## **FORMA DE PAGO**

Por ser una empresa de carácter agrícola el salario mínimo establecido para el año 2,010 es de Q. 56.00 diario, que por 30 días es igual a Q. 1,703.33 más la Bonificación Decreto 2007-2001 de Q.250.00 hace un total de salario mensual de Q. 1,953.33.

El salario devengado es pagado catorcenalmente, por lo que los días de pago son un viernes si y uno no, y se le cancelará al trabajador lo proporcional a catorce jornales de trabajo.

- Se pagará en efectivo cada catorcena en las Oficinas Centrales de la Empresa. Se entregará a cada trabajador un recibo No Negociable el cual tendrá que ser cobrado en la Agencia de Banrural de San José Pinula.
- Se cuenta con el día viernes por la tarde y sábado medio día para poder cobrar dicho recibo.

## PRESTACIONES

Agroferns, S. A. cuenta con las siguientes prestaciones de ley:

- Vacaciones
- Aguinaldo
- Bono 14
- Permisos de ley por matrimonio, nacimiento y duelo por padres, conyugue e hijos.
- Afiliación IGSS y Certificados de Trabajo.



## EQUIPO DE TRABAJO

La empresa otorga el siguiente equipo de trabajo:

- Todo el Personal deberá portar un Gafete de Identificación el cual se entregará el primer día de trabajo.

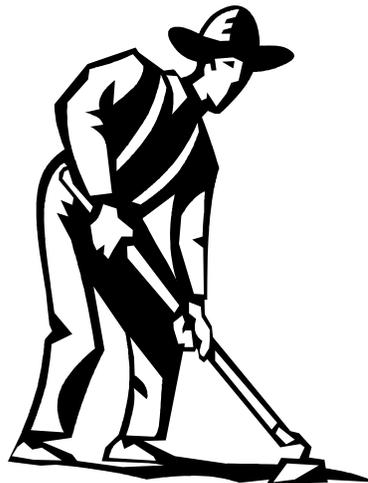
Para el personal que labora en los Departamentos de Pos Cosecha y Producción además del gafete deberá utilizar el siguiente equipo:

Departamento de Pos Cosecha:

- Tijeras
- Botas
- Mangas
- Gabacha

Departamento de Producción

- Tijeras
- Machete
- Azadón
- Mascarilla
- Botas
- Mangas
- Capa



## NORMAS DE LIMPIEZA Y ORDEN

Para garantizar un ambiente agradable y seguro en nuestra área de trabajo debemos de guardar las siguientes normas:

- Identifiquemos y aislemos las áreas que están en limpieza o mantenimiento



- Prohibido fumar en las instalaciones.



- No corramos



- Mantengamos nuestras instalaciones en buen estado, tiremos la basura en su lugar, cuidemos que las áreas se encuentren ordenadas y además asegurémonos que los inodoros y duchas siempre se mantengan limpias.

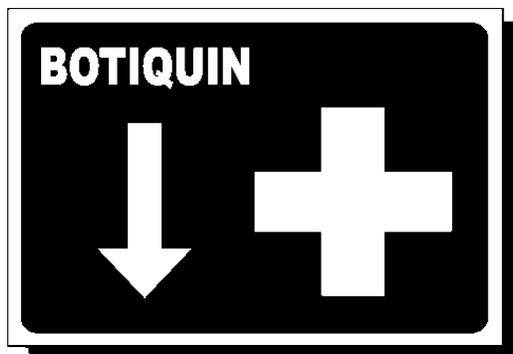


**PROHIBIDO  
TIRAR BASURA**

- Está estrictamente prohibido el ingreso de armas de cualquier tipo a las instalaciones de trabajo.



- La empresa cuenta con un equipo de Botiquín para casos de emergencia.



- Respetemos los rótulos de Señalización Industrial



**¡Es un gusto tenerlos con nosotros en la Corporación y nuevamente les damos la más cordial bienvenida!**

## REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN

|                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| <b>Nombre del trabajador:</b> |               |
| <b>Puesto:</b>                | <b>Fecha:</b> |

| No. | PREGUNTA  | NO                       | SI                       |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|
| 1.  | Se le explicó el significado de la Palabra TAK              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.  | Se le informó acerca de la Misión de la Empresa             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.  | Se le dio a conocer los Antecedentes Históricos             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.  | Se le explicó la Estructura Corporativa                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.  | Le dio a conocer el Organigrama de la Empresa               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.  | Se le informó acerca de los Productos de Agroferns, S. A.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.  | Le indicaron cuales eran los valores de la Empresa          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.  | Se le explico cuales son las Normas Generales de la Empresa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | Se le dio a conocer el Reglamento Interno                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | Le informaron acerca del Horario de Trabajo                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Se le indico la Formas de Pago                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Le aclararon cuales son las Prestaciones de Ley             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | Le indicaron cual es el Equipo de Trabajo                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | Se le explicaron las Normas de Limpieza y Orden             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## HOJA DE EVALUACION AL PROCESO DE INDUCCION

|                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| <b>Nombre del trabajador:</b> |               |
| <b>Puesto:</b>                | <b>Fecha:</b> |

|   | SI                       | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. El proceso de Inducción inició a la hora establecida.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La inducción se realizó en un lugar con suficiente ventilación e iluminación.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. El Instructor dominaba los temas impartidos.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. El tono de voz y el vocabulario utilizado por el Instructor eran adecuados.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Durante la Inducción el Instructor dio el espacio para Preguntas y Respuestas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. El Instructor explicó claramente cada una de las Actividades.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. El Facilitador realizó el Recorrido a las Instalaciones de la empresa.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Acciones a tomar: (si alguna de las respuestas fue No) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Firma del Trabajador:** \_\_\_\_\_

## REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE INDUCCIÓN

|                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| <b>Nombre del trabajador:</b> |               |
| <b>Puesto:</b>                | <b>Fecha:</b> |

|  | SI                       | NO                       |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. El Empleado de Nuevo Ingreso porta en todo momento su gafete de Identificación y el equipo de trabajo correspondiente?                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. El Empleado de Nuevo Ingreso indicó cual es la Mision de la Empresa.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. El Empleado de Nuevo Ingreso mencionó como mínimo dos de los Valores Institucionales.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. El Empleado de Nuevo Ingreso cumplio por lo menos con el 90% en los horario establecidos.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Durante los dos primeros meses del Período de prueba el Empleado de Nuevo Ingresó a mantenido su área de trabajo en buenas condiciones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Acciones a tomar: (si alguna de las respuestas fue No) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Nombre y Firma del Jefe Inmediato:** \_\_\_\_\_

## **GUIA DE OBSERVACION**

### **ASPECTOS A OBSERVAR:**

1. Ubicación de la Empresa
2. Diversas Áreas de Trabajo (Oficinas Administrativas, Bodega, Sala de Empaque, Área de Siembra)
3. Cartelera
4. Comedor
5. Baños y Duchas
6. Ubicación de Basureros
7. Clínica
8. Uniformes

## GUIA DE ENTREVISTA

La siguiente entrevista tiene como objetivo fundamental conocer su opinión sobre el proceso de inducción actual, por lo que se requiere de su colaboración en esta entrevista.

Nombre \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_

1. ¿Conoce usted la definición de un manual de inducción?

SI\_\_ No\_\_

En su opinión cual sería esa definición?

---

---

2. ¿Considera usted que el Departamento de RR.HH cuenta con un manual de inducción?

SI\_\_ No\_\_

¿Por qué?

---

---

3. ¿En su departamento, como se desarrolla el primer día de labores para el personal de nuevo ingreso?

---

---

---

4. ¿Considera usted que el desarrollo del primer día de labores que actualmente se maneja son adecuadas para el personal de nuevo ingreso?

SI\_\_ NO\_\_

¿Por qué?

---

---

5. ¿Describanos su participación en el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso?

---

---

6. ¿Qué información considera que sea necesaria para que se incluyera en el proceso de inducción?

---

---

---

## **RESUMEN**

En Corporación TAK y en especial la Empresa Agroferns, S. A., uno de los objetivos principales es consolidarse en el mercado nacional como en el extranjero para ello se preocupan en sus estándares de calidad y en una adecuada administración de personal.

Por tal razón es necesaria la implementación de un Manual de Inducción; como un instrumento de apoyo que sirva de guía en el proceso de incorporación del nuevo empleado a la empresa.

Dicho Manual garantiza que cada empleado cuente con información consistente acerca de la empresa y ayuda a minimizar los niveles de ansiedad, estrés, nerviosismo e inseguridad. Además proporciona diversos Registros que ayudan a la Verificación de la Inducción y al Seguimiento de la misma, velando de esta forma que el proceso se cumpla a calidad.

El no contar con una adecuada inducción provoca que las contrataciones fracasen y que el primer día de trabajo sea el primero y el último repercutiendo así en pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo al contrario de una adecuada implementación la cual beneficiará a la empresa y motivará a sus empleados de nuevo ingreso.