

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”



SILAS JOEL ALVARADO CHAY

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DEL 2,013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“INSTITUCIONALIZACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL
DEL HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y REHABILITACIÓN.”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE

CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

SILAS JOEL ALVARADO CHAY

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGO

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DEL 2,013

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Licenciado Abraham Cortéz Mejía

DIRECTOR

M.A. María Iliana Godoy Calzia

SECRETARIA

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

María Cristina Garzona Leal

Edgar Alejandro Cerdón Osorio

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 158-08
CODIPs. 1693-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

23 de septiembre de 2013

Estudiante
Silas Joel Alvarado Chay
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO TERCERO (23º) del Acta CUARENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL TRECE (43-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 18 de septiembre de 2013, que copiado literalmente dice:

“VIGÉSIMO TERCERO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **“INSTITUCIONALIZACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y REHABILITACIÓN”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Silas Joel Alvarado Chay

CARNÉ No.91-15332

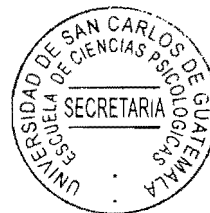
El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por La Licenciada Dora López y revisado por el Licenciado José Herbert Bolaños. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



Gaby



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

CIEPs 636 -2013
REG: 159-2008
REG: 159-2008

INFORME FINAL

Guatemala 10 de septiembre 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado José Herbet Bolaños ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“INSTITUCIONALIZACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DEL HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y REHABILITACIÓN.”

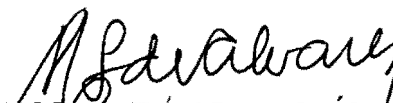
ESTUDIANTE:
Silas Joel Alvarado chay

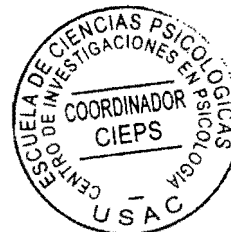
CARNÉ No.
91-15332

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 04 de septiembre del presente año y se recibieron documentos originales completos el 10 de septiembre, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
COORDINADORA UNIDAD DE GRADUACIÓN
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis

CIEPs. 637-2013
REG 159-2008
REG 159-2008

Guatemala, 10 de septiembre 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

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

**“INSTITUCIONALIZACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL
PERSONAL DEL HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y
REHABILITACIÓN”**

ESTUDIANTE:
Silas Joel Alvarado Chay

CARNÉ No.
91-15332

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 20 de julio del año en curso, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado José Herbet Bolaños
DOCENTE REVISOR



Arelis./archivo

Guatemala, 15 de Julio del 2013

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de la Unidad de Graduación
Centro de Investigación en
Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimada Licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "Institucionalización del manual de inducción para el personal de Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación" realizado por el estudiante SILAS JOEL ALVARADO CHAY, CARNET 9115332.

El trabajo fue realizado a partir del 29 de junio del 2011 al 15 de julio del año 2013.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente

Licda. Dorá López
Psicóloga Industrial
Colegiado No. 6851
Asesor de contenido

DRM/drm
c.c Archivo

Dora E. López M.
LICDA. EN PSICOLOGIA
Col. No. 6851



Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación
9av. 7-01, Zona 11 PBX: 22473800
infectologiayrehabilitacion231@hotmail.es

Guatemala, agosto 31 de 2012
Oficio HIR-D.E.-518/2012
Ref. Dr. MAGR

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora del Centro Investigaciones en Psicología "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Respetable Licenciada Luna:

En nombre del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación, hago de su conocimiento que el estudiante:

Silas Joel Alvarado Chay Carnet 9115332


Realizó el trabajo de campo durante los meses de junio, julio y agosto del año 2012, correspondiente a la investigación titulada:

"Institucionalización del manual de inducción para el personal del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación"

Por lo anterior no tengo ningún inconveniente en que dicho estudiante continúe con los trámites correspondientes para la culminación de esta investigación y su respectivo proceso de graduación.

Por la atención prestada a la presente, me suscribo de usted,

Deferentemente,


Dr. Marco Augusto Guerrero Flores
Director Ejecutivo



MAGR/roxy

PADRINOS DE GRADUACIÓN

GERSON ELÍAS ALVARADO CHAY

INGENIERO AGRÓNOMO EN RECURSOS NATURALES

MAESTRO EN POBLACIÓN Y DESARROLLO

COLEGIADO 2964

LIDIA LISBETH ALVARADO CHAY

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

COLEGIADO EL 293

DEDICATORIA

A Dios: Fuente inagotable de sabiduría y amor, a Él sea la gloria y el honor, gracias por sus cuidados y la salvación.

A mis padres: Manuel de Jesús Alvarado, (Q.E.P.D) Antonia de Alvarado, que este triunfo sea un reconocimiento a sus esfuerzos y sacrificios. Padre, siempre estarás en mi corazón y en la sonrisa de mis hijos, aunque físicamente no te tenga a mi lado, sé que desde donde te encuentres descansando, disfrutas este triunfo junto a la familia. Madre mis agradecimientos profundos por ese amor incomparable, sus sabios consejos, su paciencia y sobre todo por la vida que me ha regalado ¡la amo, que Dios la continúe bendiciendo!

A mi esposa: Rosa Amelia, mujer de muchas virtudes, este triunfo es compartido, disfrútalo, gracias por estar a mi lado en todo momento, por tu apoyo; eres la fuente que me impulsa a seguir las metas que me he trazado.

A mis hijos: Emily Elizabeth, Silas Daniel y Amner Joel, herencia que Dios me ha dado, porque desde el momento en que nacieron han sido fuente de inspiración y el motor que me impulsa a alcanzar mis metas.

A mis hermanos: Sarita, Gerson, Bety y Elder, porque juntos hemos compartido la dicha de ser una familia, por ser mis confidentes, mis amigos, por todo el apoyo brindado.

A mi familia en general: Por su cariño y apoyo brindado.

A mis amigos: Por todos los momentos compartidos a la sombra de una gran amistad, en especial a Carlos Marroquín (Q.E.P.D) Byron Morales, Edgar Zeceña, Silvia Culajay, Maria Luisa Rodríguez y Romeo Nerio.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Ciencias Psicológicas por abrirme las puertas del ámbito académico para formarme como profesional y proporcionarme las herramientas necesarias para culminar con la carrera a nivel Licenciatura.

Al Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación, por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de campo, especialmente a cada uno de los colaboradores que laboran en dicha Institución, por su apoyo en la presente investigación.

A la Licenciada Dora López de Marroquín, a quien le tengo en alta estima, por su asesoría y compartir su amplio conocimiento y disponibilidad incondicional, mil gracias.

A la Dra. Kaudy Klester Soto, por su apoyo brindado, gracias y mis más sinceros agradecimientos.

A la Licenciada Rosa de Chavarría, por su incansable motivación para lograr este triunfo.

Al Dr. Marco Augusto Guerrero Rojas, por su apoyo en la culminación del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

Contenido	Página
Resumen.	
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico	1
1.1.1 Planteamiento del Problema	
1.1.2 Marco Teórico	2
CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2.1 Técnicas.....	17
2.2 Instrumentos.....	19
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1 Características del lugar y de la población	20
3.1.1 Características del lugar	
3.1.2 Características de la población	
3.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones.....	25
4.2 Recomendaciones	
Bibliografía.....	27
Anexos	

RESUMEN

Título: “Institucionalización del manual de inducción para el personal del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación”.

Autor: Silas Joel Alvarado Chay.

El objetivo general que tuvo la presente investigación fue el de reelaborar e institucionalizar el manual de inducción para el personal del Hospital de Infectología y Rehabilitación, los objetivos específicos que se plantearon fueron: Actualizar el manual de inducción de la institución, implementar el proceso de inducción a la empresa al personal de nuevo ingreso, lograr la re inducción actualizada para el personal que ya labora en la institución, e Institucionalizar el nuevo manual de inducción.

La presente investigación se elaboró con el propósito de contribuir al adecuado proceso de inducción del personal de nuevo ingreso al Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación, tomando en cuenta que en el 2010 se elaboro un manual de inducción pero este carecía de aspectos de suma importancia y no fue socializado, siendo necesario que la institución tuviera a su disposición un documento actualizado e institucionalizado que ayude a la rápida adaptación, a mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de sus colaboradores.

Dentro de la interrogantes que el investigador se planteo al iniciar la investigación se pueden describir las siguientes: ¿En que beneficia al personal de primer ingreso el contar con un documento actualizado que le oriente en su nuevo trabajo?, ¿Qué beneficios podrá obtener la institución al tener documentado el proceso de inducción actualizado a la institución o al puesto?, ¿El proceso de inducción servirá para la adaptación e identificación del nuevo trabajador? y ¿Cómo influirá el realizar una adecuada inducción al personal de primer ingreso en el clima organizacional?

El total de la muestra fue de 50 colaboradores para cubrir el 20% deseado; de estos 50 un 90% fueron de sexo femenino y el 10% del sexo masculino, con una escolaridad que oscilaba desde ninguna (aunque saben leer y escribir) hasta personal con estudios universitarios, sus edades se encontraban entre los 20 a 60 años; los servicios que fueron tomados en cuenta fueron: Lavandería, conserjería, mantenimiento, resguardo y vigilancia, personal de enfermería y personal administrativo. Los instrumentos utilizados fueron las charlas y un cuestionario de auto aplicación, constó de diez preguntas de selección múltiple, utilizado para evaluar todo el proceso de inducción, el cual está diseñado tomando en cuenta los aspectos técnicos pertinentes para los procesos de inducción laboral; fue aplicado al concluir las charlas.

CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico

1.1.1 Planteamiento del Problema

Las Empresas y/o Instituciones en la actualidad, especialmente en Guatemala, se han dedicado a invertir grandes cantidades de dinero al momento de iniciar con los procesos de reclutamiento y selección de personal, así como en capacitación de los profesionales que tienen a su cargo dicho proceso, esto con el fin de seleccionar al candidato mejor calificado y poderlo contratar, siendo este tipo de procesos como la ventana que la empresa da al nuevo colaborador.

En muchas oportunidades todo se queda en la etapa mencionada anteriormente y cuando se considera que se tiene al colaborador idóneo, solo se procede a contratarlo y se limitan a realizar la presentación con el jefe inmediato para que inicie a laborar inmediatamente, dejando por un lado una parte fundamental que va de la mano a los procesos de reclutamiento y selección, como lo es la inducción a la empresa y/o institución que se le debe brindar al colaborador de nuevo ingreso, la cual consiste en proporcionarle la información básica sobre la empresa y la información que necesita para poder desempeñar satisfactoriamente su trabajo. Al brindarle una inducción adecuada al nuevo colaborador la empresa estará mejorando el proceso de adaptación a su nuevo entorno laboral como la identificación a la misma, incrementará su compromiso con la institución que posiblemente haya iniciado en el proceso de selección y por ende se podrá reducir la rotación de personal mejorando su desempeño laboral.

Actualmente algunas empresas y/o instituciones en Guatemala se han dado cuenta de la importancia y los beneficios que se tienen cuando se brinda una adecuada inducción al colaborador de reciente ingreso, es por ello que en el Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación en el año 2010 elaboró una Propuesta de un Programa de Inducción para el personal de Nuevo Ingreso,

estudio realizado para optar al grado de Maestría en Administración Corporativa de la Universidad Panamericana, para llevar a cabo dicha propuesta se aplicó un cuestionario a una muestra de 100 colaboradores del área administrativa, con el fin de establecer qué elementos debe contener el programa y manual de inducción, en el cual a pesar de los esfuerzos realizados no se incluyeron aspectos importantes que se debieron de tomar en cuenta; además el mismo no se institucionalizó ni se dio a conocer al personal, por lo que es necesario revisar y actualizar dicha propuesta y lo más importante, socializarlo.

Por lo que en base a lo expuesto para realizar el presente estudio se plantearon como preguntas de investigación:

- ¿El manual de inducción vigente actualmente en el hospital de Infectología cubre los aspectos suficientes e importantes para orientar la adecuada inducción de los nuevos trabajadores que ingresan al hospital?
- ¿El manual elaborado cumple con las necesidades de la empresa para una adecuada inducción?
- ¿Afectará la falta de conocimiento y por consiguiente, el no uso del manual de inducción, el proceso de adaptación laboral a los empleados de reciente contratación en el hospital de Infectología?
- ¿Permitirá la institucionalización del uso del manual de inducción que el trabajador se adapte más favorablemente a sus asignaciones y ubicación dentro de la institución?

1.1.2 Marco Teórico

Las organizaciones o empresas en los últimos tiempos se han comenzado a dar cuenta de la importancia que tiene seleccionar candidatos que ocupen puestos dentro de sus organizaciones que tengan las capacidades de poder desempeñar eficientemente las tareas, por lo que es común en el ambiente laboral escuchar que se ha sido citado para presentarse a una entrevista de

trabajo y que la misma no se queda únicamente en una entrevista, sino que esperan pasar por varias etapas para poder llegar a ocupar dicha vacante.

Estas etapas comúnmente están a cargo por profesionales en psicología que hacen uso de instrumentos y técnicas para poder cumplir con las expectativas que las empresas requieren de los nuevos empleados, tomando en cuenta que tales decisiones no solamente influirán en el área laboral sino que también fuera de la misma. Este interés por evaluar las habilidades y aptitudes de los futuros trabajadores nació a principios del siglo XX a raíz de las dos guerras mundiales, en donde los psicólogos utilizaron pruebas con el fin de poder ubicar correctamente a los reclutas en puestos militares tecnológicamente más avanzados, introduciendo los centros de evaluación en donde se realizaban entrevistas, pruebas de lápiz y papel y ejercicios que pretendían determinar que tanto podían soportar el estrés y rigor del trabajo, posteriormente la industria recurrió a estas pruebas para contratar a los trabajadores con mayores capacidades. (Landy J. Frank y Jeffrey M. Conte 2005)

Es a partir de este momento que da origen a una nueva ciencia llamada Psicología Industrial que es definida como *“La aplicación de los principios, la teoría y la investigación Psicológicas al escenario laboral”*¹.

Así mismo la Psicología Industrial no se limita solamente al escenario laboral sino que va de la mano con otros escenarios como las responsabilidades familiares, las influencias culturales etc. en virtud que la satisfacción del trabajador en su ambiente laboral también dependerá de estos factores.

Esta disciplina tradicionalmente ha sido dividida en tres sub ramas la *“**Psicología de Industrial** la cual se refiere a aspectos como reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, promociones, transferencia y terminación de la relación laboral. La **Psicología Organizacional** que tiene*

¹ Landy Frank: Jeffrey M. Conte, PSICOLOGIA INDUSTRIAL 1era Edición, Editorial Mc Graw Hill. México 2005 p.40

*como campo de estudio la parte emocional y motivacional del trabajo y por ultimo podemos mencionar la Ingeniería humana conocida también como la **Psicología del factor humano** que se encarga del estudio de las capacidades y limitaciones de los seres humanos con respecto a un ambiente*².

Como se ha descrito anteriormente podemos darnos cuenta lo que la Psicología Industrial como rama puede contribuir con los empleadores, los trabajadores y la sociedad en la que vivimos, estando de acuerdo con Frank J. Landy y Jeffrey Conte quienes argumenta que la Psicología Industrial en el siglo XXI debe de ser relevante, útil y estar basada en el método científico, en virtud que lo anterior es la base de su reputación.

4.1 Administración de los Recursos Humanos

La administración de los Recursos Humanos es un área interdisciplinaria que incluye conceptos de psicología industrial y organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral y otras disciplinas que tienen como fin ayudar a la eficacia y tiene como objetivo **“planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, además persigue el conquistar y mantener a las personas dentro de la organización trabajando con eficacia y eficiencia, teniendo en cuenta que toda organización va a depender del recurso humano para alcanzar sus objetivos y metas.**³

4.1.2 Funciones

Para que las organizaciones alcancen sus objetivos con respecto al recurso humano a los departamentos de Recursos Humanos se les han asignado funciones entre las cuales podemos mencionar: Elaboración de

² Landy Frank: Jeffrey M. Conte, PSICOLOGIA INDUSTRIAL 1era Edición, Editorial Mc Graw Hill. México 2005 p.40

³ Schultz Duane P. PSICOLOGIA INDUSTRIAL 3era Edición, Editorial Mc Graw Hill. México 1999 p. 332

Análisis y perfiles de puestos; Reclutamiento y Selección de Personal, Orientación y Capacitación al personal de nuevo ingreso, Administración de Sueldos y planillas; Brindar Incentivos Laborales, Evaluación de desempeño Laboral y Clima Organizacional, Capacitación y Adiestramiento.

A) Análisis de Puestos, tienen como fin primordial comprender cuales son las tareas o funciones que requieren el puesto, como se deben de realizar y las aptitudes, actitudes o cualidades necesarias para ocupar el puesto, acá se describen las habilidades, conocimientos, experiencia o nivel académico que se requiere. Cuando se elabora un análisis de puesto este persigue varios objetivos entre los cuales podemos mencionar: La descripción de puestos, como una herramienta útil en el proceso de reclutamiento y selección de personal, elaborar programas de capacitación, para promover promociones, evaluación del desempeño etc. *“Un análisis de puesto debe ser realista para evitar caer en la tentación de esperar en contratar a una persona que tendrá que ser un súper trabajador que deberá de suplir deficiencias y necesidades.”*⁴

Al momento de elaborar un análisis de puesto este conlleva dos aspectos, uno es aquel orientado a la tarea o funciones que se están realizando, el otro va orientado hacia el trabajador y tiene como fin primordial describir los atributos necesarios que debe tener el trabajador para realizar sus tareas, se pueden utilizar cualquiera de los dos métodos anteriormente descritos dependiendo de las circunstancias, pero no se debe de olvidar que es la información recabada la parte fundamental del análisis y esta puede ser obtenida de varias maneras: por medio de la observación, entrevistas estructuradas o semi-estructuradas, cuestionarios, encuestas, incidentes críticos y bitácoras.

Conocer en qué consiste y que es un análisis de puesto es muy importante para el psicólogo debido a que si esta herramienta se encuentra

⁴ Schultz Duane P. PSICOLOGIA INDUSTRIAL 3era Edición, Editorial Mc Graw Hill. México 1999 p. 332

actualizada le será más fácil realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal, debido a que por medio de este podrá determinar que candidatos son elegibles y no elegibles para ocupar el puesto, además le será de mucha utilidad al momento de inducirlo al puesto y elaborar los programas de capacitación.

B) Reclutamiento de Personal *“Es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”*⁵ expresado de otra manera son las técnicas que las empresas utilizan con el fin de atraer a los candidatos para ocupar los puestos vacantes, es importante tener en cuenta que para que el reclutamiento sea eficaz es necesario contar con una cantidad grande de posibles candidatos con el fin de abastecer de modo adecuado el proceso de selección.

Según Adalberto Chiavenato el departamento de Recursos Humanos puede recurrir a dos tipos de reclutamiento de personal: **el interno** que consiste en reubicar a los propios empleados de la empresa por medio de ascensos, traslados o transferencias con ascensos, este tipo de reclutamiento va a tener su base por medio de los resultados que le brindara las evaluaciones del desempeño, los programas de capacitación y adiestramiento, resultados de la selección del trabajador al momento de ingresar a la empresa. Dentro de las ventajas que podemos mencionar acerca de este tipo de reclutamiento es que es más económico, rápido, seguro, motiva al trabajador, mejora el clima organizacional, evita las renuncias por mejoras salariales.

El segundo es el reclutamiento **externo** y es aquel que se basa en la atracción de candidatos que se encuentra fuera de la organización y recurre comúnmente a las siguientes técnicas de reclutamiento: Archivo de candidatos, candidatos recomendados por los propios empleados, anuncios en la prensa y

⁵ Chiavenato, Idalberto ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS 5era Edición, Editorial Mc Graw Hill. México 2001 p. 210

radio, carteles colocados en universidades, escuelas, empresas o por medio de las páginas de internet. Una de las ventajas de este tipo de reclutamiento es que trae sangre nueva, con ideas e innovaciones y entre las desventajas podemos mencionar que el costo económico es más grande, el proceso es más tardado y es menos seguro que el reclutamiento interno debido a que se desconoce a los nuevos candidatos.

Una vez con que se cuente con un buen grupo de candidatos para ocupar los puestos, podemos pasar a la siguiente fase a la denominaremos:

C) Selección de Personal: Chiavenato la define “*como escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados e idóneos para ocupar los puestos, tratando de mantener o aumentar la eficiencia*”⁶. Con lo anterior estaremos alcanzando los objetivos que persigue la selección de personal que consiste en escoger o seleccionar a las personas que pueden tener más probabilidades de tener éxito en el puesto y coincidir con los requisitos que demanda el mismo. Este proceso consta con una serie de etapas que el candidato deberá cumplir y dependerán de las necesidades de cada empresa, pero normalmente se inicia con una solicitud de trabajo.

Esta es revisada por el seleccionador quien por medio de la información que se brinda en la misma puede descartar a quienes no reúnen los requisitos mínimos para ocupar las vacantes, debe estar diseñada lo más semejante al formato del perfil del puesto a ocupar; este documento también puede ser guía al momento de realizar la entrevista preliminar.

Es importante que en la solicitud se incorporen datos de suma relevancia como información de los trabajos anteriores, lugares y fechas en donde realizó sus estudios, datos personales y familiares.

⁶ Chiavenato, Idalberto ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS 5era Edición, Editorial Mc Graw Hill. México 2001 p. 238

Es importante tomar en cuenta que al momento de realizar este tipo de documento se deberá tener precaución al solicitar información que de alguna manera pueda ser tomada como una violación a los derechos individuales y causa posible de discriminación

Cuando el seleccionador considera que el candidato llena los requisitos mínimos para ocupar el puesto pasa a la siguiente fase que es la entrevista preliminar, la cual comúnmente es llevada a cabo por el encargado del reclutamiento y selección de personal, esta tiene como objetivo profundizar en los aspectos generales del candidato, especialmente en aquellos relacionados con su preparación académica, la familia, que impresión tiene de sus últimos trabajos y jefes inmediatos, se le indican las condiciones generales del puesto como horario, en qué lugar del organigrama se encuentra su puesto, si tendrá personal a su cargo o de quien dependerá, responsabilidades y funciones, con el fin de que se forme una idea y decida si le interesa o no ingresar a la institución. (Granados Espinoza, Jaime 1988)

La entrevista la podemos dividir en estructurada, la cual se lleva a cabo por medio de un guion estructurado y se caracteriza en que el entrevistador realiza preguntas ya establecidas, la situacional es aquella en donde se le pide al entrevistado que describa con detalles como respondería a una situación hipotética y la no estructurada que su característica fundamental consiste en que se incluyen preguntas que pueden variar y el entrevistador no tiene una guía pre elaborada y según las circunstancias que se van presentando va diseñando las preguntas que él cree que le dará una mayor información y por ultimo mencionaremos la entrevista mixta que obviamente es la unión de la estructurada y la no estructurada. El entrevistador debe de tomar en cuenta que antes de iniciar una entrevista se debe de tener un tiempo de preparación.

La aplicación de pruebas psicométricas es el siguiente paso en el proceso de selección esta puede variar dependiendo de las necesidades de la empresa las más comunes son las de personalidad, habilidades, liderazgo, niveles de

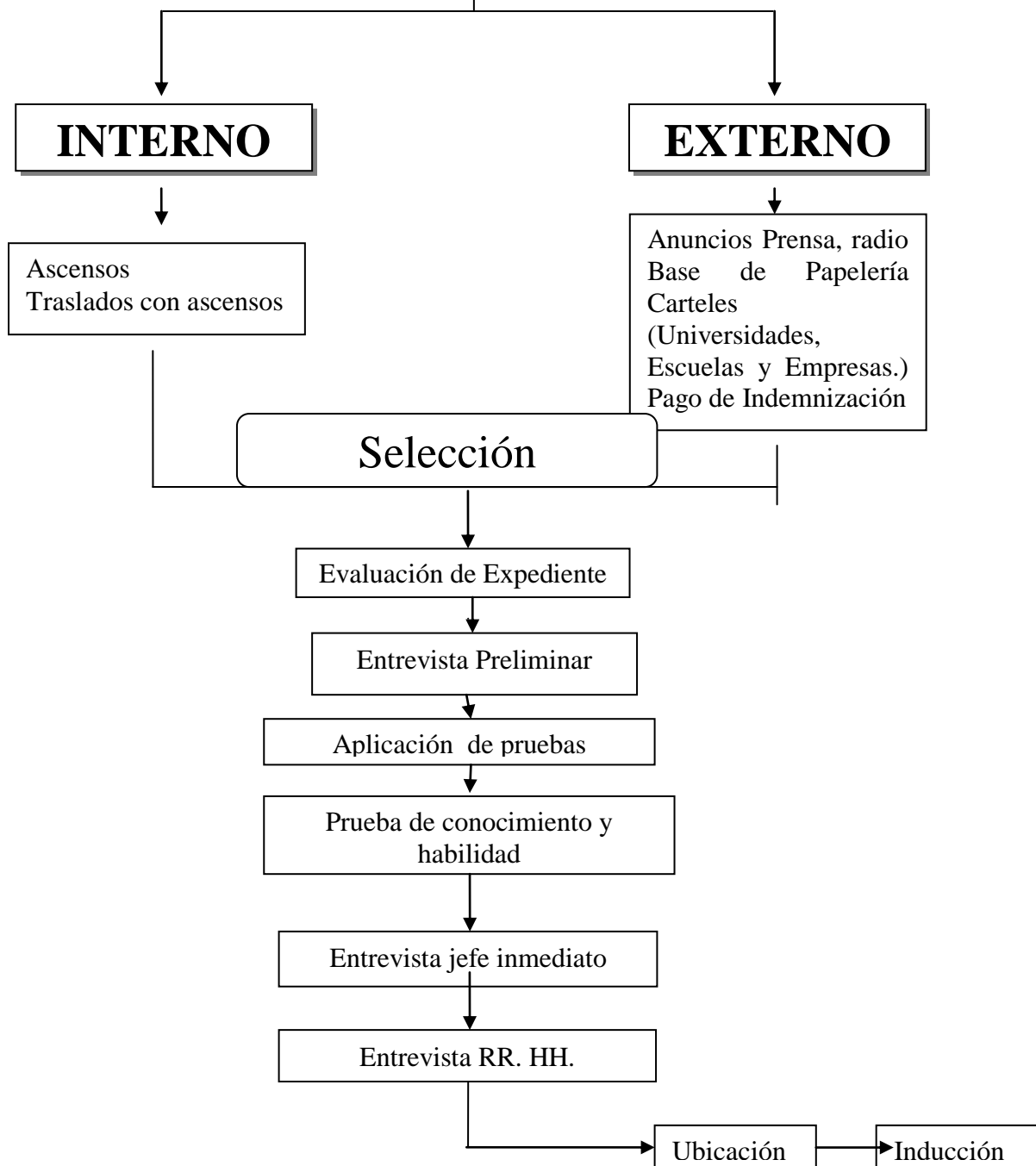
estrés, estas deben de ser aplicadas por profesionales que tengan experiencia en la aplicación de las mismas. En muchas organizaciones utilizan además de las pruebas anteriores los exámenes de aptitud que tienen como objetivo saber si el candidato posee en verdad alguna habilidad específica indispensable para desempeñar el puesto, posteriormente se da paso a la entrevista especializada o profunda realizada por el jefe inmediato que estará a cargo del nuevo empleado, tiene como objetivo conocer si la persona posee los conocimientos y habilidades para desempeñar el puesto, o profundizar en aspectos que por alguno motivo no se tomaron en cuenta en la primera entrevista, se debe de tomar en cuenta que esta debe de seguir el mismo esquema que la entrevista preliminar, concluidas las etapas anteriores y si se considera que el candidato puede ocupar el puesto llegamos al momento de realizar las investigaciones acerca de las referencias personales, laborales, confirmar el domicilio, como fue su desempeño en sus últimos trabajos, etc.

Una vez concluidas las etapas de reclutamiento y selección y si se considera que el candidato continúa siendo apto para ocupar el puesto se procede a la contratación. Es importante reconocer que si estas etapas fueron realizadas de manera satisfactoria y minuciosa se espera que los nuevos empleados tengan grandes posibilidades de ser productivos. Este proceso de contratación llevará consigo una serie de disposiciones legales como la elaboración de su contrato e inclusión en las planillas.

En la página siguiente, vemos el flujo grama del proceso de reclutamiento y selección de personal, este podrá variar según las exigencias de cada empresa.

DIAGRAMA PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

RECLUTAMIENTO



Elaborado por Silas Joel Alvarado Chay

D) INDUCCIÓN

Jaime Espinoza la define como *“Una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la institución, en el cual se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus obligaciones y derechos y a las políticas de la empresa.”*⁷

Así mismo Gary Dessler (1991), describe que es importante que luego de haber reclutado y seleccionado con éxito, el siguiente paso es el de la inducción y capacitación, debido que es aquí en donde se le proporciona toda la información que les ayudara a tener éxito en su nuevo empleo, además de nada serviría realizar un satisfactorio proceso de reclutamiento y selección si al trabajador solo se le envía con su jefe inmediato y no se le brinda la inducción adecuada, por lo que es importante que todas las empresas posean un plan de inducción, puesto que se debe de tomar en cuenta que el nuevo trabajador en los primeros días mostrará incertidumbre, ansiedad y tensión, siendo la inducción un instrumento que minimizará este tipo de problemas. Los programas de inducción pueden ser **breves** los cuales se pueden proporcionar al empleado en unos cuantos minutos o programas formales y **extensos** estos generalmente, se les proporciona un folleto o manual, además se puede elaborar una conferencia con apoyo de varios recursos por ejemplo, equipo audio visual.

Existen dos tipos de inducción: la que se realiza a la **institución o general** y consiste en brindarle al empleado información general de la misma, en esta debe de incluirse la misión, darle a conocer cuál es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe, la visión, lo que la empresa desea ser en el futuro, el camino que persigue a largo plazo, su historia quienes la fundaron, cuáles fueron sus ideales, sus objetivos, autoridades principales, sus instalaciones, las expectativas de la empresa respecto al personal, servicios que

⁷Jaime Espinoza, INTRODUCCION, RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN, Editorial Manual Moderno, México 1988, p. 258

brinda, programas de prestaciones y beneficios especiales, normas de seguridad, obligaciones, derechos que acompañan a su puesto y restricciones etc. además se sugiere que se le brinde una carta de bienvenida firmada por las autoridades principales.

Este tipo de inducción generalmente es brindada por el jefe del departamento de Recursos Humanos quien antes de brindar la información debe planificar adecuadamente el proceso de inducción, tener listos los materiales a utilizar, tener presente y cerciorarse que el lugar en donde se brinde la inducción este preparado y que su persona no sea interrumpida durante el tiempo que le dedicará a la inducción, deberá de revisar el expediente del nuevo empleado, notificar a las demás personas que deberán de conocer al nuevo empleado (Autoridades y jefe inmediato). Al momento de brindar la inducción se debe de crear un ambiente agradable que ayude al empleado a sentirse cómodo debido a que probablemente este presentara nerviosismo o ansiedad, debido a que esta frente a una situación nueva que le provocara un cambio que deberá de enfrentar, además el empleado estará pendiente de las expectativas a lo que se le ofrecerá, las cuales pueden ser las que realmente el no espera, por lo que es necesario que la información sea básica y concisa.

La segunda es la inducción **específica** al puesto que regularmente está a cargo del jefe inmediato, quien le presentara a sus compañeros de trabajo, le indicará las áreas o área en donde desempeñará sus funciones los departamentos con los cuales se relacionará, el lugar indicado para ingerir los alimentos horarios tanto de entrada como de salida. Es importante hacer notar que el jefe inmediato también debe de cumplir con los preparativos antes descritos para inducir correctamente al nuevo empleado.

Es indispensable que los jefes de departamento sean capacitados con el objetivo de efectuar adecuadamente la inducción, debido a que es él quien tiene la responsabilidad de integrar con éxito al nuevo empleado a su trabajo, se recomienda que el jefe exprese confianza y que pueda explicar las debilidades y

fortalezas que tiene el trabajo a realizar y evitar que posteriormente el empleado tenga que enfrentarse a situaciones desagradables, además deberá de tener la capacidad de poder expresar los aspectos que le agradan o no en el desempeño del trabajo.

Se sugiere que las inducciones específicas se brinden en sesiones breves y no en una larga sesión, debido a que es probable que el empleado no asimile toda la información, debe evitarse entregarle al nuevo empleado, un manual de procedimientos, pedirle que lo lea y que cuando le surjan dudas pregunte, o asignarle la realización de trabajos o funciones de bajo nivel o no acordes a las especificadas en el puesto a ocupar.

Es importante tomar en cuenta que se le puede brindar al nuevo empleado, un documento por medio del cual se describa los aspectos que se le hicieron mención en el programa de inducción de forma verbal, este es normalmente preparado y elaborado por el departamento de recursos humanos, quien deberá de garantizar que la información sea la esencial, evitando la información excesiva. Otro de los aspectos que se deben de tomar en cuenta, es el seguimiento y evaluación a los programas de inducción, por lo que es necesario realizar una evaluación anual, con el propósito de determinar si este responde a las necesidades de la empresa y de los nuevos empleados, siendo la retroalimentación facilitada por los nuevos empleados un excelente método que ayude a evaluar la eficacia del programa.

Las empresas o instituciones deben de conocer la **Importancia de los programas de inducción**, en virtud que debe de tener claro que el recurso humano es la base del desarrollo de la organización y al contar con un sistema o manual adecuado de inducción se obtendrá beneficios como:

- Disminuir la rotación de personal lo que implicaría un bajo costo financiero en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación.
- Construir sentimiento de pertenencia y permanencia en la institución, evitando formarse malas expectativas de la misma.
- Aumentar la motivación del personal, mejorando el clima organizacional.
- Reducir los niveles de ansiedad del empleado en los primeros días de trabajo.
- Optimizar el aprendizaje de las nuevas funciones y la orientación en el trabajo.
- Mejorar la visión de lo que la empresa espera, con su trabajo y lo que ellos esperan de la empresa a la cual están ingresando.

Debido a la importancia y beneficios que se tienen al contar con un manual de inducción, se han realizado varias investigaciones o estudios con respecto a este tema, como la realizada por Suhul Lopez (2010) en su propuesta de un Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso de la empresa Agroferns S. A en la cual concluye que la empresa ve como positiva la creación del manual, debido a que ayudará a mejorar la administración de personal y el desarrollo humano, para alcanzar estándares de calidad. Así mismo Polanco (1999) elabora una propuesta de un manual de Inducción para el Personal Administrativo y de Servicios de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el cual se determina que el inductor o el equipo asignado para brindar el proceso de inducción, son factores importantes en el éxito del mismo, debido que si la información es transmitida adecuadamente, repercutirá en la motivación del recurso humano. También Hernández (2001) en su Manual de Inducción a Estudiantes de Primer Ingreso a la Escuela de Ciencias Psicológicas de la

Universidad de San Carlos de Guatemala, determinó que el manual coadyuva a iniciar las actividades en un ambiente agradable.

4.2 El Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación

Tomando en cuenta la importancia que tiene la inducción a las instituciones en el año 2010, Turcios Sing, elaboró una propuesta de un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, con fines de graduación para optar al título de magister en Administración Corporativa de la Universidad Panamericana, siendo una de las razones para realizar dicho estudio determinar los elementos que debe contener un programa y un manual de inducción y establecer los distintos beneficios de un manual tanto para la Institución como para el personal.

Para llevar a cabo dicho estudio se aplicó un cuestionario de 23 preguntas de opciones múltiples a una muestra de 100 empleados del área administrativa. Dentro de los resultados obtenidos se logró identificar cuáles son elementos que deben contener un programa y manual de inducción, se determinó que la mayoría de empleados conocen el término “inducción”, la mayoría de encuestados consideró que debe ser el jefe de recursos humanos quien debe brindar la inducción y que debe ser individual.

A pesar de los esfuerzos realizados en la elaboración del programa y manual de inducción, a este no se le incluyeron aspectos que son de suma importancia, entre los cuales podemos mencionar: hacia quien va dirigido el manual, debido a que la institución cuenta con diferentes formas de contratación, variando los beneficios, no se incluyó el concepto de servidor público, el organigrama institucional a nivel de Ministerio, derechos post-mortem y de las clases pasivas, además por motivos que se desconocen a la presente fecha no se ha estado utilizando; así mismo la Institución en lo que respecta a su organigrama, visión y misión entre otros aspectos ha sufrido modificaciones por lo que es necesario revisar, modificar, agregar, institucionalizar y socializar un nuevo manual de inducción tomando en cuenta que es una institución que brinda

servicios en salud a una de las poblaciones más necesitadas de nuestro país y es necesario que sus colaboradores posean la información básica y necesaria de la institución y del nuevo trabajo que desempeñaran.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

a.) Muestreo

Para la fase de exploración de la información que permitió actualizar el contenido del manual, se realizó muestras aleatorias, asignando el 20% del total de colaboradores distribuidos dentro de los servicios, operativo, enfermería, administrativo, mantenimiento y técnicos, la muestra fue tomada en base al personal que los jefes enviaron el día de la aplicación. El objetivo por el cual se tomo así fue para no descuidar la atención de los servicios.

El total de la muestra fue de 50 colaboradores para cubrir el 20% deseado; de estos 50 un 90% fueron de sexo femenino y el 10% del sexo masculino, con una escolaridad que oscilaba desde ninguna (aunque saben leer y escribir) hasta personal con estudios universitarios, sus edades se encontraban entre los 20 a 60 años; los servicios que fueron tomados en cuenta fueron: Lavandería, conserjería, mantenimiento, resguardo y vigilancia, personal de enfermería y personal administrativo. El personal médico no asistió debido a que las actividades asistenciales desempeñadas por los mismos, les fue imposible participar.

Para la fase de socialización, también se contó con un total de 50 colaboradores, algunos de ellos tuvieron participación en la fase de exploración se dieron las mismas características como la edad que oscilaba entre los 20 a 60 años y el personal de sexo femenino fue el que predominó en un 90%, en esta fase los jefes de los departamentos asignaron a los colaboradores que participaron de la charla.

b.) Rediseño

El primer paso consistió en solicitar autorización a las autoridades de hospital, para realizar la investigación de campo, posteriormente se procedió a

revisar la propuesta del manual de inducción que se presentó en el año 2010, para identificar aspectos, que no se incluyeron; posteriormente se realizaron las consultas pertinentes a la Ley de Servicio Civil y su Reglamento; Pacto de Condiciones de Trabajo suscrito entre el Sindicato Nacional de Trabajadores en Salud y el Ministerio del ramo y el manual de inducción proporcionado por el Programa de Fortalecimiento de la Red Hospitalaria, con el fin de tener las bases legales que permitieran dar respaldo al documento a elaborar.

El siguiente paso consistió en realizar los ajustes al actual manual de inducción, conservando los aspectos pertinentes, eliminando los que no son útiles e incrementando los que nos se hubiere tomado en cuenta y que resulte necesario incluir. Con base en la exploración se realizó un registro de las opiniones que los colaboradores brindaron sobre el manual, durante este proceso de exploración. Este registro se realizó en matrices que permitieron agrupar la información, teniendo en cuenta los aspectos técnicos sobre inducción, que plantea el marco teórico. La información agrupada permitió explorar las valoraciones que los trabajadores tuvieron sobre los contenidos del manual, así como brindar las sugerencias y las recomendaciones.

Para finalizar se presentó el manual a la Dirección del hospital con el fin de que fuera revisado, analizado y de ser pertinente realizar las correcciones necesarias, para luego ser aprobado.

c.) Charlas:

Estas tuvieron como objetivo socializar el nuevo manual de inducción, con el propósito que los colaboradores conocieran aspectos importantes como: la visión, misión, organigrama, derechos, obligaciones, comités que funcionan dentro de la institución, las mismas tuvieron una duración de aproximadamente una hora, realizándose seis charlas durante la investigación de campo, además se elaboró una presentación con el objetivo de transmitir de una mejor manera el contenido del manual, teniendo representatividad de los departamentos de

intendencia, lavandería, personal administrativo, personal técnico, auxiliares de enfermería y enfermeras, estas además contaron con el apoyo del personal del departamento de Recursos Humanos.

d.) Cuestionario:

Fue aplicado con la finalidad de recabar información sobre aspectos que se podían incluir en el manual y evaluar todo el proceso de socialización del manual de inducción, la aplicación fue de forma individual al finalizar cada charla, se les instó a los colaboradores a que expresaran en el apartado de observaciones los comentarios o sugerencias que tuvieran de la actividad y del manual.

2.2 Instrumentos

Cuestionario:

El instrumento fue de auto aplicación, constó de diez preguntas de selección múltiple, fue utilizado para evaluar todo el proceso de inducción, el cual está diseñado tomando en cuenta los aspectos técnicos pertinentes para los procesos de inducción laboral; el mismo fue aplicado al concluir las charlas, además tenía como objetivo evaluar el espacio físico en donde se brindó la inducción, el material didáctico, contenido y facilitadores, al final del mismo se incluyó un espacio abierto con el objetivo de que el colaborador anote los comentarios convenientes. (Ver anexo 2)

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del Lugar

El estudio fue realizado en el Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación, ubicado en la novena avenida siete guión cero uno de la zona once, ciudad de Guatemala, dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Cuenta con un espacio físico aceptable y adecuado para la atención de pacientes pediátricos, se caracteriza por su excelente atención, limpieza y mantenimiento de sus instalaciones.

3.1.2 Características de la población

El hospital cuenta con aproximadamente 250 colaboradores, comprendidos entre las edades de 20 a los 60 años, un 85% son de sexo femenino, con un nivel de estudio que se encuentra desde la primaria hasta el nivel de maestría, cuenta con personal especializado como: pediatras, neumólogos, fisiatras, intensivistas, neurólogos, enfermeros, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, personal administrativo, operativo, técnico, terapeutas ocupacionales, educadores especiales, terapeutas respiratorios entre otros.

3.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados

La inducción es una etapa que debe ir de la mano con los procesos de reclutamiento y selección de personal, porque es posible que se seleccione al colaborador que tenga el perfil idóneo para ocupar el puesto, pero si no se le brinda la inducción adecuada es probable que esté se sienta no satisfecho o mal informado con las funciones asignadas y una imagen equivocada de la institución, siendo el objetivo primordial de la inducción brindar o proporcionar a

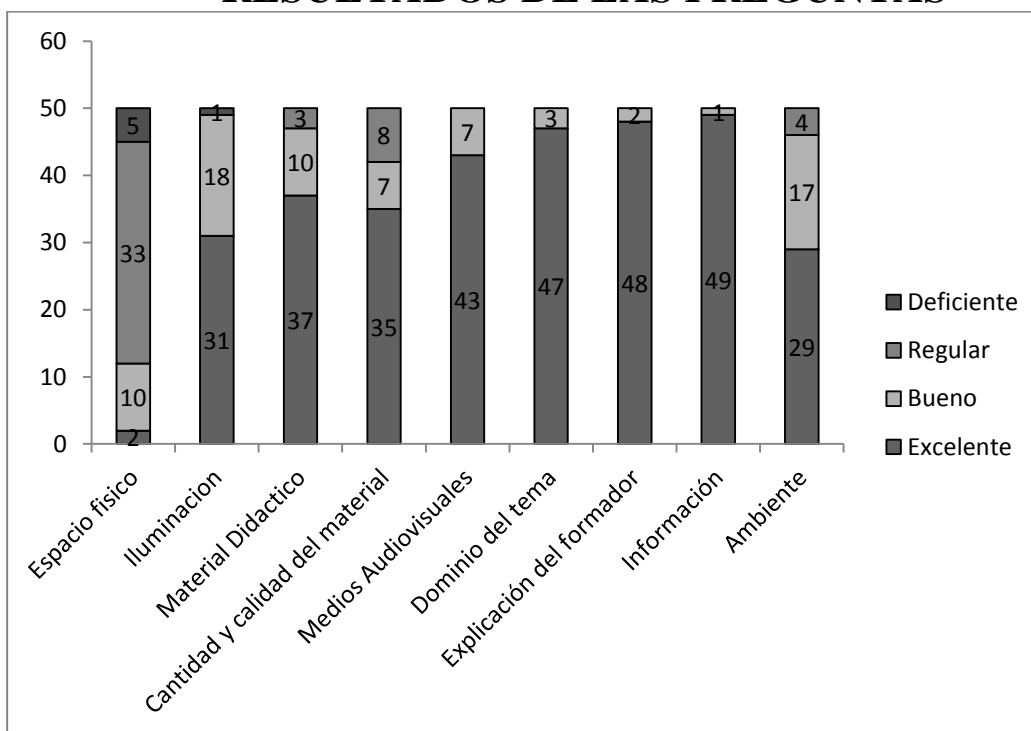
los colaboradores de primer ingreso a una empresa o institución la información básica sobre la misma y lo necesario para desempeñar satisfactoriamente las funciones o actividades asignadas a su trabajo. Al brindarle una inducción adecuada al nuevo colaborador, la empresa o institución estará mejorando el proceso de adaptación a su nuevo entorno laboral, la identificación a la misma, e incrementará su compromiso con la institución que posiblemente haya iniciado en el proceso de selección y por ende mejoraría su desempeño laboral y se podrá reducir la rotación de personal, redundando en bajar el costo económico que la empresa invertiría al contratar a un nuevo colaborador.

Al realizar el trabajo de campo fue posible identificar de la importancia que el Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación cuenta con un manual actualizado de inducción, en virtud que una de las deficiencias encontradas fue que a pesar de que muchos colaboradores poseen muchos años de estar laborando para dicha institución existían algunos aspectos que desconocían, como la visión y misión, que si bien es cierto esta establecida, la misma ha sufrido modificaciones pero no fue socializada en su momento al personal, así como también a los cambios que se le realizaron al organigrama, en virtud que existían confusiones y dudas acerca de la posición en que se encontraban dentro del mismo, siendo necesario tener una comunicación constante con el personal a efecto de informarles de los cambios realizados, un tema importante que los colaboradores manifestaron por medio de preguntas al momento de estar brindando las charlas fue sobre las clases pasivas, por lo que fue necesario incluir dentro del manual algunos aspectos generales de este beneficio.

Otro de los factores importantes es que la inducción con anterioridad no se llevaba a cabo, al colaborador sólo se le presentaba con las autoridades del hospital y con sus jefes inmediatos y se les brindaba una pequeña orientación del puesto a desempeñar y no una inducción general, por lo que éste no adquirió los conocimientos acerca de sus derechos y obligaciones que tiene como colaborador, pero a pesar de ello se pudo observar que la mayoría de los

colaboradores conocían algunos de sus derechos y obligaciones, conocimiento adquirido por medio de pláticas entre sus compañeros de trabajo, en reuniones sostenidas con personal del departamento de Recursos Humanos, comités que funcionan dentro del hospital o por medio de la filial del Sindicato de Trabajadores.

RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS



En la gráfica anterior se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los participantes de la inducción, como se puede observar dicha encuesta constó de 9 preguntas, que evaluaron la percepción que los colaboradores tuvieron en cuanto al espacio físico en donde se impartió la inducción hasta el contenido de la misma. Hay que hacer notar que el espacio físico fue el elemento peor calificado, esto debido a que fue necesario impartir las charlas en los vestidores de los colaboradores o salones improvisados, debido a que el salón de conferencias fue habilitado temporalmente como

comedor del hospital, en virtud que por exceso de demanda fue necesario realizar modificaciones físicas para crear un servicio mas. El espacio físico en conjugación con la iluminación y el ambiente forman parte del ambiente físico y por ello son las tres preguntas con peor calificación, este resultado denota la importancia de tener un espacio adecuado para realizar la inducción, ya que de la comodidad que el personal tenga durante el proceso de inducción dependerá el aprendizaje de los participantes.

En cuanto al resto de las preguntas los colaboradores dieron una mejor calificación, llamando la atención la pregunta relacionada con la información, este resultado presenta suma importancia debido a que está relacionado directamente con el contenido del manual de inducción, demuestra la aceptación de los temas que se abordan en el manual y en la capacitación, podríamos deducir que los temas abordados son de interés para los colaboradores y por ello es el elemento con mejor calificación de los 9.

El material didáctico, la cantidad y calidad de los materiales conjuntamente con las preguntas 5, 6 y 7 fueron evaluados en su mayoría entre excelente y bueno, estas son de suma importancia, debido a que están relacionadas con la capacidad del expositor de transmitir el mensaje, así como la utilización de medios para facilitar el proceso de enseñanza, en este caso hubo una relación positiva entre la capacidad del facilitador y los medios utilizados en el proceso de enseñanza, por lo que los colaboradores se sintieron satisfechos con este ambiente.

Por lo que podemos concluir que en general y basándonos en los resultados obtenidos en las preguntas realizadas a los colaboradores sobre el proceso de inducción, este fue bien aceptado, aunque se tuvo deficiencias en el ambiente físico o las instalaciones utilizadas en el proceso.

Es notable resaltar que el personal del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación, a pesar de no haber recibido la inducción adecuadamente, la mayoría de sus colaboradores se caracterizan por su dedicación, esmero,

perseverancia, su identificación con la institución y conocimiento de las funciones a realizar, no importando al servicio o departamento al que pertenecen, por lo que es de suma importancia que dicha Institución cuente con un manual de inducción actualizado, que ayudará a mejorar el desempeño laboral, a minimizar la incertidumbre, la ansiedad y la tensión que se dan en los primeros días de trabajo.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. Al contar con un manual de inducción actualizado se disminuiría la rotación de personal lo que implicaría un bajo costo financiero en los procesos de reclutamiento, y selección.
2. La inducción se debe brindar en un espacio físico adecuado que permita al colaborador sentirse cómodo y el expositor tener la certeza que el mensaje ha sido captado correctamente.
3. Contar con un manual de inducción actualizado y socializarlo cuando este sea modificado es de suma importancia para los colaboradores del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación.
4. La inducción es un aspecto que el departamento de Recursos Humanos del Hospital de Infectología no le ha dado la importancia necesaria.
5. El ser un colaborador que posea muchos años de trabajo, no supone que conozca sus derechos y obligaciones.
6. Brindar una información adecuada y actualizada por medio del manual de inducción motiva al colaborador y provee un clima organización favorable.

4.2 Recomendaciones

1. Al momento de realizar modificaciones en los reglamentos organigramas etc. incluido en el manual, brindar nuevamente la inducción al personal.
2. Dar continuidad al manual de inducción elaborado y establecerlo como requisito primordial para iniciar labores.

3. Entregar de manera impresa al nuevo colaborador el manual de inducción, teniendo el cuidado de proporcionarle la información necesaria.
4. Revisar y actualizar anualmente el manual de inducción, conservando los aspectos pertinentes, eliminando los que no son útiles e incrementando los que nos se hubiere tomado en cuenta y que resulte necesario incluir.
5. Continuar con la socialización del Manual de inducción con el resto de colaboradores, para motivar y crear sentido de pertenencia.
6. Que la Escuela de Ciencias Psicológicas promueva seminarios, cursillos o talleres en los cuales se incluya el tema de inducción laboral, en virtud que dentro del pensum de estudios este, no es abordado.
7. A los colaboradores que en determinado momento son contratados por Instituciones o empresas, que se informen o acudan a los departamentos de Recursos Humanos, a efecto solicitar los manuales de inducción o la información necesaria que les permita tener mayor eficiencia en sus actividades laborales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Chiavenato, Idalberto ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, edición 5ta, editorial McGraw-Hill, 2001 Santa Fe de Bogotá, pp. 699
2. Dunnette, Marvin, PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, 10ma. Edición, editorial Trillas, México; 1984, pp. 261
3. Granados, Jaime, INDUCCIÓN, RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN, editorial El Manual Moderno S.A. de C.V., México; pp. 264
4. Hernández, Zayda MANUAL DE INDUCCIÓN A ESTUDIANTES DE PRIMER INGRESO EN LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA, Tesis octubre 2001 pp. 50
5. Instituto Costarricense de Electricidad, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL, Colección Desarrollo Personal y Laboral pp. 40
6. Landy, Frank, PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, 1ra. Edición, editorial Mc Graw Hill, México; 2005, pp. 630
7. Schultz Duane P. PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, 3ra. edición , Editorial McGraw-Hill, México;1999 pp. 447
8. Suhul Gladis, PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA EMPRESA AGROFERN S.A Tesis Universidad San Carlos de Guatemala, junio 2010 pp. 55

9. Turcios, Brenda PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO DEL HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y REHABILITACIÓN, Tesis Universidad Panamericana, junio 2010. pp. 93

10. Zepeda, Fernando, PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL, edición 1era Editorial Addison Wesley Longman ,México: 1999, pp. 368

ANEXOS

ANEXO I
MANUAL DE INDUCCIÓN



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE INDUCCIÓN

MENSAJE DE BIENVENIDA

Con la finalidad de darle a conocer el entorno laboral en el que desarrollara sus funciones y actividades, el **HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACION** ha elaborado el presente Manual, debido a que a partir de este momento forma parte de esta institución.

Estamos seguros que son su responsabilidad, compromiso y disciplina, día a día lograra sus metas y objetivos laborales, los que aunados al apoyo y participación de todos los que integramos este hospital, coadyuvaran para que alcancemos nuestra misión.

A continuación encontrara en el manual de Inducción una breve reseña de la historia del hospital, visión y misión, las principales obligaciones laborales a su cargo, así como información de suma importancia que le será de mucha utilidad en el desempeño de sus actividades.



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y REHABILITACIÓN
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE INDUCCIÓN

MONOGRAFIA

HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y REHABILITACIÓN

En la década de 1950 debido a un desafortunado accidente sufrido por el señor Fraterno Vila dueño del ingenio Pantaleón (que se encuentra ubicado en Escuintla) y a su espíritu altruista se debe la creación del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación. El señor Vila pierde un brazo como consecuencia de un machetazo siendo referido al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), estando internado en el área de rehabilitación de este centro asistencial entabla amistad con el director de dicha institución, en aquel entonces Doctor Miguel Ángel Aguilera, con quien realizaron gestiones ante el Ministerio de Salud para crear una clínica que atendiera casos de poliomielitis, pues eran muchos los niños afectados por dicha enfermedad, la cual no era atendida en el IGSS, pues no contaba con este servicio. En el mes de enero del año 1957 las Damas Rotarias de la ONU, donan un equipo para taller de prótesis, empezando así a funcionar la Clínica Infantil de Poliomielitis, en la 26 calle 5-43 zona 3, actualmente Centro de Salud de la zona 3.

Como consecuencia del devastador terremoto de 1976, el edificio de la Clínica Infantil de Poliomielitis sufre serios daños en su estructura, razón por la que el señor Fraterno Vila y el Doctor Feliche Castañeda, en ese entonces Director de dicha clínica, realizan nuevamente gestiones al Ministerio de Salud, para que se les donara un terreno destinado a la construcción de un edificio y trasladar así la Clínica. El Ministerio de Salud accede a la petición y el terreno es donado; se presentan los planos y se procede a la construcción del edificio. Al





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

dar por concluida la construcción, surge un inconveniente; a raíz del terremoto, el Hogar Elisa Martínez (en ese entonces conocido como Hogar Campo Marte), había sufrido daños fatales en su estructura volviéndose peligrosa para la permanencia de los niños que lo habitaban, y se les ordena el traslado de sus instalaciones al edificio de este hospital.

En 1982 se traslada el Hogar Elisa Martínez a la Antigua Guatemala; se recupera el edificio para lo cual se había destinado inicialmente, la Clínica Infantil de Poliomiélitis, trasladándola con apoyo de camiones militares. Al momento de su instalación, bajo la Dirección del Doctor Dardón, se decide fusionar con el Hospital María Teresa, según consta en el libro de Recopilación de Leyes de la República de Guatemala 1982-1983, con fecha 25 de febrero de 1983 y publicado en el Diario de Centro América el 3 de marzo del mismo año, citando lo siguiente: el acuerdo gubernativo 93-83 en el artículo 2do. “Centralizar la Dirección y funcionamiento del Hospital Infantil María Teresa, en la Dirección del Instituto de Rehabilitación y Clínica de Poliomiélitis”, y en el Acuerdo Ministerial No. SP-; -99-83 con fecha 15 de julio de 1983 en el artículo 1ro “Designar oficialmente con el nombre de HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y REHABILITACIÓN, la unificación del Hospital Infantil María Teresa y el Instituto de Rehabilitación Infantil y Clínica de Poliomiélitis” , artículo 2do. “El presente acuerdo entrará en vigor inmediatamente y deberá publicarse en el Diario Oficial ratifica el acuerdo gubernativo No. 93-83 en la que se legaliza la fusión de los Hospitales Infantil María Teresa e Instituto de Rehabilitación y Clínica de Poliomiélitis”, ubicado en la 9ª avenida 7-01 de la zona 11, el cual se dedicaba a tratar enfermedades infectocontagiosas y que estaba ubicado en la 10 Av. y 14 calle zona 1. En el año de 1992 se incorpora al HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGÍA Y REHABILITACIÓN el Dispensario Antituberculoso Infantil





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

como consta en el Acta No. 38-92 con fecha 25 de Noviembre de 1992, artículo 1ero. “Se tiene a la vista el oficio No. 13411 de fecha 5 de noviembre de 1,992, dirigido al Doctor León Arango Director General de Hospitales de Guatemala, Guatemala y que dice: “Me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que a partir del 16 de los corrientes, El Personal del Dispensario Antituberculoso Infantil pasa a prestar sus servicios al Hospital Infantil de Infectología bajo las ordenes del Doctor Carlos Ríos Álvarez, quien le asignara funciones de acuerdo a su especialidad al agradecerle se sirva dar cumplimiento a la presente disposición”

Se tiene a la vista el oficio No. 13,515 de fecha 9 de Noviembre de 1992 y que dice: “Doctor Raúl Rodolfo Armas Director Dispensario Antituberculoso Infantil Ciudad de Guatemala por este medio me dirijo a usted, para comunicarle que este despacho dispone que con el objeto de aprovechar al máximo los recursos existentes, así como ampliar la cobertura y mejorar la calidad de atención a los usuarios, que a partir del lunes 16 de los corrientes la dependencia hoy a su cargo, será incorporada al Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación, coordinando sus actividades con el Director del citado Centro Asistencial. Le agradezco tomar nota de esta disposición, sin otro particular me suscribo atentamente Doctor Eusebio del Cid Peralta, Ministro de Salud Pública y Asistencia Social”.

Con el pasar del tiempo el Hospital ha sufrido cambios en infraestructura con el fin de prestar un mejor servicio a la población infantil. Lo cual no ha sido tarea fácil ya que en varias ocasiones han intentado cambiar el objetivo para lo cual nació en los años ochentas. Sin embargo, el espíritu de lucha que caracteriza al personal que conoce la historia del mismo, ha logrado que este





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE INDUCCIÓN

Hospital vuelva a resurgir y de paso a su transformación a un verdadero Hospital de referencia Nacional, puramente infantil (0 a menores de 13 años) y especializado en el manejo de pediatría general, enfermedades infectocontagiosas y en procesos de rehabilitación de enfermedades discapacitantes.

MISIÓN

“Brindar una atención integral de salud oportuna, efectiva con calidad y calidez; en un ambiente agradable y adecuado a las necesidades de toda la población infantil, de forma multidisciplinaria y con la tecnología disponible.”

VISIÓN

“Ser un reconocido Hospital Pediátrico especializado en Pediatría General, Infectología y Rehabilitación a nivel nacional.”

VALORES

- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Calidad en el servicio
- Integridad





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

- Eficiencia
- Compromiso con el desempeño
- Respeto

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Lograr una proyección nacional acorde con la calidad de nuestro servicio, difundir la propia actividad y colaborar con otras instituciones para el manejo de los pacientes con enfermedades pediátricas en general, infectocontagiosas y discapacitantes buscando en este último su rehabilitación.
2. Dotar al hospital de los recursos necesarios para mejorar la infraestructura equipamiento y personal, mediante las gestiones necesarias para consolidar lo más posible un presupuesto suficiente para la prestación de un servicio de calidad.
3. Mejorar las políticas de organización y gestión de la calidad en aras de conseguir servicios que cubran las necesidades de los diferentes tipos de usuarios y lograr una mayor participación activa del personal.
4. Desarrollar una política eficaz de personal que garantice la profesionalidad, estabilidad y la formación permanente en un clima laboral óptimo que contribuya a dar un servicio con calidez y calidad.



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE INDUCCIÓN

CARTERA DE SERVICIOS ACTUAL

Se atienden niños de 0 a menores de 13 años, en horario de atención de 7:00 a 16:00 horas en consulta externa, y emergencia las 24 horas los 365 días del año. Dentro de los servicios que prestamos se encuentran los siguientes:

- **Consulta Externa y Encamamiento:**
- **Pediatría General**
- **Odontología Pediátrica**
- **Programa de Tuberculosis Infantil**
- **Neumología**
- **Dermatología**
- **Ortopedia**
- **Cirugía de día**
- **Neurología**
- **Gastroenterología**
- **Vacunas**
- **Laboratorio Clínico**
- **Intensivo**
- **Pediatría con énfasis en Enfermedades Infectocontagiosas** (diarreas, infecciones respiratorias altas y bajas, enfermedades prevenibles por vacunación, tos ferina, varicela, hepatitis A y B)*
- **Rehabilitación física infantil**** (parálisis cerebral, trastorno del lenguaje, Síndrome de Down, autismo, problemas de aprendizaje, discapacidad intelectual, microcefalia, hidrocefalia, Guilaín Barré)



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

*Dentro del servicio de encamamiento para pacientes se da apoyo en nutrición, psicología, y odontología.

** En rehabilitación se brinda terapia del lenguaje, terapia ocupacional, educación especial, fisioterapia, **taller de ortesis y prótesis pediátrico a nivel nacional.**

INSTALACIONES UBICADAS

- 9 avenida 7-01 zona 11 ciudad de Guatemala

NUESTRO LOGO



HORARIOS DE TRABAJO

- Este dependerá de la necesidad del servicio en donde sea asignado el colaborador.
- El personal cuenta con un periodo de 30 minutos para ingerir su almuerzo en el horario de 12:00 a 14:00 horas y de refacción ½ hora se debe tomar entre las 9:00 y 10:00 horas.
- Los Servicios no deberán de quedar descubiertos, su jefe inmediato será el responsable de coordinar los periodos de almuerzo y refacción para que se continúe brindado la atención.



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

- Deberá de registrar su hora de ingreso y egreso de sus labores, así como el periodo de almuerzo, por medio de un dispositivo biométrico ubicado en el área de recepción.

El personal que no marque entrada ni salida, aunque esté presente se le tomará como ausente, en virtud que el único que puede hacer constar que si se presentó a laborar es el sistema de control de marcaje.



RELACIONES INTERPERSONALES

- Abstenerse de crear discordia y desavenencias con sus superiores o compañeros de trabajo y demás personas vinculadas con el hospital.
- Proceder con honradez en todas sus relaciones con el hospital.
- Observar buena conducta dentro de la institución.
- Atender con la debida corrección a las personas con quienes tenga que tratar asuntos relacionados con el servicio, a efecto de mantener buena imagen del hospital.
- Desempeñar los deberes propios de su cargo con la eficiencia, actividad, cuidado y esmero apropiado.

HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

EQUIPO Y MAQUINARIA

- Cada trabajador es responsable del equipo de trabajo que está bajo su cargo.
- Al finalizar la jornada de trabajo los empleados deberán de resguardar sus equipos, cerrar puertas y ventanas del lugar de trabajo.
- Deberán de apagar los equipos que estén bajo su responsabilidad y que no serán utilizados hasta el siguiente día.
- Cuidar y conservar en buen estado las maquinas, muebles, enseres y demás equipo confiado a su cargo, evitando así el desperdicio de útiles y materiales.
- Informar a su jefe inmediato las dudas que tenga sobre la forma en que debe de realizar el trabajo.



INFORMACION CONFIDENCIAL

- Toda aquella documentación que tenga información del hospital, que no se vaya a utilizar deberá de destruirse antes de ser tirada a la basura.

PERMISOS PERSONALES

- Todo colaborador deberá de presentar a recursos humanos con 24 horas de anticipación su hoja de permiso, debidamente autorizada por el jefe inmediato superior, cuando se requiere ausentarse de sus labores.



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

- Citas al IGSS deberá de notificar al departamento de Recursos para la realización de la certificación, previamente con autorización de su jefe inmediato. Presentar constancia por cita con el Visto Bueno de su jefe inmediato.
- Permiso justificado por un máximo de 4 horas para realizar trámites administrativos, para el personal que labora en jornada de 8 horas de lunes a viernes.
- Suspensión de labores por médico de personal. (24 Horas)

FALTAS INJUSTIFICADAS

- No es permitido faltar a su trabajo sin justificación. Se tiene alguna emergencia favor de notificar a su jefe inmediato o al departamento de Recursos Humanos.

DE LA APARIENCIA PERSONAL

- Además de las habilidades personales se necesita de una buena apariencia, como complemento de la personalidad.
- El aseo personal, el modo de usar el uniforme (quien lo use) para el trabajo cotidiano, contribuirá a dar una buena imagen de la institución.
- La buena apariencia no se refiere únicamente al aseo personal del cuerpo y del vestido, implica también consideraciones sobre el estado físico, la salud mental y los hábitos personales.

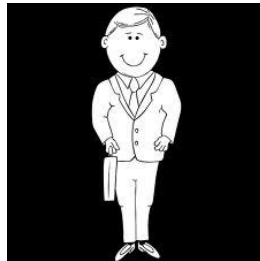


HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE INDUCCIÓN

Recuerde siempre que usted es un representante de la institución, independientemente del trabajo que desempeñe y que, sus palabras y acciones incluyen a la buena o mala opinión que la gente se informe de la institución.



PRESTACIONES

PRESTACIONES POR LEY

- Aguinaldo
- Seguro Social
- Bono 14
- Bono Vacacional (Q.200.00)
- Bono por Productividad (Q.1,000.00 en los meses de octubre, noviembre y diciembre)
- Bono Santo (Q.700.00 una semana antes de semana santa)
- Bono por Antigüedad (De los tres años en adelante)



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

OTROS (Adicionales de la institución)

- Auxilio Póstumo (Se te descontara Q.80.00 de tu salario, debes de abocarte con el representante de la ASAPESPU elegido en este hospital quien te brindara mayor información)
- Bono Profesional (Exclusivamente para los colaboradores nombrados en los puestos de la serie Profesional)

FORMA DE PAGO

Este se hará por periodos mensuales vencidos, se depositara en una cuenta bancaria que proporcionara el trabajador a través de los Bancos que se les informe.

DERECHOS DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

Estos se encuentran contenidos en la Ley de Servicio Civil y otras leyes relacionadas con el recurso humano, a continuación se te resumen los más importantes:

- Indemnización en casos de supresión de puestos o despidos injustificados.
- Jubilación, pensión y montepío. (La jubilación la puedes solicitar al tener 10 años de servicios y 50 de edad o 20 años de servicio, no importa la edad)
- Subsidio familiar cuando las condiciones lo permitan
- Ascensos de conformidad con la ley.
- Salario justo
- Descanso pre y post natal.





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

- Feriados que contempla la Ley de Servicio Civil, Código de Trabajo y
- Acuerdos Gubernativos y Ministeriales.
- Disfrutar del periodo de Lactancia. (10 meses a partir del Alta emitida por el IGSS)

PERMISOS Y LICENCIAS CON GOZE DE SALARIO.

- Día de cumpleaños
- Día de la madre
- Día de la secretaria
- Fallecimiento de padres, conyugue o de la personal con la que cual convive o hijos del trabajador, 3 días hábiles.
- Por matrimonio del trabajador 5 días hábiles
- Por alumbramiento de la esposa o conviviente del trabajador, 2 días hábiles
- Por fallecimiento del hermano del trabajador, 3 días hábiles.
- Por enfermedad grave de padres, conyugue, hijos, hermanos del trabajador, 2 días.
- Por obtención de becas, siempre y cuando sea relacionada con la función que desempeña, el tiempo que dure la misma, con un plazo máximo de 2 años.
- Por citación administrativa, judicial y /o técnica, por el tiempo que sea necesario.

Es necesario presentar documentos de soporte a tu jefe inmediato y posteriormente al departamento de Recursos Humanos para gozar de lo anterior.





**HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE INDUCCIÓN**

REQUISITOS BASICOS PARA REALIZAR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS.

-Para suspensiones laborales en el IGSS y de carácter disciplinario.

1. Original y tres fotocopias del Aviso de suspensión o Informe de alta.
2. Fotocopia completa de cédula hoja por hoja o DPI de ambos lados.
3. Fotocopia de afiliación al IGSS.
4. Fotocopia del Carnet de Nit

-Para solicitar permiso para asistir a consulta al IGSS.

1. *Solicitar al jefe inmediato permiso para asistir al IGSS a consulta.
2. Presentar constancia del IGSS al Departamento de personal.

-Para solicitud de vacaciones.

Son programadas por los jefes de departamento anualmente y de acuerdo a las necesidades de los servicios, no son acumulables, salvo que no se hubieren disfrutado total o parcialmente son compensables en dinero solo al cese de la relación laboral, hasta un máximo de dos años, artículo 52, Reglamento de la Ley de Servicio Civil. El departamento de Recursos Humanos es el responsable de velar que los servidores no acumulen vacaciones.



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

El personal contratado bajo los renglones 011, 021, 022 y 031 gozaran de 30 días hábiles al tener un año ininterrumpido de labores, deberás de presentar tu solicitud de vacaciones con 15 días antes de la fecha de iniciar las mismas, firmada y sellada por tu persona y jefe inmediato al departamento de Recursos Humanos.

OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS.

Estas se encuentran contempladas en el artículo 64, de la Ley de Servicio Civil, debes conocerlas y analizarlas en el desarrollo de tu trabajo, por lo que te las presentamos a continuación:

- Jurar, acatar y defender la Constitución de la República.
- Cumplir y velar porque se cumpla la presente ley y sus reglamentos
- Acatar las órdenes e instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos, de conformidad con la ley, cumpliendo y desempeñando con eficiencia las obligaciones inherentes a sus puestos y en su caso, responder de abuso de autoridad y de la ejecución de las ordenes que puedan impartir, sin que queden exentos de la responsabilidad que les corresponde por las acciones de los subordinados.
- Guardar discreción, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus cargos, en aquellos asuntos que por su naturaleza o en virtud de leyes, reglamentos o instrucciones especiales, se requiera reserva.
- Observar dignidad y respeto en el desempeño de sus puestos hacia el público, los jefes, compañeros y subalternos, cuidar de su apariencia





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

- personal y tramitar con prontitud, eficiencia e imparcialidad los asuntos de su competencia.
- Evitar dentro y fuera del servicio la comisión de actos reñidos con la ley, la moral y las buenas costumbres, que afecten el prestigio de la administración pública.
- Asistir con puntualidad a sus labores.
- Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones
- Aportar su iniciativa e interés en beneficio de la dependencia en lo que sirva y de la Administración Pública en general.
- Atender los requerimientos y presentar los documentos e informaciones que la Junta o la Oficina Nacional de Servicio Civil les solicite, para los efectos de esta ley.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

Como servidor público estarás sujeto a un proceso técnico de evaluación del Desempeño, orientado a la valoración de tu desenvolvimiento como individuo en el cargo que ocupas y tu potencial de desarrollo laboral.

Mediante este proceso será factible detectar problemas como los que a continuación se enumeran: De supervisión del recurso humano, de integración del servidor a la empresa o al cargo que ocupa, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores exigidos para el puesto.

De acuerdo con los tipos de problemas identificados la evaluación del Desempeño contribuye a la definición de políticas de desarrollo, crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización,



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE INDUCCIÓN

teniendo presente los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de acuerdo a la Ley de Servicio Civil.

Para los registros correspondientes las evaluaciones son de tres clases de ingreso, ordinarias y extraordinarias. Dichos resultados serán enviados a la Oficina Nacional de Servicio Civil, ONSEC.



Evaluación de Ingreso.

La evaluación de ingreso se realizará al servidor público que se encuentre en periodo de prueba. Esta evaluación servirá de base para determinar si el servidor es declarado empleado regular.

Evaluación ordinaria.

La evaluación ordinaria es aquella que determinará el desempeño y el rendimiento del servidor público, la misma deberá realizarse una vez al año por el jefe superior inmediato del evaluado.



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

Si el resultado de una evaluación no es satisfactorio, deberá realizarse una nueva evaluación en un periodo no mayor de tres meses, contados a partir de la primera evaluación. Esta tiene como finalidad establecer si las medidas correctivas se han aplicado con efectividad. Esta segunda evaluación, se considerará ordinaria y sus resultados servirán de base para la aplicación del artículo 73 de la Ley de Servicio Civil.

Evaluación Extraordinaria.

La Evaluación extraordinaria es la que permite conocer el desempeño y rendimiento del servidor público entre las evaluaciones anuales. Esta evaluación tiene como finalidad determinar si el servidor evaluado es merecedor de la aplicación del artículo 73 de la Ley o en caso contrario, a la aplicación del Régimen Disciplinario.

Evaluación del Desempeño en el Periodo de Prueba.

Todo trabajo de primer ingreso, reintegro o que hubiere ascendido a un puesto dentro del servicio por Oposición, debe ser evaluado en su desempeño laboral mensualmente durante el tiempo que la autoridad nominadora estime conveniente, a fin de poder establecer su capacidad para el desempeño del puesto y declarado empleado regular, o bien lo que determina el segundo párrafo del artículo 56 de la Ley.

En caso de que el servidor como resultado de las evaluaciones mensuales de su desempeño y rendimiento laboral, demuestre incapacidad para el desempeño del cargo, así como inconveniencia de que continúe en el puesto, la



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

autoridad nominadora deberá emitir la resolución o acuerdo correspondiente separándolo del puesto o cargo. Dicha decisión deberá ser informada a la Oficina Nacional de Servicio Civil.

MEDIDA DISCIPLINARIAS

En caso de incumplimiento de los trabajadores a las normas y reglamentos establecidos con relación a la prestación del servicio o trabajo se aplicaran las siguientes disposiciones:

- **AMONESTACION VERBAL**

Se aplica por falta leve. La amonestación será formulada en privado sin lesionar la dignidad y derechos de los trabajadores. De la amonestación verbal deberá dejarse constancia por escrito en el libro de conocimientos de la dependencia con copia en el expediente del trabajador, incluyendo las objeciones o desacuerdos que haya expresado el amonestado (a).

- **AMONESTACION ESCRITA**

Se impondrá al trabajador cuando hay merecido durante el mismo mes dos o más amonestaciones verbales. De esta amonestación se debe dejar constancia en el expediente del servidor.



HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS MANUAL DE INDUCCIÓN

- **SUSPENSION SIN GOCE DE SALARIO**

Cuando el trabajador haya cometido alguna falta grave sin que necesariamente exista una amonestación por escrito o verbal o bien después de haber sido amonestado verbalmente y/o escrito. La suspensión podrá decretarse hasta un máximo de 5 días hábiles según la reincidencia, naturaleza o gravedad de la falta.

- **DESTITUCION**

Cuando el trabajador haya cometido una falta grave que ponga en riesgo la vida de una o varias personas, por incumplimiento o abierto desacato a las instrucciones dadas por la Autoridad Superior, o por cualquiera de las causas descritas en la Ley de Servicio Civil y Código de Trabajo.

FORMULARIOS A PRESENTAR EN OTRAS INSTIUCIONES

DECLARACION JURADA PATRIMONIAL

Ley de probidad y responsabilidades de funcionarios y empleados públicos (Decreto 89-2002)

- Médicos que desempeñen el cargo de Director o Sub Director, así como aquellos que manejan, administran, custodian fondos o valores del Estado.
- Personal médico y administrativo que tenga una renumeración de Q.8, 000.00 o más.
- Todos aquellos que manejen, administren o custodien fondos de dirección, decisión y ejecución que unidamente competen a los renglones 011, 021 y 022.





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

MANUAL DE INDUCCIÓN

DECLARACION DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR)

Todo servidor público deberá de presentar en los primeros 15 días del mes de enero de cada año su declaración Jurada de Impuesto sobre la renta, por medio del formulario ISR 1101 y su planilla de IVA al departamento de Recursos Humanos, la planilla deberá de estar firmada y sellada de recibido por la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.

BOLETO DE ORNATO

En el mes de enero deberás de presentar al departamento de Recursos Humanos dos fotocopias de tu boleto de ornato, el cual debes de comprar en base a la escala de salarios contemplada en la Ley.

COMITES QUE FUNCIONAN EN EL HOSPITAL

Epidemiología
Desechos Sólidos
Educación Permanente
Calidad
Terapéutica





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE INDUCCIÓN

ANEXO II
CUESTIONARIO





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE INDUCCIÓN

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano –CUM—
Centro de Investigaciones CIEPs
Institucionalización del manual de inducción para el personal del Hospital Infantil
de Infectología y Rehabilitación

Autor: Silas Joel Alvarado Chay

Objetivo: Reelaborar e institucionalizar el manual de inducción para el personal
de primer ingreso del Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Lea el cuestionario detenidamente y marque con una X la
respuesta que usted considere viable.

1. El espacio físico en donde se le brindó la inducción fue:

Excelente: _____ Bueno: _____ Regular: _____ Deficiente: _____

2. La iluminación del salón donde se brindó la inducción fue:

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ deficiente _____

3. El material didáctico usado (folletos, manuales etc.) durante la inducción fue:

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ deficiente _____

4. Considera que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

Excelente: _____ Bueno: _____ Regular: _____ Deficiente: _____

5. Los medios audiovisuales utilizados fueron:

Excelente: _____ Bueno: _____ Regular: _____ Deficiente: _____





HOSPITAL INFANTIL DE INFECTOLOGIA Y REHABILITACIÓN
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE INDUCCIÓN

6. El dominio del tema por parte del o de los facilitadores fue:

Excelente: ____ Bueno: ____ Regular: ____ Deficiente: ____

7. La explicación del tema por parte del o de los facilitadores fue:

Excelente: ____ Bueno: ____ Regular: ____ Deficiente: ____

8. Como considera la información que se le brindó en la inducción:

Excelente: ____ Bueno: ____ Regular: ____ Deficiente: ____

9. El ambiente en donde se desarrolló la inducción fue:

Excelente: ____ Bueno: ____ Regular: ____ Deficiente: ____

10. Comentarios:
