

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

**“PROCESO DE INDUCCIÓN A PERSONAL EN UNA EMPRESA DE
ALIMENTOS”**

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

POR

**CRISTY SUSANA GARCÍA LÓPEZ
MARÍA JOSÉ MELGAR SOLÉ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello
Mario Estuardo Sitaví Semeyá
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Juan Fernando Porres Arellano
REPRESENTANTE DE EGRESADOS



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



c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 002-2015
CODIPs. 2572-2016

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

24 de octubre de 2016

Estudiantes
Cristy Susana García López
María José Melgar Solé
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto OCTAVO (8º.) del Acta SESENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL DIECISÉIS (63-2016), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 21 de octubre de 2016, que copiado literalmente dice:

OCTAVO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: "**PROCESO DE INDUCCIÓN A PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS**", de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

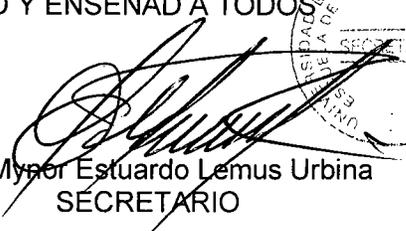
Cristy Susana García López
María José Melgar Solé

CARNÉ No. 2007-10729
CARNÉ No. 2008-21127

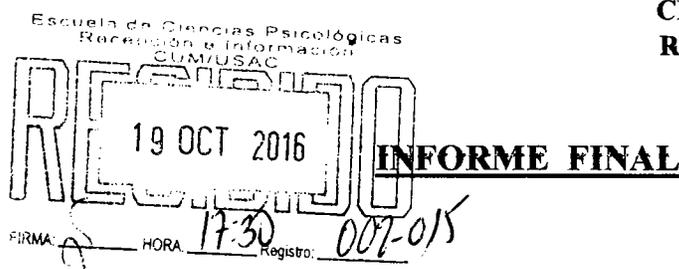
El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva, y revisado por la Licenciada Ninfa Cruz Oliva. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán 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. Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO

/Gabby



CIEPs. 089-2016
REG: 002-2015

Guatemala, 19 de octubre de 2016

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Ninfa Cruz Oliva** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

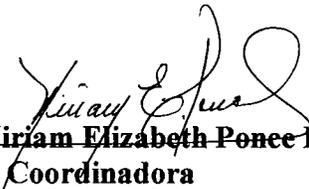
“PROCESO DE INDUCCIÓN A PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS”.

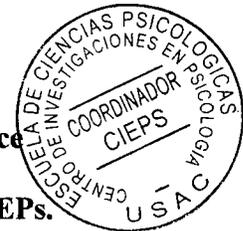
ESTUDIANTES:	CARNE N.º.
Cristy Susana García López	2007-10729
María José Melgar Solé	2008-21127

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 07 de octubre del año en curso por la coordinadora del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 18 de octubre del 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA
CIEPS
USAC

CIEPs. 089-2016

REG. 002-2015

Guatemala, 19 de octubre de 2016

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

“PROCESO DE INDUCCIÓN A PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS”.

ESTUDIANTES:
Cristy Susana García López
María José Melgar Solé

CARNÉ No.
2007-10729
2008-21127

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, se emite **DICTAMEN FAVORABLE** el 07 de octubre 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Mirta Cruz Oliva
DOCENTE REVISORA



c. archivo



**Asesoría Legal, Reclutamiento, Selección, Capacitación de Personal - Psicología Clínica- Psicología Industrial-
Reingeniería, Auditoría Fiscal.**

Guatemala, 17 de septiembre de 2015

M.A. Helvin Velásquez Ramos
Coordinar Centro de Investigaciones
En Psicología "Mayra Gutiérrez" –SIEPS-
Unidad de Graduación Profesional
Escuela de Ciencias Psicológicas
USAC

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Importancia del proceso de reinducción de personal en una empresa de Alimentos" realizado por las estudiantes CRISTY SUSANA GARCÍA LÓPEZ, CARNÉ 200710729 y MARIA JOSÉ MELGAR SOLÉ, CARNÉ 200821127.

El trabajo fue realizado a partir del 21 de junio de 2012 al 12 de agosto de 2015.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por la Unidad de Graduación Profesional por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva
Psicólogo
Colegiado No. 4270
Asesor de contenido

**Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva
PSICOLOGO
COL. 4270**

Guatemala, 02 de Marzo de 2016

M.A. Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Coordinadora
Centro de investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutierrez"

Deseándole éxitos al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Cristy Susana García López, carné 200710729 y María José Melgar Solé, carné 200821127 realizaron en esta institución la recopilación de información institucional por medio de entrevista a Gerente General y realización de encuestas a 9 colaboradores como parte del trabajo de investigación titulado: "Importancia del proceso de reinducción de personal en una empresa de alimentos" en el periodo comprendido del 9 de mayo al 4 de julio del año 2015.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación por lo que agradecemos su participación en beneficio de nuestra organización.

Sin otro particular me suscribo,



Lic. Rosa Aguilar

Gerente General
24769723/24425607

ALIMESA
45 Calle 16-84 Apto. B
Zona 12, Colonia La Colina
Tels · 2442-5588 / 2442-5607

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR CRISTY SUSANA GARCÍA LÓPEZ

ANDREA JUDITH GARCÍA LÓPEZ

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COLEGIADO 21220

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR MARÍA JOSÉ MELGAR SOLÉ

FERNANDO ALFREDO SANTIAGO MIRALBES

INGENIERO QUÍMICO

COLEGIADO 1043

ACTO QUE DEDICO A:

- DIOS:** Por la vida y por cada acontecimiento que me permitió llegar a esta meta.
- VIRGEN MARÍA:** Por su intercesión y protección.
- PADRES:** Filiberto Nery García Salazar y Onelia Margot López Maldonado, por todo el apoyo brindado y por el ejemplo de lucha y esfuerzo que siempre me han dado.
- HERMANOS:** Carlos, Andrea y Nery Armando por el cariño y apoyo.
- ESPOSO:** José Israel Pinto Aldana por su amor, comprensión y apoyo incondicional.
- HIJO:** Mateo José por ser mi motivación para seguir adelante.
- SOBRINOS:** Carlos Daniel, Diego Fernando y Ricardo Armando por su cariño, alegría y para que ustedes también puedan cumplir sus metas.
- AMIGOS:** Por su amistad, cariño y apoyo, en especial a María José Melgar por la paciencia en la elaboración de nuestro trabajo de tesis.
- COMUNIDAD:** Por sus oraciones, cariño y apoyo.
- FAMILIA:** Abuelos, tíos y primos por su cariño y ejemplo de personas trabajadoras y perseverantes.

Por: Cristy Susana García López

ACTO QUE DEDICO A:

- DIOS:** Por la oportunidad de poder estudiar y salir adelante como ser humano, por todas sus bendiciones.
- PADRES:** Carmen Lucía Solé, Luis Fernando Melgar y Giovanni Gutiérrez; por todo su apoyo, por el ejemplo de luchar y nunca darse por vencidos, por los valores inculcados, por el esfuerzo de darme estudio y un camino a seguir, por todo su amor, por la comprensión.
- HERMANOS:** Luis Diego, Ayleen, José Andrés e Isabella por el apoyo y cariño.
- PADRINOS** Luisa y Fernando por todo el apoyo brindado a lo largo de mi vida, por todo ese cariño.
- FAMILIA:** Abuelitos, tíos y primos por todo el ejemplo de perseverancia, de trabajo y amor.
- AMIGOS:** Por estar siempre en las buenas y sobre todo en las malas, el cariño, apoyo y lealtad. Especialmente a Cristy Susana García por su amistad, el esfuerzo y paciencia para la elaboración de nuestro trabajo de tesis.

Por: María José Melgar Solé

AGRADECIMIENTOS A:

Universidad de San Carlos de Guatemala y en especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas por contribuir en nuestra formación académica y por enseñarnos a ser críticos de la realidad guatemalteca.

Licenciado Víctor Ordoñez por el apoyo y conocimientos compartidos para la elaboración de este trabajo.

Licenciada Ninfa Cruz por su apoyo y conocimiento compartido para que podamos ser cada día mejores profesionales.

Licenciada Rosa Aguilar por su tiempo, confianza y por abrirnos las puertas de su empresa para la realización del presente trabajo.

Los colaboradores de la empresa Alimesa, S.A., por su tiempo y la disposición durante el trabajo de campo.

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	
Prólogo	
CAPÍTULO I	
1.1 Planteamiento del problema y marco teórico	6
1.1.1 Planteamiento del problema	6
1.1.2 Objetivos	8
1.1.3 Marco teórico	9
1.1.3.1 Antecedentes	9
1.1.3.2 Administración de recursos humanos	12
1.1.3.3 Proceso de incorporación del personal al empleo.....	18
1.1.3.4 Evaluación del desempeño	19
1.1.3.5 Capacitación y desarrollo	20
1.1.3.6 Las políticas.....	22
1.1.3.7 Proceso de inducción	24
CAPÍTULO II	
Técnicas e instrumentos	
2.1 Enfoque y modelo de investigación	34
2.2 Técnicas	34
2.2.1 Técnicas de muestreo	34
2.2.2 Técnicas de recolección de datos	34
2.2.3 Técnicas de análisis de los datos	35

2.3 Instrumentos	36
2.4 Operacionalización de objetivos	38

CAPÍTULO III

Presentación, análisis e interpretación de los resultados

3.1 Características del lugar y de la muestra	39
3.1.1 Características del lugar	39
3.1.2 Características de la muestra	39
3.2 Presentación y análisis de resultados	41
3.3 Análisis general.....	57

CAPÍTULO IV

Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones.....	61
4.2 Recomendaciones	61

Bibliografía	62
---------------------------	-----------

Anexos

RESUMEN

“PROCESO DE INDUCCIÓN A PERSONAL EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS”

Autoras: Cristy Susana García López
María José Melgar Solé

Por medio de la presente investigación se identificó la importancia del proceso de inducción al personal en la empresa de alimentos. Así mismo se identificaron los problemas que conlleva la ausencia de la misma y los beneficios que tiene el proceso de inducción. Los resultados permitieron reforzar el compromiso personal y colectivo con la empresa.

El presente estudio se llevó a cabo en el mes de julio del año 2015, con colaboradores con más de 1 año de antigüedad en una empresa de alimentos ubicada en la 28 calle 11-04 colonia Granai & Towson II, zona 11, Guatemala.

Los instrumentos utilizados en el presente estudio fueron un cuestionario abierto y una encuesta. Producto de ese proceso de evaluación se estructuró y se entregó una guía de inducción con los contenidos y las actualizaciones pertinentes de acuerdo a las necesidades de la organización.

Las preguntas de investigación que guiaron el presente estudio fueron las siguientes: ¿qué problemas puede generar la falta de inducción?, ¿cuáles son los puntos importantes a evaluar en una inducción para fomentar el sentido de pertenencia y compromiso del colaborador con la empresa? Y por último ¿cuáles son los beneficios del proceso de inducción?

Por lo tanto se puede concluir que el proceso de inducción en la empresa de alimentos es importante porque se comunica sobre la filosofía de la empresa, sus servicios, políticas de conducta, normas de convivencia y medidas disciplinarias. Así mismo la falta de inducción crea una desorientación sobre los objetivos que tiene el colaborador dentro de la empresa así como los procedimientos a realizar en su puesto de trabajo.

La fundamentación teórica de este estudio fue el constructivismo, este enfoque sostiene que el individuo es una construcción propia, resultado de la interacción de sus disposiciones internas y su medio ambiente, y por lo tanto, el conocimiento no es una copia de la realidad si no una construcción que hace la persona misma.

PRÓLOGO

El estudio titulado “Proceso de inducción en una empresa de alimentos” describe un tema importante no solo para el desarrollo y crecimiento de una empresa sino también para el desarrollo de los colaboradores dentro del ámbito laboral. El talento humano necesita constantemente actualizarse y formarse dentro de las diversas actividades que desempeñan las organizaciones, esto les permite mejorar su desempeño laboral y adquirir un sentimiento de seguridad y capacidad personal.

En el mundo de los negocios es necesario que las empresas innoven y realicen cambios para poder estar a nivel de la competencia del mercado, por lo que cada vez es más frecuente que las empresas cambien procesos, políticas, sistemas y enfoques que les ayuden al cumplimiento de sus objetivos y para ello es primordial el recurso humano actualizado pues son los que ejecutarán esos procesos, políticas y sistemas orientándolos al nuevo enfoque que persiga la empresa. Sin embargo son pocas las empresas que se toman el tiempo para identificar y planificar la mejor manera para comunicar información a los colaboradores.

El presente estudio evidencia que uno de los problemas que se puede identificar en la empresa de alimentos es la mala preparación e inducción a la organización dirigida al trabajador. De la misma manera la investigación refleja que existe conciencia desde la administración respecto a las deficiencias organizacionales, pero que actualmente no se realizan movimientos que contribuyan a algún cambio.

Los colaboradores indican haber recibido inducción de nuevo ingreso, asumiendo ésta como una presentación del lugar físico donde trabajarían, pero no se les indicó claramente que era la empresa, cuáles son sus objetivos y valores. El proceso de inducción expone esta información y realiza actividades

que ayudan a la identificación con la empresa y a tener una comprensión sobre la importancia del trabajo de cada colaborador dentro de la misma.

El proceso de inducción realizado en el presente estudio reforzó las políticas importantes para la operación y cumplimiento de objetivos de la empresa, así como las buenas prácticas de manufactura, esto permitió generar un clima organizacional basado en identificación y comunicación.

Con el proceso de inducción se refuerza el compromiso de los colaboradores, el cumplimiento de políticas y debe ser utilizado para reforzar en el día a día o para dar retroalimentación cuando sea necesario.

La inducción ayuda al fortalecimiento del sentido de pertenencia del colaborador hacia la empresa ya que interioriza los valores institucionales que le ayudarán al momento de tomar decisiones y resolver problemas. Asimismo la inducción concientiza al colaborador sobre el papel importante que juega dentro de la empresa, reforzando su compromiso dentro de la misma; por lo tanto el presente estudio evidencia la importancia que tiene una inducción y el rol del departamento de recursos humanos en una empresa; esto se ve como una limitante por la ausencia de una persona encargada de darle seguimiento al proceso de inducción y atención a los colaboradores.

A través del estudio se refleja el rol que juega el área de recursos humanos en la estrategia de una empresa, cuáles son los diferentes procesos que tienen a cargo la administración de recursos humanos y la importancia de los mismos.

Alimesa, S.A., es una empresa pequeña que actualmente tiene el número de departamentos indispensables para funcionar (producción, control de calidad, ventas, administración y logística), sin embargo no cuenta con la disposición e infraestructura para poder montar y estructurar un departamento de recursos humanos que inicialmente se encargue de los procesos básicos del mismo y con

ello generar una identificación y un sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa.

La importancia del proceso de inducción en una empresa se evidencia a través de una formación de colaboradores comprometidos con la empresa. Poseer ese sentido de identidad a la organización indudablemente posiciona a los colaboradores y a la organización como tal. Los esfuerzos por alcanzar el desarrollo empresarial van de la mano con el desarrollo y crecimiento de todo el personal.

El presente informe se organizó a través de cuatro capítulos de la siguiente manera: en el capítulo uno, se encuentra el planteamiento del problema y el marco teórico. En el capítulo dos se especifican las técnicas e instrumentos, éstos fueron: la entrevista semiestructurada, la encuesta abierta y un taller de inducción. Por su parte, el capítulo tres sintetiza información a través de la presentación, análisis e interpretación de los resultados, y por último, el capítulo cuatro describe las conclusiones y las recomendaciones propuestas a la luz de los resultados de la investigación.

La presente investigación brinda a la Escuela de Ciencias Psicológicas un análisis sobre la importancia del proceso de inducción, así como una guía de implementación dirigida especialmente a los estudiantes que se desarrollen en el área de psicología industrial y los diferentes procesos que interviene en la administración de recursos humanos. No hay que olvidar que la guía de inducción no es universal, en este sentido debe ser actualizada constantemente a las necesidades de las organizaciones y los contenidos de las mismas.

La fundamentación teórica del presente estudio es el constructivismo, debido a que el conocimiento es un producto de la interacción social y de la cultura donde los procesos psicológicos superiores, (*comunicación, lenguaje, razonamiento, atención, pensamiento, toma de decisión, actitud, memoria, motivación y abstracción*) primero se adquieren en un contexto social y luego se

internalizan, así mismo, algunos autores del constructivismo insisten que la clave de la educación está en asegurar la realización de aprendizajes significativos, a través de los cuales el individuo construye la realidad atribuyéndole significados.

Por último, se considera oportuno agradecer a la empresa Alimesa, S.A., por abrir las puertas y permitir realizar la presente investigación en espera de beneficio para la organización y los mismos colaboradores. Así mismo se expresa el mismo agradecimiento a la gerente general y a los colaboradores por el tiempo y la disposición brindada para el cumplimiento de los objetivos, sin la disposición activa de todas estas personas el trabajo no hubiera culminado acertadamente.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1 Planteamiento del problema

La efectividad de un equipo de trabajo en una empresa depende de la forma en la que cada miembro de su grupo realice su trabajo y lo integre al resto del proceso productivo de la organización. Esta integración está relacionada con la forma en la que se informe y capacite al colaborador sobre los objetivos de la empresa y los objetivos propios del puesto que desempeñe. Por esta razón es importante que exista un proceso de inducción organizacional que permita resolver las dudas que puedan surgir y principalmente para que los colaboradores estén en sintonía con la visión y la misión de la empresa. Si esta información no es comunicada a los colaboradores se pueden dar problemas como faltas a políticas, bajo desempeño, inconformidad de los colaboradores, fracaso en la optimización de procesos, incremento de errores de ejecución y aumento de detractores de la cultura organizacional.

Regularmente cuando los colaboradores no se encuentran identificados con su espacio de trabajo se genera un malestar a nivel emocional así como dentro de la dinámica organizacional, ya que la disposición o indisposición a las actividades pueden manifestarse claramente a través de un clima organizacional inadecuado y de la ausencia de cumplimiento de objetivos, entre otros.

Otra de las consecuencias de la ausencia de un proceso de inducción radica en que el desempeño de los colaboradores no se apropie de los objetivos, misión y visión de la empresa, por lo que la ausencia de este proceso puede provocar falta de sentido de pertenencia, entendiéndose como el sentido de *propiedad o de posesión* que tiene una persona sobre un objeto o bien material. Visto desde el punto de vista laboral, el sentido de pertenencia aporta autoestima

y motivación en tanto que para cualquier persona es fundamental sentirse integrado en su entorno más cercano, en este caso el ambiente de trabajo. En caso contrario el colaborador puede llegar a adquirir un sentimiento o desazón por el ambiente de trabajo y por la actividad laboral en sí.

En la empresa de Alimentos se logró determinar que los colaboradores de la empresa no se identifican con los elementos que conforman la cultura organizacional; ya que la mayor parte de los colaboradores indican no haber recibido inducción y no tienen claro cuál es la misión, visión y valores de la empresa. Esta deficiencia a nivel organizacional implica consecuencias negativas para ambas partes, en el colaborado y la organización sí. Por lo tanto la investigación fue realizada con hombres y mujeres, entre las edades de 20 a 40 años, de nacionalidad guatemalteca con más de un año de laborar para la empresa Alimesa, S.A., ubicada en la zona 11, de la ciudad de Guatemala.

Las preguntas que se plantearon en la presente investigación son: ¿qué problemas puede generar la ausencia de inducción?, ¿cuáles son los puntos importantes a evaluar y que se incluyan en la inducción para fomentar el sentido de pertenencia y compromiso del colaborador con la empresa? Y por último ¿cuáles son los beneficios del proceso de inducción?

Autores especializados en el área de recursos humanos como Idalberto Chiavenato coinciden en que el propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo, por lo que la inducción de personal sería parte del plan de capacitación de actitudes blandas dentro de la empresa, debido al impacto que tiene la actitud y compromiso de los colaboradores en el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa, por lo tanto, se elaboró el estudio titulado “Importancia del proceso de inducción de personal en una empresa de Alimentos”.

1.1.2 OBJETIVOS

Objetivo general

- Identificar la importancia del proceso de inducción de personal en la empresa Alimesa, S.A.

Objetivos específicos

- Detectar los problemas que genera la ausencia de una inducción en la empresa Alimesa, S.A.
- Identificar los beneficios que tiene el proceso de inducción en la empresa Alimesa, S.A.
- Reforzar el compromiso colectivo del colaborador con la empresa por medio de la inducción.

1.1.3 Marco teórico

1.1.3.1 Antecedentes

Manfredo de Jesús López Navarro realizó una investigación titulada “Propuesta de un programa de inducción en seguridad industrial dirigido a personal operativo en una planta de manufactura textil” en el año 2005. Con este estudio se concluyó que la inducción es parte de un proceso, y el siguiente paso en este proceso lo representan los programas de capacitación y entrenamiento, que llevan como objetivo reforzar, ampliar y desarrollar habilidades y conocimientos que, en este caso particular se refieren a la seguridad.

Las autoras Yenny Lucrecia Corado Arreaga y María Gabriela González Vargas realizaron un estudio titulado “Propuesta y aplicación de un programa de inducción para los trabajadores de una empresa automotriz” en el año 2008, y concluyeron que con la aplicación del programa de inducción se incrementó el interés y el conocimiento de las personas por identificar las áreas de servicio con las que cuenta la empresa, siendo un beneficio para el trabajador debido a que tendrá una mejor integración entre los compañeros de trabajo.

Por su parte el estudio “Rediseño y estandarización del proceso de inducción de grupo Tampa” fue realizado por Rocío del Milagro Mejía Godoy y Olimpia Lisbeth Quiej Vásquez en el año 2006 y concluyeron que la inducción es un proceso importante en la administración de recursos humanos, al estandarizarlo debe ser integral, es decir debe ir de la mano con los procedimientos previos a éste.

Por otro lado, un estudio titulado “Plan de inducción regional para una empresa manufacturera de camas” realizado por Esther del Alba Ávila Rivera en el año 2008, tiene como objetivo facilitar la adaptación e integración del nuevo

trabajador a la organización, a su puesto de trabajo y a sus compañeros de labores, mediante la aplicación del programa de inducción. Dicho estudio concluyó que la implementación del programa de inducción a la empresa logró mejorar sus estándares de calidad en el recurso humano que es el engranaje principal de toda empresa.

Otro estudio titulado “La inducción de personal en la adaptación de los empleados de la empresa internacional Bonded Courier” fue realizado por Ana Virginia Yela y Glenda Karina Reyes; en éste concluyeron que el programa de inducción de personal coadyuva al cumplimiento de los objetivos de la organización, tomando como referencia que el conocimiento preciso de las funciones generales de la empresa, hace que mejore el rendimiento y la calidad del trabajo, así como la atención e imagen de la empresa.

La Licenciada Verónica Jeanneth Estrada González realizó otro estudio titulado “Los efectos de un programa de inducción”, el cual tenía como objetivo comprobar o rechazar la hipótesis de si el programa de inducción con que cuenta actualmente la Aseguradora Y Financiera G&T es funcional para el personal de nuevo ingreso. Dicha investigación concluyó que los programas de inducción son un medio acertado para que los colaboradores se identifiquen con la empresa, así como con su medio laboral.

El estudio denominado “Propuesta de un Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso de la empresa Agroferns, S. A.” realizado por Gladys Viviana Suhul López concluyó que el ente responsable de la elaboración e implementación del 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.

En tanto la autora Vilma Maricel Hernández Cordero realizó la investigación titulada “Elaboración e implementación del manual interactivo de inducción en Banco Industrial”, el cual tenía como objetivo facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese a la empresa, así como proporcionar el desarrollo de su sentido de pertenencia a la empresa. El estudio tuvo como conclusión que la eficiencia y la eficacia de la socialización en la institución, determinan la lealtad, el compromiso y la productividad de los nuevos colaboradores en la empresa para la cual han sido contratados sus servicios.

La investigación “Manual de inducción para el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social” realizada por Mayra Elcira Alvarado Conde de Ramos Y Edwin Amilcar Bran Zamora, concluye que en vista de que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se encuentra en el proceso de modernización se recomienda que continúen con la presente investigación para que los cambios que sufran los acuerdos mencionados estén actualizados.

Por último, las autoras Lesbia María Peña de León y María Del Carmen Sesam Acoj, realizaron el trabajo de investigación titulado “Propuesta de un programa de inducción al personal en el departamento de operaciones de una empresa de seguridad móvil”, el cual tenía como objetivo diseñar políticas, metodología y procedimientos del programa de inducción para el departamento de operaciones de la Empresa de Seguridad Móvil. Dicho estudio concluyó que la falta de un programa de inducción técnicamente diseñado ha permitido, entre otros factores, un alto índice de rotación, lo que fomenta una inestabilidad laboral en el departamento de operaciones, así como una mala identificación por parte del nuevo trabajador hacia la empresa.

La importancia de los estudios mencionados para el presente estudio radica en que todos ellos están enfocados en el proceso de inducción de personal e identifican los resultados positivos que tiene hacia los colaboradores y la empresa, como la integración de los equipos de trabajo, sentido de pertenencia, rendimiento y la calidad del trabajo. Enfatizan la importancia de la existencia de un proceso estandarizado, el cual se debe actualizar periódicamente, tanto para los colaboradores de nuevo ingreso, que sería el proceso de inducción, como para colaboradores ya ingresados en la empresa, que sería el proceso de reinducción. En uno de los estudios se identifica alguna de las consecuencias que puede traer el hecho de no recibir inducción, los cuales se pueden replicar al momento de no comunicar cuando existan cambios dentro de la organización.

1.1.3.2 Administración de recursos humanos

El contexto está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas son las encargadas de dar vida, dinamismo, energía, inteligencia, creatividad y racionalidad a las organizaciones.

“La administración de recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón a diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración y de otras variables importantes.”¹

¹ Chiavenato, Idalberto. *“Gestión del talento humano”*. La administración de recursos humanos en un ambiente dinámico y competitivo. Tercera edición. Editorial McGraw Hill. México D.F. 2009. p.7.

El área de recursos humanos es un aliado estratégico para la empresa en cuanto a la transmisión de los aspectos mencionados anteriormente a través de la inducción.

1.1.2.2.2 Concepto de administración de recursos humanos

“La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la información, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.”² En la administración de recursos humanos se encuentran las políticas que se transmitirán en el proceso de inducción.

1.1.2.2.3 Actividades de la administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos consta de varias actividades entre ellas están: Obediencia a los normas de igualdad de oportunidades en el empleo, análisis de puestos, planeación de los recursos humanos, reclutamiento, selección, motivación y orientación de los empleados, evaluación y remuneración del desempeño, capacitación y desarrollo, relaciones laborales, ambiente laboral, y seguridad, higiene y bienestar.

“Existen cuatro principios que describen a la administración de recursos humanos y estos son:

1. *Actúa: se centra en la acción para la solución de los problemas del empleo y así lograr alcanzar los objetivos y metas de las organizaciones, fomentando el desarrollo de los trabajadores.* Es por eso que el proceso de inducción se realizó como plan de acción para ayudar a los colaboradores en el alcance de los objetivos establecidos.

² Ibid., p.9.

2. *Se interesa en las personas: En la ARH se trata al empleado como individuo, ofreciéndole programas y servicios para la satisfacción de sus necesidades como persona y profesional y así lograr un crecimiento, es decir que el proceso de reintroducción juega un papel fundamental en el crecimiento profesional de los colaboradores.*
3. *Es mundial: Es una función de tendencias mundiales, ya que en el mundo entero se utiliza la ARH. En muchas organizaciones a nivel mundial se está viendo la necesidad de crear procesos de inducción.*
4. *Ve hacia el futuro: Ya que se interesa en alcanzar los objetivos de la organización como los objetivos y metas de los empleados”, el proceso de inducción busca que esos objetivos lleguen alcanzarse.*

1.1.2.2.4 Objetivos de la administración de recursos humanos

Las personas son el principal activo dentro de la empresa, es por eso que las empresas son más conscientes de sus trabajadores, es por eso que la administración de recursos humanos permite la colaboración de los empleados a alcanzar los objetivos y metas dentro de la empresa.

Existen variados objetivos que apoyan a la eficacia del funcionamiento de la organización. Uno de ellos es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, proporcionando competitividad a la organización por medio de programas que entrenen y motiven a los colaboradores, así como el programa de inducción ayudará a aumentar la actualización y satisfacción de las personas dentro de la empresa.

Otro objetivo que tiene la administración de recursos humanos es mantener políticas éticas y un comportamiento responsable por parte de las

personas de la empresa, así logrando construir un mejor equipo y un mejor ambiente de trabajo.

1.1.2.2.5 Aspectos fundamentales de la administración de recursos humanos

Idalberto Chiavenato³ (2009-10) menciona que *“la administración de recursos humanos se basa en aspectos fundamentales en los cuales se pueden mencionar:*

1. *Las personas como seres humanos: Las personas como individuos y no como meros recursos de la organización.* En este sentido, se puede ver la importancia de invertir en el desarrollo de los colaboradores, esto puede ser por medio de capacitaciones, cursos, y como la propuesta del presente estudio, inducción.
2. *Las personas como activadores de los recursos de la organización: elementos que impulsan a la organización, capaces de dotarla del talento indispensable para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos.* En este aspecto se refleja, nuevamente, la importancia de la actualización de los colaboradores, ya sea en el área técnica, así como en el desarrollo de competencias de liderazgo, toma de decisiones, entre otras.
3. *Las personas como asociadas de la organización: Como asociadas, las personas hacen inversiones en la organización, con la esperanza de obtener rendimientos de esas inversiones, por medio de salarios, incentivos económicos, crecimiento profesional, satisfacción, desarrollo de carrera. Etc.* Como podemos ver, el autor refleja la importancia del sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa, ya que al sentirse

³ Ibid., p.10.

como asociadas de la compañía, se esforzarán aún más por alcanzar los resultados esperados.

4. *Las personas como talentos proveedores de competencias: las personas como elementos vivos y portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización.* En este sentido, las personas son las responsables de tomar decisiones, planificar, organizar, ejecutar; y para realizar todo esto debe tener un conocimiento específico en su campo de acción laboral, así como competencias personales, las cuales en algunas ocasiones puede ser que el colaborador ya las posee y en otros casos deberán ser desarrolladas.
5. *Las personas como el capital humano de la organización: como el principal activo de la empresa que agrega inteligencia al negocio.* La importancia de tomarse el tiempo de implementar un proceso de inducción radica en que las personas son el capital humano de la organización y con sus diferentes talentos lograrán llevar a la empresa alcanzar los objetivos y metas propuestas; ya que se mantendrán actualizados, tendrán claridad de lo que se espera de ellos y hacia donde deben enfocarse sus esfuerzos.

1.1.2.2.6 Los procesos de la administración de recursos humanos

Idalberto Chiavenato indica que *“la administración de recursos humanos consiste en varias actividades que integradas tienen como propósito el obtener efectos sinérgicos y multiplicadores para la organización como para el personal. Como administrador se desempeñan cuatro funciones: planear, organizar, dirigir y controlar. Para lograr que estas metas sean cumplidas tiene como base política y práctica necesarias para administrar el trabajo de las personas. Entre las que se pueden mencionar: el integrar talentos a la organización, socializar, orientar, diseñar el trabajo individual y en equipo, recompensar a los talentos como un*

*esfuerzo positivo, evaluar el desempeño y mejorarlo continuamente, comunicar y transmitir conocimiento, ofrecer excelentes condiciones de trabajo, mejorar la calidad de vida dentro del mismo, mantener excelentes relaciones, aumentar la competitividad para la incrementación del capital humano de la organización como también el capital intelectual e incentivar el desarrollo de la organización”.*⁴

El área de recursos humanos tiene un papel de socio estratégico dentro de la corporación, ya que toda la gestión humana debe estar alineada a los objetivos de la empresa; esto lo realiza al integrar y retener al personal competente, velar por las mejores condiciones de trabajo así como desarrollar talento; esto último entra dentro el programa de inducción.

1.1.2.2.7 Importancia de las estrategias en la administración de recursos humanos

*“Las estrategias de ARH deben reflejar de manera clara la estrategia de la organización respecto de las personas, utilidades y eficacia general. El administrador de recursos humanos debe representar un papel protagónico para mejorar las capacidades de los empleados y la rentabilidad de la empresa. La ARH se considera como un centro de utilidades.”*⁵

Todos los procesos de recursos humanos deben estar alineados a la estrategia del negocio, entre ellos el proceso de inducción, ya que el conocimiento de los objetivos, políticas y procedimientos ayudarán al colaborador a apoyar a la empresa en el alcance de las metas que se han propuesto por medio del buen desempeño de sus funciones.

⁴ Ibid., p. 11.

⁵ Ivancevich, John M. Administración de recursos humanos. Capacitación y desarrollo. Novena edición. Mc Graw Hill. México. 2005. p.8.

John Ivancevich⁶ (2005-8) *“La importancia estratégica de la ARH se deriva de la aplicación de varios conceptos fundamentales. Estos son:*

- *Analizar y resolver problemas desde el punto de vista de las utilidades, no sólo del servicio.*
- *Evaluar e interpretar costos beneficios de los temas de la ARH, como productividad, salarios y prestaciones, reclutamiento, capacitación, ausentismo, despidos, juntas y encuestas de opinión.*
- *Trazar modelos de planeación con metas realistas, estimulantes, específicas y significativas.*
- *Preparar informes sobre las soluciones de la ARH a los problemas de la empresa.*
- *Capacitar al personal de recursos humanos y enfatizar la relevancia estratégica de la ARH y el hecho significativo de colaborar con las utilidades de la empresa.”*

El proceso de inducción busca ser un beneficio en el bienestar de los colaboradores sino también en el de la propia empresa, representando una solución para problemas específicos que estén impidiendo el logro de los objetivos de la misma.

1.1.3.3 Proceso de incorporación de personal al trabajo

1.1.2.3.1 Análisis de puestos

“Es un proceso deliberado y sistemática para reunir información sobre los aspectos laborales importantes.”⁷

⁶ Ibid., p.8.

El análisis de puestos da la información necesaria para organizar el trabajo de manera que los empleados sean productivos y se sientan satisfechos. A la vez ayuda a los reclutadores a buscar y encontrar a las personas adecuadas para el puesto y para la empresa, así como conocer las habilidades que se requieren para los puestos son de suma importancia para realizar programas de capacitación adecuados.

La importancia de la incorporación de personal radica en la necesidad de seleccionar personal que se adecue a la cultura organizacional, ya que puede ser que la persona cumpla con el perfil académico y conocimientos técnicos necesarios para cubrir esa posición, sin embargo cada empresa es diferente en cuanto a procesos, cultura organizacional, estructura etc., y parte de la incorporación de personal es ayudarlos a su adaptación a esos cambios. Para esto se puede utilizar el proceso de inducción y cuando surgen cambios importantes el proceso de reinducción.

1.1.3.4 Evaluación del desempeño

“La evaluación del desempeño: consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación a ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado; por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización, de debe orientar hacia el futuro.”⁸

⁷Ibid., p.161.

⁸ Chiavenato, op.cit., p.246.

El proceso de inducción busca ser una herramienta que ayude a potencializar el desempeño de los colaboradores, que tendrá como fin mejorar en la evaluación de desempeño lo cual representará un indicador de que se están llegando a los objetivos y a la vez será un beneficio para el colaborador, ya que en muchas empresas se cuenta con un plan de incentivos y recompensas cuando los resultados de la evaluación de desempeño son satisfactorios.

Para que una evaluación del desempeño proporcione beneficios a la empresa y sus trabajadores debería de cumplir con ciertos lineamientos:

La evaluación debe cubrir el desempeño, el cumplimiento de metas y objetivos; pero sobre todo la retroalimentación de los resultados de la misma, reconociendo en primera instancia los logros obtenidos y por último indicando las áreas de mejora a trabajar, estableciendo cómo se trabajarán y fecha de entrega de resultados. El objetivo de la evaluación de desempeño es mejorar la productividad del trabajador dentro de la empresa, por lo tanto el proceso de inducción busca ser un plan de acción para mejorar los resultados de la misma.

1.1.3.5 Capacitación y desarrollo

1.1.2.5.1 Capacitación

La capacitación y el desarrollo son procesos con los cuales se pretende que el empleado obtenga información, habilidades y conocimientos de la organización y metas de la empresa.

“La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su

*trabajo.*⁹ Es por eso que el proceso de inducción puede ser tomado en cuenta como una capacitación, ya que su fin es proporcionar información y conocimientos de la organización y metas de la empresa.

El proceso de capacitación tiene cuatro etapas: el diagnóstico, el diseño, la implementación y la evaluación.

En el diagnóstico se realiza un inventario de las necesidades de la capacitación, en el diseño se prepara el programa de capacitación para satisfacer esas necesidades encontradas en el diagnóstico. Luego se implementa, ejecuta y dirige el programa y por último se evalúa y se revisa el resultado obtenido para conocer el impacto de éste y así identificar mejoras.

Para poder realizar un inventario de todas las necesidades de la capacitación, existen métodos para determinar cuáles pueden ser los de mayor importancia y deben ser tomados en cuenta.

El primer método sería evaluar el proceso productivo de la empresa, factores críticos, puntos débiles en el desempeño del personal. En la realización del presente estudio se observó si existe un proceso de inducción en la empresa para identificar factores de importancia y necesidades que se deben de cubrir en dicho proceso.

El segundo método es la retroalimentación de lo que el personal refiere para la capacitación, para obtener esta retroalimentación se utilizó la herramienta de encuesta, la cual será contestada por los colaboradores para conocer las necesidades desde el punto de vista del trabajador.

La capacitación debe estar de la mano con las necesidades estratégicas de la empresa. Se puede impartir de diferentes maneras: la llamada capacitación

⁹Ibid., p.371.

en el puesto, ésta proporciona la información, el conocimiento y experiencia del puesto, como también se puede incluir la dirección, rotación de puestos y la asignación de proyectos. También están las técnicas en clase, aquí se utiliza de un aula y un instructor para el desarrollo de habilidades, conocimientos y experiencias que tiene relación con el puesto.

Entre estos tipos de capacitación existen técnicas que se pueden utilizar conjuntamente, entre ellas se pueden mencionar: las lecturas, instrucción programada (este se aplica sin la presencia de un instructor), capacitación en clase (este se aplica fuera de la empresa), capacitación por computadora (se realiza por medio de CD o DVD, animaciones, películas, videos, etc.), E-learning (el uso de tecnologías, los beneficios de este son: bajo costo, mejora la reactividad de la empresa, puede ser estándar o a la medida, se actualiza inmediatamente, permite acceso en cualquier horario o lugar, estabilidad y ofrece un servicio valioso).

1.1.3.6 Políticas

1.1.2.6.1 Las políticas

Las políticas ayudan a tener una organización ordenada y a que las actividades sean realizadas de manera correcta.

“El propósito de una política en una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a mantener a obtener utilidades.”¹⁰

Por lo general, las políticas dentro de una organización simplemente son impuestas, lo cual causa molestia entre sus colaboradores por lo que no son cumplidas a cabalidad; por lo que si se desea que las políticas sean aceptadas

¹⁰ Ibid., p.27.

por todos los colaboradores de la organización se recomienda tomar en cuenta la opinión de la gente antes, durante y después de emitirlos.

Una política es una orientación clara de hacia donde deben dirigirse situaciones similares, de manera consistente, que facilita la toma de decisiones. Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y en especial toda pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización.

El uso de políticas en una organización redundante en el corto plazo, aumentando las utilidades de la misma.

1.1.2.6.2 Los métodos y procedimientos

“Un proceso es el conjunto de elementos que interactúan para transformar insumos en bienes o productos terminados. Un método es una guía detallada en la se describe de manera secuencial y ordenada cómo una persona realiza un trabajo. Un procedimiento es una guía detallada que describe de manera secuencial y ordenada cómo dos o más personas realizan un trabajo.”¹¹

En el presente estudio se realizó una presentación del proceso de inducción, en el cual se identificaron los elementos necesarios para el alcance del objetivo del mismo. Tener los métodos y procedimientos documentados facilita la inducción al puesto de una persona de nuevo ingreso en la organización.

Usando adecuadamente los métodos y procedimientos escritos las personas ganan dos cosas: Precisión y velocidad. Con la documentación del proceso de inducción busca también que los colaboradores sean más precisos y veloces en sus acciones.

¹¹ibid., p.35.

1.1.3.7 Proceso de inducción

El primer día en un nuevo trabajo va acompañado de nervios, incertidumbre, ansiedad, temor, y a la vez alegría, esperanza, curiosidad, en fin está lleno de sentimientos encontrados.

El proceso de inducción tiene como objetivo bajar los niveles de ansiedad del nuevo colaborador y que empiece su vida laboral, en esa empresa, relajado y motivado de estar allí y que esa motivación persista durante mucho tiempo y mantenga al colaborador en la empresa y lo mantenga feliz en su trabajo.

En los libros sobre temas de recursos humanos tratan brevemente el tema de inducción, sin embargo esto no quiere decir que éste no sea importante, pues la inducción es primordial para la vinculación del nuevo colaborador con la empresa así como para facilitar su adaptación a su puesto, a sus compañeros de trabajo, y lo especialmente a la cultura de la empresa.

El tiempo que se invierta para el proceso de inducción del nuevo colaborador es primordial para la futura relación entre éste y la empresa, por lo que es recomendable que las empresas tengan una política de inducción, en ésta se puede incluir un manual de inducción y un programa de inducción.

La misión, visión, valores, objetivos y cultura organizacional son factores que constituyen el lugar y el ambiente de trabajo, por esta razón es importante que las empresas ayuden a sus nuevos colaboradores a adaptarse a éstos. El contexto de la integración a la empresa es parte de la socialización organizacional.

“Se da el nombre de socialización organizacional a la manera como la organización recibe a los nuevos empleados y los integra a su cultura, a su

contexto y a su sistema para que se comporten de acuerdo con las expectativas de la organización.”¹²

“La organización trata de inducir la adaptación del nuevo colaborador a sus necesidades y expectativas, y al mismo tiempo, el nuevo colaborador trata de influir en la organización para crear la situación de trabajo donde encuentre satisfacción y le permita alcanzar sus objetivos profesionales. Esto lo convierte en un proceso bidireccional, en donde la adaptación debe ser mutua para lograr una verdadera simbiosis. Es un periodo en el cada una de las partes aprende a ajustarse a la otra, gracias a un aprendizaje recíproco que busca reducir la incertidumbre frente a la otra.”¹³

1.1.2.7.1 Objetivos de la inducción

El objetivo de la inducción radica en encaminar al nuevo empleado en una dirección simultánea con las metas, objetivos, misión y cultura de la empresa, introduciéndolos a las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo, como también a los grupos de trabajo.

La inducción está destinada, a hacer que el nuevo empleado se sienta más cómodo, aprenda y se sienta preparado para comenzar con las actividades que conlleva su puesto de trabajo.

“La inducción encamina, dirige y guía a los empleados para que entiendan el trabajo, la empresa, los compañeros y la misión.”¹⁴

Cuando la inducción se realiza de forma correcta, cumple con la socialización, esto ocurre cuando el nuevo empleado aprende las normas,

¹² Chiavenato, op.cit., p. 151.

¹³ Ibid., p. 151.

¹⁴ Ivancevich, op.cit., p.402.

valores, procedimientos, pautas de conducta y código de vestuario que la organización posee y espera de los empleados.

La inducción debe de iniciar con la información más importante e inmediata y luego ir detallando poco a poco las políticas, objetivos, metas, valores, reglamento interno, quienes van a ser sus supervisores y compañeros. Este debe de seguir un ritmo cómodo. También se le debe de ir presentando al personal para que se vaya familiarizando al ambiente y las personas.

1.1.2.7.2 Métodos de inducción

Existen muchos métodos para llevar a cabo el proceso de inducción, la empresa decidirá que método hacer según sus posibilidades o circunstancias.

Para Martha Allen *“los métodos más frecuentemente utilizados son:*¹⁵

- *Una carpeta*
- *Un curso*
- *Un video*
- *Un CD*
- *La página Web”.*

También se puede hacer una combinación de estos métodos, por ejemplo se puede hacer un curso a los nuevos colaboradores y darles una carpeta de la inducción, para que lo puedan revisar con más detalle luego de terminado el curso, o también durante el curso se pueden pasar videos. Lo importante es encontrar la mejor manera de transmitir el mensaje al nuevo colaborador.

Los colaboradores pueden aprender la cultura de la organización de distintas maneras: historias, rituales, símbolos, materiales y lenguaje. La cultura

¹⁵ Alles, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires 2000. Pág 210

organizacional es reforzada por el proceso de selección, que elimina a las personas que tienen características contrarias a los estándares establecidos, esto ayuda a preservar la cultura.

“Un programa de integración o inducción puede ser: ¹⁶

- *Formal o informal: Formal es cuando existen programas específicos para inducir al nuevo colaborador a la empresa, antes de colocarlo en su puesto de trabajo. El informal es cuando se coloca inmediatamente al nuevo colaborador a su puesto de trabajo, con poca o ninguna orientación sobre la empresa.*
- *Uniforme o variable: Uniforme es cuando el proceso de inducción está formado por fases estandarizadas. El variable es cuando el proceso de inducción se hace espontáneamente sin estar sujeto a fases estandarizadas.*
- *Individual o colectivo.*
- *Seriado o aleatorio: Seriado es cuando se utilizan papeles que estimulan y entrenan al nuevo colaborador. El aleatorio deja que el nuevo colaborador se integre por su propia cuenta.*
- *Refuerzo o eliminación: La socialización por refuerzo confirma y apoya las cualidades del nuevo colaborador que son necesarios para su desempeño en el puesto. La socialización por eliminación intenta eliminar o neutralizar las características indeseables del nuevo colaborador, y adaptarlo al nuevo papel que debe desempeñar.”*

1.1.2.7.3 Contenido de un programa y manual de inducción

Martha Allen en su libro Dirección Estratégica de Recursos Humanos *“indica lo que debe contener como mínimo un manual de inducción¹⁷:*

¹⁶ Chiavenato, op.cit., p.152.

- *Información sobre la empresa:*
 1. *Visión y Misión*
 2. *Organigrama*
 3. *Operaciones: productos/volúmenes/cifras en general.*
 4. *Aspectos geográficos*
 5. *Aspectos mundiales si es una corporación.*
- *Políticas, normas internas, beneficios, sistemas.*
- *Comunicaciones, costumbres de la compañía: horarios, feriados especiales, etc.”*

Aunque no es muy común su uso, también es recomendable incluir en el programa de inducción un procedimiento especial de seguimiento al nuevo colaborador, esto con el fin de conocer cómo va su adaptación al puesto, a sus compañeros, si se han llenado sus expectativas sobre lo que esperaba de la empresa.

Tener conocimiento de los temas que son de importancia en un programa de inducción, ayudaron a realizar la estructura del programa de la presentación del proceso de reinducción, aunque éste dependerá de las necesidades que se quieran cubrir por parte de la empresa como por parte de los colaboradores que la recibirán.

En el proceso de inducción se pueden utilizar recursos audiovisuales que ayuden a la comprensión de los temas así como a alcanzar el objetivo propuesto. Uno de estos recursos audiovisuales es el video institucional, el cual es realizado con el propósito de proyectar la imagen institucional hacia los nuevos integrantes de la empresa o reforzarla a los colaboradores de la misma.

¹⁷ Alles, Martha. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires. 2000. Pág. 210

En la página web de Eventoplus sugieren “10 pasos que se pueden seguir para realizar un video institucional:

1. *Crear una historia. Analizar las necesidades de la empresa, qué se quiere contar y cómo se contará. Si un vídeo tiene un argumento motivacional y dinámico siempre atrae la atención del espectador. Hay que tener muy claro que se quiere mostrar.*

2. *Pensar en el público y en el cliente. Hay que conocer muy bien el público del vídeo. No es lo mismo realizar una presentación para un público muy joven, que para una persona mayor de la tercera edad. El formato, la duración y el estilo varían en función de quién lo vaya a ver.*

3. *El Guión. Si cada etapa de grabación está bien organizada, es menos difícil encontrarse sorpresas que retrasen el proyecto. Hay que tener en mente la idea que queremos transmitir, adaptar con un buen guión. Información clara y una directa emisión del mensaje que se quiere transmitir.*

4. *La estructura: Lo ideal es empezar con una breve presentación que resalte el objetivo del vídeo, desarrollar el contenido que se quiera transmitir y sus matices y, por último, acabar con un final de impacto que deje grabado su mensaje en la mente del espectador.*

5. *La duración: En general el video no debería superar los 5 minutos de duración.*

6. *Dinámico: El vídeo debe tener un ritmo audiovisual rico en imágenes y potenciando la banda sonora, destacando el mensaje que se quiere hacer llegar con una producción ágil y un guión ameno. De esta manera se tendrá más posibilidad de atraer la atención del público.*

7. *Creatividad. Experimentar con el escenario y los planos durante la grabación, siempre cuidando los detalles. En el caso de tener un locutor es muy importante elegir bien la voz (hombre-mujer, joven-mayor) y su timbre, ya que será el hilo conductor del vídeo. Finalmente, una buena postproducción, con buenos grafismos hará que el vídeo sea visualmente más atractivo. Añadir el doblaje y la edición 3D en caso de que sea necesario.*

8. *Despertar la emoción. El vídeo corporativo tiene que ser un impulso de fuerza para los receptores, sin embargo es importante no pasarse de los límites, para que el final del vídeo tenga un impacto mayor y enfocarnos en el mensaje que se quiere transmitir. En este tipo de video lo ideal es no utilizar un lenguaje técnico.*

9. *Distribución en redes sociales: El vídeo institucional se puede aprovechar para distribuirlo por las redes sociales, convirtiéndose en un vídeo promocional a todos los efectos.*

10. *Producción del video: Se puede solicitar el apoyo de especialistas con experiencia y entusiasmo que sepan captar la idea que se quiere transmitir en el vídeo corporativo.”*¹⁸

En el proceso de inducción se puede incluir un video institucional en el cual se tome en cuenta a todos los colaboradores para su realización, para que se sientan involucrados y tengan presentes que son parte importante de la empresa.

En el presente estudio se realizó una presentación en el cual se detalló el proceso de inducción que cubrió las necesidades de la empresa así como de los

¹⁸ <http://www.eventoplus.com/idea-consejo/1175/2/videos-corporativos-tu-carta-de-presentacion-en-10-pasos/>

colaboradores, con el fin de facilitar la adaptación e integración de los colaboradores hacia la empresa.

Los programas de inducción forman parte de un proceso progresivo de formación y aprendizaje, el cual es indispensable para el desarrollo humano en la entidad y para que ésta pueda cumplir adecuadamente su misión dentro de la empresa.

Con la ejecución de un programa de inducción se busca *“facilitar y fortalecer la integración del colaborador a la cultura organizacional, suministrándole información necesaria para el mejor conocimiento de la función y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo.”*¹⁹

*“Con un programa de inducción se busca tener un personal más productivo, satisfecho y comprometido con la misión y las políticas de la empresa, generando así sentido de pertenencia y compromiso con la Institución.”*²⁰ De igual manera con el proceso de inducción propuesto en la presente investigación, se buscó aportar al logro de los objetivos de los colaboradores y por consiguiente de la empresa.

De acuerdo al Dr. Amauri Castillo *“El sentido de pertenencia fortalece el sentimiento de que todos somos uno, que es como decir que todos nos pertenecemos mutuamente y por tanto debemos socorrernos mutuamente”*.²¹

¹⁹ Morales, Fanny; “Programa de inducción-reinducción y orientación de personal”; <http://prograinduccion.blogspot.com/>; 30 de junio 2012; s.p.

²⁰ *ibid*

²¹ Socorro, Félix; “Sentido de pertenencia hacia la empresa”; <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/sentido-pertenencia-empresa-valor-contradictorio.htm>; 16 de abril 2010; s.p.

El sentido de pertenencia sugiere en casi todas sus definiciones que todo cuanto existe en la empresa le pertenece a todos y por lo tanto deben los empleados sentirse dueños, propietarios y hasta accionistas de la empresa donde prestan sus servicios. La razón por la que muchas empresas buscan esto es porque si los colaboradores sienten a la empresa como suya procurarán lo mejor para ella.

“Los programas de inducción pueden estar enfocados en dos partes: a las generalidades de la organización y a un puesto específico.

Los temas que se implementan en un programa de inducción de personal enfocado en generalidades de la organización pueden ser:

- *Historia de la organización*
- *Direccionamiento estratégico*
- *Principales servicios que presta la organización., según su misión*
- *Estructura de la organización*
- *Planes y programas*
- *Normas que rigen la entidad*
- *Normas de seguridad.*
- *Procesos y procedimientos*
- *Sistema de gestión de calidad*
- *Aplicativos*

- *Estructura de la planta física: Conocimiento presencial, preferiblemente entregar plano de la misma, identificando las diferentes áreas.*²²

En el presente estudio se realizó un proceso de inducción enfocado a las generalidades de la empresa, debido al objetivo planteado.

²² <http://prograinduccion.blogspot.com/>

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Enfoque y modelo de investigación

El presente estudio está realizado bajo el modelo de investigación cualitativo desde la teoría constructivista. Este paradigma indica que el aprendizaje es un proceso activo por parte del individuo que lo lleva a construir los conocimientos a partir de los recursos que le brinda su experiencia y la información que recibe a diario. En este sentido la inducción es un proceso de aprendizaje por medio de una experiencia colectiva en la que los colaboradores internalizan y construyen un significado de la información recibida que le da un sentido para su desarrollo personal y profesional.

2.2. Técnicas

2.2.1 Técnicas de muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo no aleatorio intencional, en la que se tomó a 10 colaboradores hombres y mujeres, de las áreas de administración y producción de la empresa Alimesa, S.A.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos

2.2.2.1 Cuestionario abierto

Se realizó un cuestionario abierto a la gerente general de la empresa en las instalaciones de Alimesa S.A. ubicada en 28 calle 11-04 zona 11 Colonia Granai & Towson II. Los indicadores que se evaluaron son: los antecedentes de procesos de inducción en la empresa, las principales necesidades a cubrir y las expectativas a nivel organizacional que quieren alcanzar con la inducción. Esta se realizó en un tiempo aproximado de 35 minutos.

2.2.2.2 Encuesta

Se realizó una encuesta con una organización de preguntas abiertas dirigida a 9 colaboradores de las áreas de producción y administración con el objetivo de recolectar información sobre el conocimiento que tienen sobre la empresa, su cultura y las políticas. Así como el nivel de desconocimiento sobre los cambios importantes dentro de la empresa y la percepción de los colaboradores sobre los cambios realizados dentro de la empresa. Éstas fueron realizadas en la oficina de la administración de la empresa Alimesa, S.A. Su tiempo de aplicación no excedió los 20 minutos.

2.2.2.3 Inducción a colaboradores

Se realizó una guía de exposición dirigida a los colaboradores de la empresa Alimesa, S.A., que incluye temas importantes de la empresa como: misión, visión, valores, normas de convivencia, políticas de conducta, medidas disciplinarias y buenas prácticas de manufactura. Esto se socializó con el fin de identificar la importancia del proceso de inducción, detectar los problemas que conlleva el no recibir la inducción, identificar los beneficios que tiene el proceso de inducción y reforzar el compromiso colectivo del personal con la empresa. En la inducción se realizaron actividades integrativas que permitieron unificar al grupo. Se identificaron valores, reflexión de objetivos personales y laborales. (Ver anexo 3).

2.2.3 Técnicas de análisis de los datos

2.2.3.1 Tablas de contenido

Desde la estadística descriptiva se hace uso de tablas de contenido para representar de forma ordenada los resultados a través de categorías de análisis.

2.2.3.2 Mapas conceptuales

Para expresar la relación entre la información recopilada y las respuestas a las preguntas de investigación se hace uso de los mapas conceptuales, como una expresión gráfica de los resultados.

2.2.3.3 Análisis contenido

Esta técnica permitió integrar la información en base a los resultados de la encuesta y el cuestionario abierto, esto permitió utilizar la técnica de triangulación de los datos y sistematizar las necesidades para la formulación de la propuesta de la inducción.

2.3 Instrumentos

2.3.1 Cuestionario abierto

Para el presente estudio se utilizó un formato que consta de 14 preguntas semi-abiertas, con la cual se recopiló la información que ayudó a identificar la importancia del proceso de inducción en la empresa de alimentos. De la pregunta uno a la tres se identificaron los antecedentes del proceso de inducción que se realizan en la empresa. Por su parte desde la cuarta a la octava interrogante se buscó identificar y recopilar la información importante que la empresa Alimesa S.A. requería comunicar a sus colaboradores. Así mismo con la novena pregunta se conocieron los beneficios que espera la empresa con el proceso de inducción. Con las preguntas décima y onceava se buscó conocer quién será la persona o departamento encargado de darle seguimiento al cumplimiento de la inducción de personal en la empresa Alimesa S.A. y por último con la doceava pregunta se identificaron las expectativas que la empresa tiene con el proyecto. (Ver anexo 1)

Prueba piloto: para validar el cuestionario abierto se realizó una reunión que permitió identificar las carencias de la misma. En esa reunión se socializó la problemática con el Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva, colegiado No. 4270, del área de psicología industrial, graduado de la Universidad San Carlos de Guatemala. Esto se realizó por la necesidad de velar que los instrumentos cumplan con los objetivos de la presente investigación.

2.3.2 Encuesta

Se aplicó una encuesta con 12 preguntas que permitió identificar el nivel de conocimiento de los colaboradores sobre temas de cultura, filosofía y políticas de la empresa, esto fue medido desde la interrogante número uno a la cuarta. Así mismo con la quinta se buscó identificar si los colaboradores recibieron una inducción al iniciar su relación laboral. De la sexta interrogantes a la onceava se intentó medir el conocimiento que tienen los colaboradores sobre las políticas importantes de la empresa, y por último, se pretendía identificar la perspectiva que tienen los colaboradores sobre los cambios que se están dando en la organización, esto fue medido con la doceava pregunta. (Ver anexos 2).

Prueba piloto: para validar la encuesta se realizó una reunión de trabajo entre estudiantes, asesor y la gerente de la empresa Alimesa, S.A., en esa reunión se socializaron las consecuencias de la ausencia de una inducción y se buscó identificar que este instrumento cumpla con los objetivos de la presente investigación con respecto al conocimiento del colaborador y su sentido de pertenencia hacia la empresa.

2.4 Operacionalización de los objetivos

Objetivos específicos	Unidad de análisis	Técnicas e instrumentos
Identificar la importancia del proceso de inducción de personal en la empresa Alimesa, S.A.	Importancia del proceso de inducción	Cuestionario y encuesta
Detectar los problemas que genera la ausencia de una inducción.	Problemática por ausencia de inducción	Encuesta
Identificar los beneficios que tiene el proceso de inducción.	Beneficios del proceso de inducción	Cuestionario e inducción a colaboradores
Reforzar el compromiso colectivo del colaborador con la empresa por medio de la inducción.	Compromiso del colaborador	Inducción a colaboradores

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar

El presente estudio se realizó en una empresa de alimentos ubicada en la zona 11 de la ciudad de Guatemala, dedicada a la distribución de productos alimenticios para restaurantes, cafeterías, hoteles, entre otros; así como al desarrollo y producción de recetas alimenticias para negocios, ventas a mayoristas y minoristas. Esta empresa fue fundada en el año 2008 con capital guatemalteco con el objetivo de brindar soluciones de productos alimenticios.

La empresa cuenta con los departamentos de producción, control de calidad, ventas, administración y logística. Los departamentos están conformados por 15 colaboradores en total.

La infraestructura es de un nivel en donde se encuentra un área de carga y descarga de camiones, un comedor, una oficina con cubículos para el área administrativa, logística y control de calidad. También se encuentra la oficina de la gerente general, área de producción, área de lockers y baños. Respecto a la iluminación y el área de trabajo se puede afirmar que el espacio cumple con los requisitos ambientales, sin embargo eso no significa que no se deban hacer mejoras y que ello contribuya a mejorar el ambiente de trabajo.

3.1.2 Características de la muestra

El presente estudio se realizó con 10 colaboradores del área administrativa (asistente contable, asistente de compras y logística, jefe de producción y supervisora de producción) y producción (operarios de producción de alimentos), comprendidos en las edades de 20 a 40 años, los cuales fueron 2 hombres y 8

mujeres, la mayoría de los colaboradores son del área urbana con un nivel económico medio-bajo. Los colaboradores tienen más de 1 año de laborar en la empresa de alimentos ubicada en la zona 11 de Guatemala.

3.2 Presentación y análisis de los resultados

Tabla No. 1

Entrevista a gerente general de la empresa Alimesa, S.A.

PREGUNTA	RESPUESTA	CATEGORIA
<p>No.1 ¿Actualmente dan inducción al personal de nuevo ingreso?</p>	<p><i>“Una inducción como tal no se da, ya que cuando ingresa un colaborador nuevo básicamente se le indica que debe marcar tarjeta, se le entrega su locker, se le enseña el comedor y se presenta con los compañeros de trabajo.”</i></p>	<p>Ausencia de inducción</p>
<p>No.2 ¿Qué información dan en la inducción de nuevo ingreso?</p>	<p><i>“Se le explica que debe marcar tarjeta, se le entrega locker, se muestra las instalaciones de la oficina y se presenta con los compañeros de trabajo.”</i></p>	<p>Presentación general</p>
<p>No.3 ¿Actualmente existe un proceso de reintroducción de personal?</p>	<p><i>“no”</i></p>	<p>Ausencia de reintroducción</p>
<p>No.4 ¿Qué información considera que es importante incluir en</p>	<p><i>“Información de la empresa como nuestra misión, visión, valores, nuestros servicios. Como este nos hemos dedicado a estandarizar políticas y normas, también sería importante comunicarlasm dentro de la reintroducción, y reforzar las que ya se</i></p>	<p>Información general y específica de la empresa</p>

<p>la inducción?</p>	<p>manejan desde hace tiempo como el tema de las Buenas Prácticas de Manufactura.”</p>	
<p>No.5 ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?</p>	<p>“Misión: Producir, distribuir y comercializar en Guatemala productos alimenticios para el mercado de panadería, pastelería, hotelería y restaurantes. Visión: Brindar satisfacción a nuestros clientes para lograr un crecimiento continuo a través de la producción y distribución de productos alimenticios de calidad.”</p>	<p>Producción, distribución y brindar satisfacción al cliente</p>
<p>No.6 ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ser una empresa de crecimiento constante • Garantizar la satisfacción a nuestros clientes • Elaborar y distribuir productos inocuos • Fomentar el trabajo en equipo de la organización • Ser una empresa comprometida con su personal y que vela por su bienestar 	<p>Crecimiento constante, distribución y creación de productos y el trabajo en equipo</p>
<p>No.7 ¿Existe alguna política de conducta o normas de convivencia?</p>	<p>“Se están terminando de definir en estos meses, por lo que se aprovecharía a incluirlas en la reinducción.”</p>	<p>No hay en este momento</p>

<p>No.8</p> <p>¿Han impartido alguna capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura a sus colaboradores?</p>	<p>“Sí, pero no a todas, se les pasó una presentación que realizó la Jefa de producción.”</p>	<p>No a todo el personal</p>
<p>No.9</p> <p>¿Qué beneficios considera que dejará el proceso de reinducción?</p>	<p>“Personal informado sobre las nuevas políticas y actualizado en temas importantes que les ayudaran para realizar su trabajo; esto nos ayudará en este tiempo que tenemos que continuar estandarizando políticas y procesos en las diferentes áreas, lo cual hará que la empresa sea más productiva y rentable.</p> <p>Que los colaboradores se sientan parte de la empresa, y se puedan unir su fuerza de trabajo para el cumplimiento de nuestras metas.</p> <p>Mejorar el ambiente, que se vuelva un poco más abierto en el tema de comunicación.”</p>	<p>Personal informado</p>
<p>No.10</p> <p>¿En la empresa hay un departamento de Recursos Humanos?</p>	<p>“No, las funciones de un departamento de recursos humanos las realiza la encargada de contabilidad y mi persona. Es decir en contabilidad ven el tema de pago de planilla de IGSS, trámites de IRTRA, constancias laborales, planilla, control de vacaciones y yo veo el tema de reclutamiento y selección de</p>	<p>No existe</p>

		personal y autorizo el pago de los colaboradores.”	
No.11	¿Quién será la persona encargada de dar seguimiento a los procesos de inducción?	“No lo tengo definido aún, tendría que evaluar quien será la persona encargada, ya que por el momento no tengo planificado crear un departamento de recursos humanos o contratar a una persona para dichas funciones.”	Se desconoce
No.12	¿Qué expectativas tiene del proyecto?	“Dejar definido los aspectos importantes de la reinducción, dejar un procedimiento establecido y los registros necesarios para asegurar el cumplimiento de la reinducción. Asimismo que el proceso de reinducción nos sirva para nuestro proceso de inducción de personal de nuevo ingreso, ya que contendrá la información importante sobre la empresa.”	Definición de procedimientos necesarios

Fuente: Entrevista a gerente general. Empresa Alimesa, S.A, fecha 9 de mayo, 2015

Interpretación: En la empresa Alimesa S.A, no existe un proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso, sin embargo si lo ven como una necesidad a cubrir debido a que el colaborador necesita tener el conocimiento de información general y específica de la institución. La empresa espera obtener personal informado, comprometido con su trabajo, en el cumplimiento de metas, el mejorar la comunicación interna y el ambiente laboral, sin embargo actualmente no cuenta con un departamento de recursos humanos que le dé seguimiento a los procesos de desarrollo del talento humano.

PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Categoría
No.1 Escribe la visión y la misión de la empresa	"no la conozco"	"crecer"	_____	"crecimiento y mejoramiento"	"no lo sé no hay establecida"	"misión: producción y distribución de productos alimenticios a restaurantes, hoteles, panaderías Visión: lograr un crecimiento."	"-Que la empresa pueda crecer mucho más. -crear nuevos productos. -y la misión sería que se vendieran más productos como hasta ahora."	"no se"	-----	crecimiento

No. 2 ¿Cuáles son los objetivos que la empresa quiere alcanzar?	“crecimiento ordenado”	“crecimiento, alcanzar metas”	—	“crecer en el mercado”	“no lo sé, no hay establecida”	“- crecimiento continuo. - obtención de clientes. - producción y desarrollo de nuevos productos.”	-----	“mejoramiento”	“crecer”	crecimiento
No. 3 ¿Cuáles son los valores de la empresa?	“no los conozco”	-----	“responsabilidad y trabajo en equipo”	“garantizar las normas de higiene y calidad de los productos”	“no lo sé, no hay establecida”	“servicio y trabajo en equipo”	“honestidad, integridad y educación”	“no se”	-----	Trabajo en equipo
No. 4 ¿Conoces la política de	“no”	-----	“no”	-----	“no lo sé, no hay establecida”	“no”	“ingresar puntualmente y puntal a	“ingresar puntualmente y	-----	La mayoría no la conoce

<p>No. 7</p> <p>¿Sobre qué tratan las BMP'S?</p>	<p>"Buenas prácticas de manufactura"</p>	<p>"higiene y limpieza"</p>	<p>"sobre los cuidados que se deben tener con las MP así como equipos"</p>	<p>"Buenas prácticas de higiene"</p>	<p>"sobre las prácticas adecuadas, en el procesamiento y fabricación de alimentos"</p>	<p>"son las buenas prácticas de manufactura, es decir aquellas prácticas de higiene que se deben seguir en la manipulación de alimentos"</p>	<p>"lavarse las manos, mantener uniformes limpios"</p>	<p>"De poder manipular los alimentos"</p>	<p>"Esta nos permite producir, o preparar un alimento inocuo y entre ellos debemos cumplir con el punto físico, químico y microbiológico"</p>	<p>Buenas prácticas de higiene</p>
<p>No. 8</p> <p>¿Qué debo hacer para garantizar las BMP'S?</p>	<p>"lavo de manos, utilizar bien mi equipo de trabajo"</p>	<p>"cumplir con las buenas prácticas de manufactura"</p>	<p>"Realizar capacitaciones constantes y retroalimentar al personal"</p>	<p>"cumplir con las normas"</p>	<p>"lavar mis manos cada hora, sanitirlas, mantener limpia mi área de trabajo, usar uniforme limpio, reddecilla, mascarilla,</p>	<p>"seguir los lineamientos de higiene"</p>	<p>"ponerlas en práctica a diario"</p>	<p>-----</p>	<p>"primero cumplir yo con las BMP'S. Segundo supervisar al personal que cumplan"</p>	<p>Cumplimiento de BPM'S e higiene</p>

	utilizar reddecilla, mascarilla y uniforme limpio, uñas bien cortadas, no usar alajas, reloj, anillo, lavado de botas cada vez que salgo y entro.”	”		desinfectar mi área y de trabajo, ser ordenada y limpia en el proceso, utilizar MP vigente, evitar contaminación cruzada.”			con las BMP'S		Uniformes limpios	
No. 9 ¿Cómo debe ser mi vestimenta	“For- mal, limpia y adecuada	-----		“uniforme completo, pantalón, blusa, reddecilla, mascarilla,	“bota, reddecilla, filipina, mascarilla,			“buena presentación, uniformes	“pantalón, blusa, reddecilla, mascaril	“limpia, esta debe cambiarse todos los

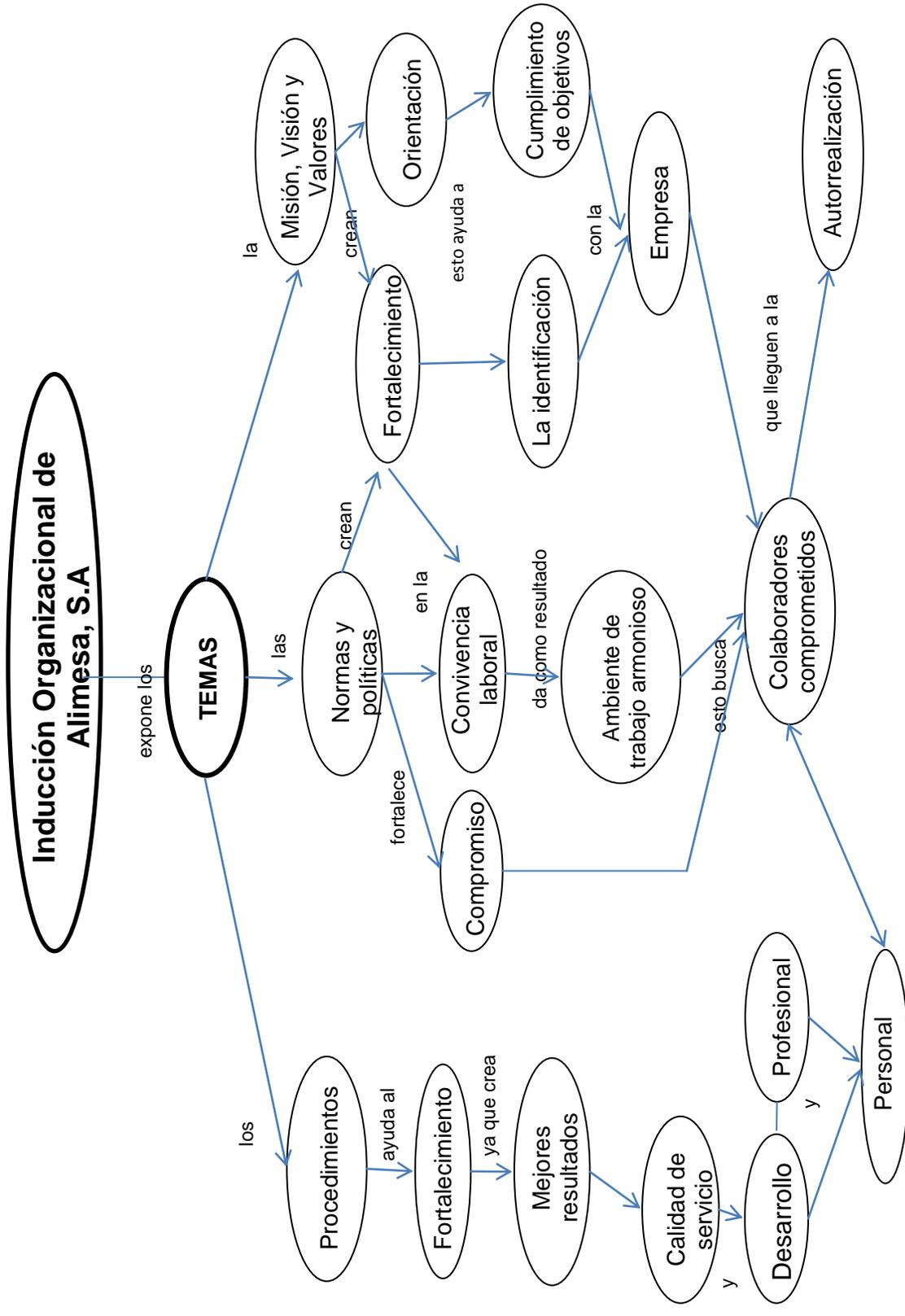
de trabajo?	a-da"	pantalón		mascarilla y botas de hule."	filipina o bata), botas lavadas."		limpios"	la, botas adecuadas"	días."	
No. 10 ¿Qué aspectos debo cuidar?	"manos limpias, cabello corto, ropa planchada, zapatos bien lustrados"	"respeto, humildad, honradez."	"limpieza personal, vestimenta y vocabulario"	-----	"no utilizar joyería, mantener las uñas cortas y limpias, sin pintura de uñas, ni pintura facial."	"aseo personal, presentación"	"no mantener sucia mi área de trabajo, lavar los utensilios que utilizo al momento de desocuparlos. No tener basura en el suelo"	-----	"uñas limpias y recortadas, no pintura, no lociones, no estar enfermos en el área de producción."	Limpieza personal y lugar de trabajo
No. 11 ¿Cuándo y cómo debes lavar tus	"por lo menos cada vez que voy a	"cada vez que salgo, cuando voy al baño, al	-----	"al ingresar a producción, después de ir al	"cada hora o cuando toco algo no estéril, después de ir al baño, al ingresar al	"Después de entrar al sanitario, antes de ingerir	"Cada vez que toco algún producto	"antes y después de tocar algún alimento"	"las manos se lavan por 20 ó 15 segundos, y deben	Cada vez que entra y sale del área de producción

manos?	entrar al área de producción, y debo utilizar jabón y cepillo para uñas."	nomas entrar a la empresa y cuantas veces sea necesario"		baño. Como manos hasta el codo con bastante agua y jabón, pasarse el cepillo."	área de producción. Se deben lavar con jabón, cepillo de uñas, agua por dos min. Hasta los codos, enjuagar, aplicar el sanitizante luego de secar las manos (con toalla de papel)"	alimento s. Cómo?: humeder las manos, tomar jabón, restregar las manos hasta que tenga espuma, en medio de los dedos y después enjuagar."	voy al baño, tengo que restregar bien y después me aplico antibacterial."		lavarse cada vez que se va al sanitario, cuando se cae algo al suelo, agua y jabón, restregar uñas, palma de las manos, en medio de los dedos, y lavar hasta los codos, secar con papel, toalla o secador."		Beneficios	
No. 12 ¿Qué percepción tiene de los cambios que	"Han sido desordenados. Aunque	-----	"Han sido beneficioso que son para	"buenos"	"todo cambio es positivo, ya que nos ayuda a mejorar, salimos de nuestra área	"son para mejorar"	"Que están bien porque así pueden	-----	-----			

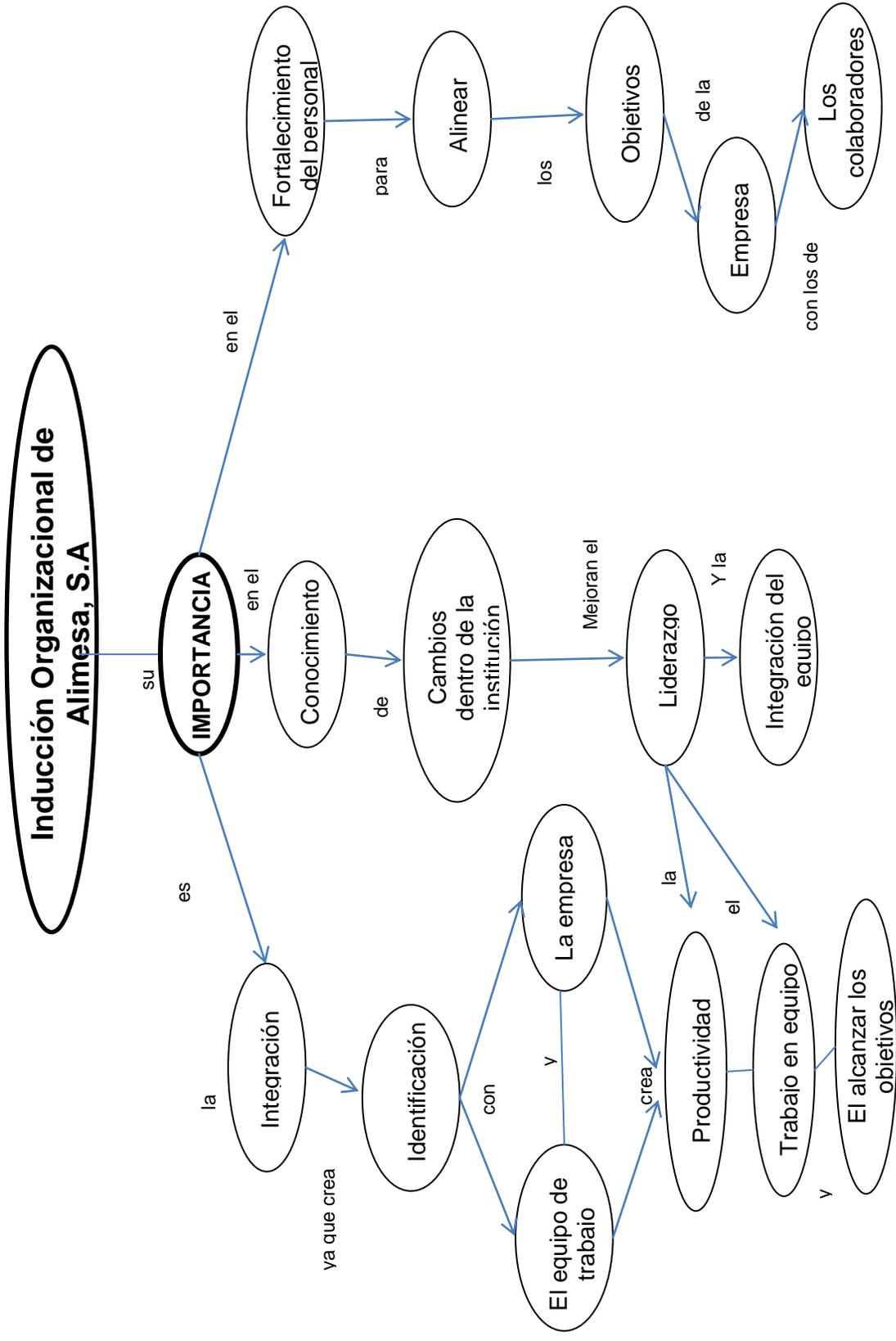
se han dado en la empresa?	e con- inten- ciones de creci- miento empre- sarial."		crecimie- nto personal y de la empresa "		de confort y amplía nuestros conocimientos. La mayoría de veces que han ocurrido cambios han sido de ayuda a la eficiencia, eficacia y crecimiento tanto para nosotros como para la empresa."		mos trabajar mejor y hacer de los proce- sos algo más rápido."	
----------------------------	--	--	---	--	--	--	---	--

Fuente: Encuesta dirigida a colaboradores de las áreas de administración y producción de Alimesa, S.A, fecha 4 de julio, 2015

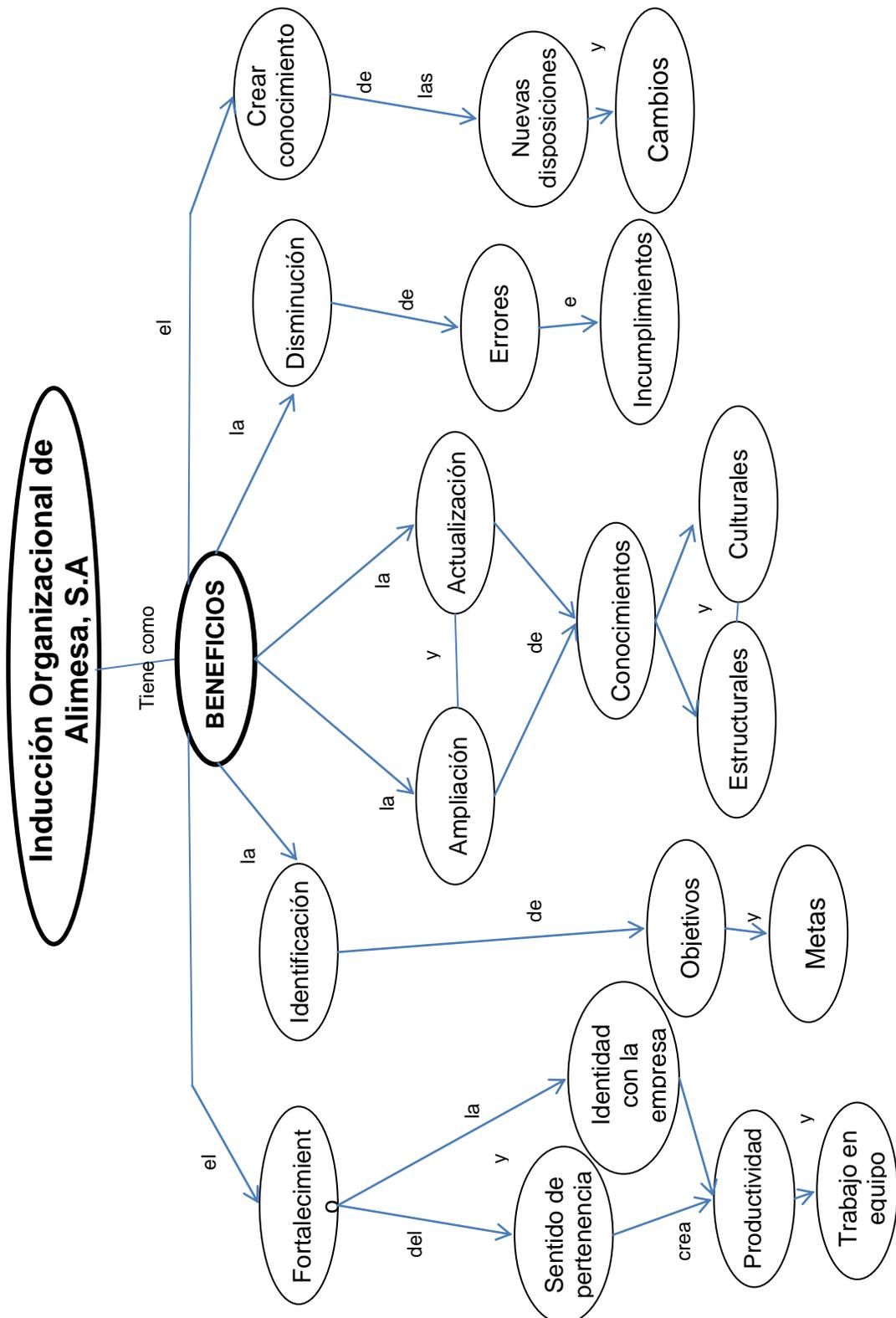
Interpretación: Los colaboradores tienen información errónea sobre la misión, visión, objetivos y valores de la empresa. Algunos de ellos cuentan con poco conocimiento, mientras que otros desconocen por completo las políticas de la empresa. La mayoría del personal encuestado indica haber recibido inducción al momento de iniciar a laborar en la empresa, sin embargo la información recibida fue general y únicamente se les dio a conocer las instalaciones físicas de la empresa. En relación con las buenas prácticas de manufactura los colaboradores tienen el conocimiento, sin embargo no todos están alineados en la manera correcta de realización.



Interpretación: Por medio del cuestionario abierto realizado por la gerente general de la empresa Alimesa S.A., se identificó que los temas importantes a comunicar a los colaboradores en la inducción son los procedimientos, normas, políticas, misión, visión y los valores de la empresa, ya que esto fortalece en el colaborador la identificación con la misma, así como su compromiso con el cumplimiento de objetivos y calidad de servicio, llevándolo a la autorrealización.



Interpretación: A través del cuestionario abierto realizado a la gerente general y de los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Alimesa S.A. se identificó que la importancia de la inducción es que al mantener informados a los colaboradores sobre los cambios dentro de la organización se crea una integración e identificación con el equipo de trabajo y la empresa, logrando una alineación entre los objetivos organizacionales con los de los colaboradores.



Interpretación: A través del cuestionario abierto realizado a la gerente general de la empresa Alimesa S.A. y la exposición de la inducción, se concluyó que tiene como beneficios el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la identidad de los colaboradores con la empresa, así como la ampliación y actualización de conocimientos organizacionales y la disminución de errores por incumplimiento de normas y políticas

3.3 Análisis general

El presente estudio fue realizado en una empresa de producción de alimentos identificando que no existe a nivel organizacional un proceso de inducción organizado y sistematizado dirigido a los colaboradores. Se identificó que los colaboradores no tienen claridad sobre la misión, visión y valores de la empresa, la única actividad de bienvenida que se realiza con el nuevo colaborador consiste en una presentación con los compañeros de trabajo, entrega de locker para guardar sus pertenencias y un recorrido a las instalaciones. Esta carencia organizacional sugirió la realización de un proceso de inducción al personal de Alimesa, S.A. Asimismo se detectó la necesidad de incluir en contenido sobre buenas prácticas de manufactura, pues según los resultados la mayor parte de colaboradores no recibieron capacitación de la misma en la empresa y el conocimiento que tenían fue aprendido en la práctica o experiencia de trabajo previa.

Con las debilidades encontradas, se realizó una inducción, entendiéndose ésta como un proceso planeado de orientación al personal vinculado a una institución, con el objetivo de encaminar al colaborador en una dirección simultánea con las metas, objetivos, misión y cultura de la empresa, introduciéndolos a las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo, como también a los grupos de trabajo.

La inducción buscó crear un espacio para que los colaboradores se informaran de las reformas en políticas de la empresa, se actualizarán en sus conocimientos sobre las temáticas importantes para la realización de sus funciones de trabajo, teniendo como fin el fortalecimiento del sentido de pertenencia e identidad con la empresa y a la vez que desarrollaran conciencia sobre la importancia de cada uno en los logros alcanzados por la empresa.

La inducción implementada a través de la presente investigación incluye temas de cultura organizacional como la visión, misión y valores institucionales, los cuales son considerados la guía para el cumplimiento de los objetivos de la misma. Con ello se buscó que el colaborador construyera su visión y misión de sí mismo y su rol como colaborador dentro de la empresa. Esto es importante ya que cada uno dentro del espacio laboral es producto de sus disposiciones internas y de su entorno laboral, ya que según el constructivismo el aprendizaje no es sólo transmitir y acumular información, sino que es un proceso activo por parte del individuo que lo lleva a construir los conocimientos a partir de los recursos que le brinda su experiencia y la información que se recibe a diario. Es por ello que la actitud como disposición es fundamental dentro del área de trabajo.

La inducción fue utilizada para reforzar temas de importancia que reflejaron debilidad en los resultados de la encuesta, por lo que se realizó una retroalimentación enfocada en el tema de buenas prácticas de manufactura, la cual representa la base de la política de control de calidad de los productos alimenticios que ofrece la empresa a sus clientes. Se enfatizó en la importancia sobre lo que se debe hacer para garantizar las buenas prácticas de manufactura, cómo debe de ser la vestimenta de trabajo, cuáles son los aspectos de higiene personal que se deben cuidar, cómo debe ser el cuidado de la salud de los colaboradores que tienen contacto con los alimentos y cómo debe ser el cuidado del lugar de trabajo y de los alimentos.

Asimismo en la inducción se informó a los colaboradores sobre nuevas políticas en la empresa, como las normas de convivencia y ambiente de trabajo, política de conducta y medidas disciplinarias, para que por medio de una experiencia colectiva los colaboradores internalizaran y construyeran el significado que la información tiene para su desarrollo personal y profesional.

La importancia del proceso de inducción para una empresa de alimentos radica en que con ello se logra tener colaboradores comprometidos con la empresa, que no solo estén ahí porque necesitan un empleo para cubrir sus necesidades básicas, sino que por medio de éste puedan ir satisfaciendo sus necesidades sociales, de estima y así poder llegar a la autorrealización, según como lo explica Abraham Maslov en la jerarquía de necesidades humanas. En este nivel de autorrealización los colaboradores desarrollaran su máximo potencial en su puesto de trabajo, por lo que al hacer bien su trabajo, aportará al cumplimiento de objetivos de la empresa y cumplirá sus metas profesionales y personales.

La comunicación asertiva dentro de la empresa por medio de la inducción fortaleció las relaciones humanas entre compañeros de trabajo, ayudando a tener un ambiente de comunicación abierta a nivel individual y organizacional, haciendo viables las políticas de la empresa, fomentando una atmosfera de aprendizaje, lo cual trae como resultado una percepción de armonía en el lugar de trabajo.

El proceso de inducción dejó beneficios para el colaborador ya que al tener acceso a la información sobre normas y políticas podrá tener un criterio personal sobre los valores de la empresa al momento de tomar decisiones y solucionar problemas, lo cual ayuda a eliminar los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

La inducción dejó beneficios para la empresa pues ayudó a mantener una competitividad al promover la identificación de los colaboradores con los objetivos de la empresa, asimismo ayudó al manejo de presupuesto del área de producción de alimentos, ya que al cumplir las buenas prácticas de manufactura, tendrán menos productos rechazados por no cumplir con las normas de calidad

que exigen sus clientes, por lo que a mediano plazo tendría que haber una reducción de los costos de producción.

La inducción de personal forma parte de un proceso progresivo de formación y aprendizaje indispensable para el desarrollo humano en la empresa y para que ésta pueda cumplir adecuadamente su misión, con el trabajo de colaboradores productivos, satisfechos y comprometidos con la misión y políticas de la empresa, generando así sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Los problemas causados por la ausencia de una inducción en la empresa de alimentos son: desconocimiento organizacional, ausencia e incumplimiento de objetivos organizacionales y falta de sentido de pertenencia.
- Cuando se realiza una inducción organizacional es importante evaluar y dar a conocer la misión y visión de la empresa, los valores institucionales, los servicios que presta, las normas de convivencia y el ambiente de trabajo, asimismo, la política de conducta, las buenas prácticas de manufactura y medidas disciplinarias, esto permitirá que el colaborador se sienta cómodo dentro de su espacio de trabajo.
- Algunos de los beneficios del proceso de inducción radica en la construcción de conocimiento significativo que fortalece el sentido de pertenencia y concientiza al colaborador sobre los cambios realizados en la empresa y sus beneficios. Asimismo, permite el reconocimiento de los valores institucionales para una mejor toma de decisiones y solución de conflictos.
- La inducción contribuye a mantener un nivel de competitividad del capital humano porque permite la identificación de los colaboradores con los objetivos de la empresa, de la misma manera ayuda a la optimización de recursos en la empresa y así disminuir el índice de errores por desconocimiento o confusión de políticas.
- La ausencia de un departamento de recursos humanos en la empresa dificulta el seguimiento de los procesos de inducción y la actualización de los colaboradores.

- El proceso de inducción realizado en la empresa disminuyó la incertidumbre con respecto a los cambios que se realizan a nivel organizacional promoviendo así una estabilidad laboral en los colaboradores.

4.2 Recomendaciones

- Reforzar la comunicación asertiva entre jefe y colaborador a través de reuniones incluyentes que permitan un seguimiento y cumplimiento de objetivos organizacionales, enfatizando aspectos positivos alcanzados y encontrando soluciones a los aspectos a mejorar.
- Realizar retroalimentación de temas de cultura organizacional por medio de diferentes formas de comunicación verbal y no verbal que ayuden a fortalecer la misma, por ejemplo: boletines informativos, carteleras, y actividades de integración grupal.
- Utilizar diferentes métodos de construcción de conocimiento significativo como la inducción, que no estén enfocados únicamente en informar al colaborador sino en hacerlo partícipe de los cambios organizacionales.
- Identificar las necesidades de capacitación en los colaboradores e incidir en ellas para contribuir a mejor un servicio organizacional, productividad y satisfacción de los clientes, que ayuden a tener una mayor identificación del colaborador con la empresa y a mantener una competitividad organizacional.
- Crear espacios de interacción democrática y participativa en los cuales los colaboradores puedan aportar sus ideas, proponer mejoras y desarrollar competencias de liderazgo que les permitan tener un desarrollo tanto profesional como personal.
- Sistematizar necesidades organizacionales que permitan evidenciar la creación del departamento de recursos humanos con objetivos claros

como: el seguimiento de los procesos de inducción y la comunicación interna.

- Mantener una comunicación abierta con respecto a los cambios organizacionales de manera transparente a través de la colaboración del equipo para la búsqueda de soluciones, con el objeto de eliminar los rumores e incertidumbres y enfocar las energías de los colaboradores en llevar a cabo los cambios necesarios para una mejora del clima organizacional y relaciones interpersonales.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, Martha. “Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias”. Ediciones Granica S.A. Buenos Aires. 2000; págs.173
- Barquero Corrales, Alfredo. “Administración de recursos humanos”. Editorial Universidad estatal a distancia. Costa Rica.2005; págs.188
- Bohlander, George y Snell, Scott. “Administración de recursos humanos”. CengageLearning Editores. México.2008; págs. 325
- Chiavenato, Idalberto; “Gestión del talento humano”; Tercera Edición; Editorial McGraw Hill;. México D.F.2009; págs. 141
- Ivancevich, John M. [Capacitación y desarrollo]: “Administración de recursos humanos”. Novena Edición. McGraw Hill. México.2005; págs. 590
- Palacios, Fernando. “Indicadores de gestión de recursos humanos: un caso práctico”. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas. México DF. 1999; págs. 449
- Puchol, Luis. “Dirección y Gestión de recursos humanos”. Séptima Edición. Ediciones Díaz de Santos. España. 2007; págs. 448
- Rodríguez Valencia, Joaquin. “Administración moderna del personal”. Thomson. México DF. 2007; págs. 154

E-grafía:

- <http://www.eventoplus.com/idea-consejo/1175/2/videos-corporativos-tu-carta-de-presentacion-en-10-pasos/>
- Morales, Fanny; “Programa de inducción-reinducción y orientación de personal”; <http://prograinduccion.blogspot.com/>; 30 de junio 2012; s.p.

- Socorro, Félix; “Sentido de pertenencia hacia la empresa”;
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/sentido-pertenencia-empresa-valor-contradictorio.htm>; 16 de abril 2010; s.p.

ANEXOS

ANEXO 1



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas

Cuestionario abierto

Nombre persona entrevistada: _____

Puesto: _____

Fecha de entrevista: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistadoras: _____

1. ¿Actualmente dan inducción al personal de nuevo ingreso? SI___ NO___

Cuál es el proceso _____

2. ¿Qué información dan en la inducción de nuevo ingreso?

3. ¿Actualmente existe un proceso de inducción de personal? SI___ NO___

Si la respuesta fue sí, ¿Cómo es el proceso?

4. ¿Qué información considera que es importante incluir en la inducción?
5. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?
6. ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?
7. ¿Existe alguna política de conducta o normas de convivencia? SI__ NO__
8. ¿Han impartido alguna capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura a sus colaboradores?
9. ¿Qué beneficios considera que dejará el proceso de reinducción?
10. ¿En la empresa hay un departamento de Recursos Humanos? SI__ NO__

¿Por qué?

11. ¿Quién será la persona encargada de dar seguimiento a los procesos de inducción y reinducción?

12. ¿Qué expectativas tiene del proyecto?

Anexo 2

Encuesta preliminar para la población

Área de trabajo: _____

Años de laborar en la empresa: _____

Instrucciones: Responde las siguientes preguntas según tus conocimientos y experiencia personal:

1. Escribe la visión y misión de la empresa:
2. ¿Cuáles son los objetivos que la empresa quiere alcanzar?
3. ¿Cuáles son los valores de la empresa?
4. ¿Conoces la política de conducta de la empresa?
5. ¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa?
6. ¿Recibió capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM'S)
7. ¿Sobre qué tratan las BPM's?

8. ¿Qué debo hacer para garantizar las BPM's?
9. ¿Cómo debe ser mi vestimenta de trabajo?
10. ¿Qué aspectos debo cuidar?
11. ¿Cuándo y cómo debes lavar tus manos?
12. ¿Qué percepción tiene de los cambios que se han dado en la empresa?

¡Gracias por tu colaboración!

GUIA DE EXPOSICIÓN INDUCCIÓN EMPRESA ALIMESA S.A.

Tema	Objetivos	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsable
Introducción a la inducción	<p>Presentar la agenda de la inducción.</p> <p>Presentar a la empresa y los servicios que presta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar agenda del día. - Exposición de los temas: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Quiénes Somos? 2. Nuestros Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Cañonera 	10 minutos	Cristy Susana García y María José Melgar
Filosofía Organizacional	<p>Conocer la misión, visión y valores de la empresa e identificarlos en el diario vivir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición tema visión y misión de la empresa. - Reproducir video motivacional: Tener un fin en la mente - Dinámica ¿Cuál es mi misión en la empresa?: Cada colaborador escribe cual va a ser su misión en la empresa a partir de ese día. - Exposición tema de valores de la empresa. - Dinámica ¿Cómo vivo los valores?: Se arman parejas y se de la a cada uno de los valores de la empresa, para que realicen una representación gráfica de cómo viven ese valor en su día a día. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Cañonera - Video en link https://www.youtube.com/watch?v=YCX SbpwRFOM - Hojas - Lapiceros - Marcadores de colores 	45 minutos	Cristy Susana García y María José Melgar
Normas de convivencia y ambiente	<p>Conocer las normas de convivencia y ambiente de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición de las normas de convivencia y ambiente de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora 	30 minutos	Cristy Susana García y María José

de trabajo	trabajo para mantener una buena relación con los compañeros de trabajo.		- Cañonera		Melgar
Política de Conducta	Conocer los lineamientos de conducta que espera la empresa de mí	- Exposición del tema Política de Conducta	- Presentación Power Point - Computadora - Cañonera	30 minutos	Cristy Susana García y María José Melgar
Buenas Prácticas de Manufactura	Reformar el conocimiento y la práctica de las Buenas Prácticas de Manufactura	- Exposición del tema de buenas prácticas de manufactura - Entrega del trifoliar de apoyo.	- Presentación Power Point - Computadora - Cañonera - Trifoliar Buenas Prácticas de Manufactura	30 minutos	Cristy Susana García y María José Melgar
Medidas Disciplinarias	Conocer las medidas que la empresa puede tomar por falta o incumplimiento de políticas y normas.	- Exposición del tema Medidas Disciplinarias.	- Presentación Power Point - Computadora - Cañonera	30 minutos	Cristy Susana García y María José Melgar
Resolución de dudas	Resolver dudas sobre la	- Resolución de dudas	-	10 minutos	Cristy Susana García y

Agradecimiento y refrigerio	información dada en la reintroducción				María José Melgar
	Agradecer la atención de los colaboradores y compartir un refrigerio	- Palabras de agradecimiento	- Refacción	10 minutos	Cristy Susana García y María José Melgar

GUIA DE INDUCCIÓN ALIMESA, S.A



ÍNDICE

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN A LA INDUCCIÓN	4
FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	6
NORMAS DE CONVIVENCIA Y AMBIENTE DE TRABAJO	8
POLÍTICA DE CONDUCTA.....	10
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	13
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	19
RESOLUCIÓN DE DUDAS	23
CIERRE	23

PRESENTACIÓN

En el presente documento se incluye una guía de exposición de inducción para la empresa Alimesa, S.A., en la cual se pueden observar los temas a exponer, sus objetivos, actividades y los recursos a utilizar.

Entre los temas a exponer encontramos: la filosofía organizacional, las normas de convivencia y ambiente de trabajo, las políticas de conducta, buenas prácticas de manufactura y las medidas disciplinarias.

El objetivo principal es dar a conocer la información pertinente de la empresa hacia los colaboradores y así crear un sentido de pertenencia a la misma.

TEMA

INTRODUCCIÓN A LA INDUCCIÓN

OBJETIVO: Presentar la agenda del día, presentar a la empresa y los servicios que presta.

RECURSOS:

- Presentación Power point
- Computadora
- Cañonera

TIEMPO: 10 minutos

RESPONSABLE: Cristy Susana García y María José Melgar

AGENDA DEL DÍA

Introducción Alimesa S.A.

Filosofía Organizacional

Normas de convivencia y ambiente

Política de conducta

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM's)

Medidas Disciplinarias

ACTIVIDADES

Exposición de los temas:

1. ¿Quiénes somos?

Somos una empresa que se dedica a la distribución de productos alimenticios para restaurantes, cafeterías, hoteles y pastelerías. Desarrollo de producción de recetas exclusivas para nuestros clientes, ventas a mayoristas y minoristas a domicilio.

2. Nuestros servicios

- Distribución de productos alimenticios.
- Desarrollo y producción de recetas.
- Ventas a mayoristas y minoristas.

PREGUNTAS EVALUADORAS A LA ACTIVIDAD:

- ¿Tenían conocimiento los colaboradores de esta información?
- ¿Cuál fue la reacción de los colaboradores al recibir la información?
- ¿Mostraron interés por la información?

TEMA

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: Conocer la misión, visión y valores de la empresa e identificarlos en el diario vivir.

RECURSOS:

- Presentación Power point
- Computadora
- Cañonera
- Video en link: <https://www.youtube.com/watch?v=YCXsBpwRFOM>
- Hojas
- Lapiceros
- Marcadores de colores

TIEMPO: 45 minutos

RESPONSABLE: Cristy Susana García y María José Melgar

ACTIVIDADES

- Exposición del tema visión y misión de la empresa.
 - MISIÓN: Producir, distribuir y comercializar dentro del departamento de Guatemala, productos alimenticios para el mercado de panadería, hotelería y restaurantes.
 - VISIÓN: Brindar satisfacción a nuestros clientes para lograr un crecimiento continuo a través de la producción y distribución de productos alimenticios de calidad.

- Reproducir video motivacional: Tener un fin en la mente.
- Dinámica: ¿Cuál es mi misión en la empresa?:

Indicar a los colaboradores que escriban cuál será su misión en la empresa a partir de ese día, tomando en cuenta la misión y visión de la empresa y sus metas personales y profesionales. Al finalizar pedir la colaboración de 3 personas para exponer su misión.
- Exposición del tema de valores de la empresa.
 - VALORES:
 - Servicio al cliente
 - Trabajo en equipo
 - Responsabilidad
 - Eficiencia
 - Proactividad
 - Respeto
- Dinámica: ¿Cómo vivo los valores?:

Se forman parejas y se le da a cada una, uno de los valores de la empresa, para que realicen una presentación gráfica de cómo viven ese valor en su día a día de trabajo.

PREGUNTAS EVALUADORAS A LA ACTIVIDAD:

- ¿Cuál fue la impresión de los colaboradores al ver el video motivacional?
- ¿Qué pueden describir del video motivacional?
- ¿Cómo reaccionaron al realizar la actividad de “¿Cuál es mi misión en la empresa?”
- ¿Cómo reflejaron los colaboradores los valores institucionales en la dinámica ¿Cómo vivo los valores?”

TEMA

NORMAS DE CONVIVENCIA Y AMBIENTE DE TRABAJO

OBJETIVO: Conocer las normas de convivencia y el ambiente de trabajo para mantener una buena relación con los compañeros de trabajo.

RECURSOS:

- Presentación Power point
- Computadora
- Cañonera

TIEMPO: 30 minutos

RESPONSABLE: Cristy Susana García y María José Melgar

ACTIVIDADES

- Exposición de las normas de convivencia y ambiente de trabajo.

NORMAS DE CONVIVENCIA

En Alimesa deseamos fomentar un ambiente de trabajo seguro y placentero. Esto sólo puede suceder cuando todos cooperamos y nos comprometemos a acatar normas de conducta adecuadas.

- Únicamente está permitido pegar o colgar en las paredes y en las áreas de trabajo comunicación oficial de la empresa proporcionada por la gerencia general.
- En áreas cerradas está permitido escuchar una sola música con volumen moderado, siempre que la misma haya sido validada en consenso por todas las personas del área y que no sea de carácter religioso.
- No es permitido colocar cajas, o cualquier otro tipo de objetos en los pasillos y/o áreas que no estén destinadas para este uso.

- La última persona que ese retire de la oficina debe verificar que las luces y la impresora queden debidamente apagados.
- Mantenga su lugar de trabajo siempre limpio y ordenado. Al moverse de su lugar verificar que su silla quede colocada adecuadamente para no interrumpir el paso de otras personas.

PREGUNTAS EVALUADORAS A LA ACTIVIDAD:

- ¿Cuál fue la reacción de los colaboradores?
- ¿Mostraron aceptación a las normas de convivencia y ambiente de trabajo?
- ¿Qué ideas o sugerencias tuvieron los colaboradores con respecto a las normas de convivencia y ambiente de trabajo?

TEMA

POLÍTICA DE CONDUCTA

OBJETIVO: Conocer los lineamientos de conducta que espera la empresa de sus colaboradores.

RECURSOS:

- Presentación Power point
- Computadora
- Cañonera

TIEMPO: 30 minutos

RESPONSABLE: Cristy Susana García y María José Melgar

ACTIVIDADES

- Exposición del tema política de conducta

POLÍTICA DE CONDUCTA

- Actuar con integridad, lealtad y honestidad, en todas nuestras relaciones de trabajo, de negocios y ante la sociedad.
- No es permitido divulgar información del negocio, incluye recetas, información de nuestros clientes, procedimientos y precios de nuestros productos.
- No se acepta que cualquier miembro de nuestro personal realice actividades, asesorías o negocios que compitan o que entren en conflicto con los intereses de la empresa.
- No está permitido utilizar tiempo normal de trabajo ni recursos de la organización para atender intereses o negocios ajenos a su relación laboral con esta empresa.

- No está permitido dar ni recibir dinero, producto, favores o servicios de ninguna persona o entidad (pública o privada) bajo ninguna circunstancia.
- Está prohibido realizar transacciones comerciales con proveedores que operan al margen de la ley o de dudosa y extraña reputación, que incumplen o demuestran prácticas sociales y/o ambientales irresponsables.
- La violencia y el mal trato son inaceptables en nuestras relaciones de trabajo y deben ser reportados inmediatamente a la gerencia general, para que tomen las medidas disciplinarias correspondientes.
- Está estrictamente prohibido el ingreso de cualquier individuo a la empresa o áreas de trabajo bajo efectos de drogas o alcohol que alteren la capacidad de respuesta y de percepción y que pongan en riesgo la integridad de personas y bienes.
- Alterar, falsificar o crear registros fraudulentos y ocultar información es considerado una falta grave, además de medidas disciplinarias internas, son motivo de acciones legales.
- Los sistemas de teléfono, internet y correo electrónico de esta empresa son para fines de la empresa. Las actividades de comunicación para fines personales o privados a través de estos sistemas deben evitarse en lo posible.
- El uso de teléfono celular para llamadas personales debe realizarse prudentemente y con una duración máxima de 2 minutos. Las llamadas largas se podrán realizar a la hora de almuerzo.
- El uso de Facebook en horas laborales está prohibido.
- El uso de Whatsapp está permitido únicamente para trabajo y de forma moderada.

- Tenemos el compromiso de mantener altos controles de calidad e impulsar la cultura de servicio al cliente.
- Tratamos a nuestros proveedores de manera justa y respetuosa, cumpliendo los términos y condiciones de los acuerdos celebrados con ellos y esperamos ser tratados de igual forma.
- Seleccionas proveedores que se reconocen por su desempeño ético en el mercado, así como por brindar los productos y servicios idóneos, a un precio razonable y con términos de entrega y calidad estipulados por la empresa.
- Toda persona con funciones de gerencia, jefatura o supervisión tiene la obligación de ser ejemplo del cumplimiento de esta política y de no permitir la violación de estándares, prácticas y comportamientos éticos establecidos en las mismas.

PREGUNTAS EVALUADORAS A LA ACTIVIDAD:

- ¿Cuál fue la reacción de los colaboradores?
- ¿Mostraron aceptación a la política de conducta?
- ¿Los colaboradores aportaron comentarios sobre la política de conducta?
- ¿Los colaboradores mostraron disposición a cumplir la política de conducta?

TEMA

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

OBJETIVO: Reformar el conocimiento y la práctica de las Buenas Prácticas de Manufactura.

RECURSOS:

- Presentación Power point
- Computadora
- Cañonera
- Trifoliar de Buenas Prácticas de Manufactura.

TIEMPO: 30 minutos

RESPONSABLE: Cristy Susana García y María José Melgar

ACTIVIDADES

- Exposición del tema de buenas prácticas de manufactura.

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Las buenas prácticas de manufactura (BPM's) son principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objetivo de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Se aplican a todos los procesos de manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental para la obtención de un proceso inocuo (no dañino).

¿Qué significa inocuidad?

Es la condición de los alimentos que garantiza que no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso al que se designan.

La inocuidad es uno de los cuatro grupos básicos de las características que junto con las nutricionales, las organolépticas y las comerciales componen la calidad de los alimentos



¿Qué debo hacer para garantizar las BPM's?

- Deje su ropa y zapatos de calle en el vestidor.
- No use ropa de calle en el trabajo, ni venga con ropa del trabajo desde la calle.



¿Cómo debe ser mi vestimenta de trabajo?

- Use calzado adecuado (botas), cofia y guantes en caso de ser necesario.
- Cuide que su ropa y botas estén limpias.



¿Qué aspectos debo cuidar?

- Cuide su aseo personal.
- Mantenga sus uñas cortas y sin esmalte.
- Use el pelo recogido bajo la cofia.
- No utilice maquillaje dentro de la planta de producción de alimentos.
- Retire su reloj, anillos o cualquier otro elemento que pueda tener contacto con algún producto alimenticio.



¿Cuándo lavar mis manos?

- Al ingresar al sector de trabajo.
- Después de utilizar los servicios sanitarios.
- Después de tocar los elementos ajenos al trabajo que está realizando.



¿Cómo lavar mis manos?

- Con agua caliente y jabón.
- Usando cepillo de uñas.
- Secando con toallas descartables.



Cuide su salud y su lugar de trabajo

- Evite el contacto con alimentos si padece afecciones de piel, heridas, resfríos, diarrea o intoxicaciones.
- Evite toser o estornudar sobre los alimentos y equipos de trabajo.
- En caso de tener pequeñas heridas, cubrir las mismas con vendajes y envoltura impermeable.
- Mantenga sus utensilios de trabajo siempre limpios.
- Arroje los residuos en el cesto correspondiente.

Cuidados con los alimentos

- Almacene en lugares separados al producto y la materia prima
- Evite la contaminación cruzada.
- Evite circular desde un sector sucio a un sector limpio.



Cómo evitar contaminaciones

Si manipulamos diferentes tipos de alimentos, crudos o preparados, debemos limpiar las manos antes de pasar de uno a otro.

Controlar el tiempo que los alimentos, tanto crudos como preparados, permanecen a temperatura ambiente.



Las superficies y utensilios son el principal vehículo para las contaminaciones cruzadas.



Es fundamental disponer de diferentes tablas de corte para cada tipo de alimento.

Antes de refrigerar los alimentos preparados envasarlos con películas plásticas o papel de aluminio.

PREGUNTAS EVALUADORAS A LA ACTIVIDAD:

- ¿Qué conocimiento previo tenían los colaboradores de las BPM's?
- ¿Hubo una participación activa por parte de los colaboradores?
- ¿Compartieron sus experiencias en la realización de los procedimientos de las buenas prácticas de manufactura?
- ¿Los colaboradores aportaron ideas para mejorar el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura?

TEMA

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

OBJETIVO: Conocer las medidas que la empresa puede tomar por la falta o incumplimiento de políticas y normas.

RECURSOS:

- Presentación Power point
- Computadora
- Cañonera

TIEMPO: 30 minutos

RESPONSABLE: Cristy Susana García y María José Melgar

ACTIVIDADES

- Exposición del tema de medidas disciplinarias.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las medidas disciplinarias son las acciones que se tomarán en caso de falta de cumplimiento de la política de conducta, las buenas prácticas de manufactura (BPM'S), ingresar 15 minutos tarde de la hora de ingreso de manera repetitiva, ausencias injustificadas, así como la falta de cumplimiento de las responsabilidades, funciones y obligaciones de los colaboradores hacia la empresa.

A continuación se presenta una lista de conductas que la empresa considera inaceptables, las cuales si son realizadas por algún colaborador estará sujeto a medidas disciplinarias:

- No presentarse al lugar de trabajo, listo para trabajar, a la hora normal de inicio de la jornada.
- Dañar, destruir o robar intencionalmente bienes de sus compañeros de trabajo o de la empresa.
- Pelear, hacer bromas pesadas o tener conductas escandalosas.
- No aceptar o dejar de acatar las instrucciones de un supervisor.
- Abandonar su estación de trabajo (excepto por necesidades personales razonables) sin el permiso de su supervisor.
- Pasar por alto las obligaciones laborales.
- Presentarse al trabajo bajo la influencia de alcohol o drogas, o ingresar bebidas alcohólicas o drogas a la propiedad de la empresa.
- Dar intencionalmente información falsa o engañosa para obtener un empleo o permiso para ausentarse.
- Usar lenguaje amenazador u ofensivo al dirigirse a un compañero de trabajo y/o jefe inmediato.
- Marcar la tarjeta de asistencia de otro empleado o falsificar cualquier registro.
- Fumar dentro de las instalaciones de la empresa.
- Infringir intencional o habitualmente los reglamentos de seguridad e higiene.
- No vestirse de conformidad con las normas de la empresa.
- Llegar tarde o ausentarse del trabajo injustificadamente.
- No cuidar adecuadamente, desatender o maltratar los equipos y herramientas de la empresa.
- Utilizar los equipos de la empresa en forma no autorizada.
- Poseer armas de fuego o armas de cualquier tipo en la propiedad de la empresa.

Las medidas disciplinarias que proceden imponerse a los colaboradores se regularán por lo dispuesto a continuación:

1. Amonestación Verbal: Deberá de llevarse a cabo en privado y será formulada de manera cortés y ajena a toda expresión que pueda menoscabar la dignidad personal del colaborador. Se le indicará al colaborador la falta en que incurrió y conjuntamente buscarán la solución.

2. Primera amonestación escrita: La primera amonestación escrita dirigida al colaborador conlleva la obligación de remitir copia de ella a su expediente personal. Se dará una descripción detallada de la falta en que se incurrió y se hará mención de la amonestación verbal anterior. Se le dará una nueva oportunidad y se describirá la modificación o cambio que se espera de parte del colaborador y se indicará la asistencia o apoyo que éste puede disponer, así como la fecha en que de común acuerdo revisarán los resultados.

3. Segunda amonestación escrita: Conlleva la obligación de remitir copia al expediente personal y enviar una copia de la nota a la Inspección de Trabajo. Se dará una descripción detallada de la falta en que se incurrió así como un resumen de las anteriores amonestaciones. Se le advertirá en forma clara de las medidas disciplinarias a tomar en caso de reincidencia o si para fecha determinada no se obtienen los resultados esperados.

4. Suspensión de labores: Puede ser de uno a ocho días sin goce de salario y de acuerdo a la dimensión de la falta y atendiendo los siguientes puntos:

- Tiempo de servicio en la empresa.
- Comportamiento anterior a la falta.
- Gravedad de la falta.
- Magnitud del daño.
- Premeditación, inmoralidad y reincidencia.

En todo caso se escuchará al colaborador sancionado, así como a los colaboradores que indique el afectado.

5. Terminación de contrato laboral: Serán causas justificables que pueden facultar al patrono para dar por finalizada la relación laboral de trabajo:

- Cuando el colaborador deje de asistir al trabajo sin permiso del patrono o sin causa justificada, durante dos días laborales completos y consecutivos o durante seis medios días laborales en un mismo mes calendario. La justificación de la inasistencia se debe hacer al momento de reanudarse labores, si no se hubiese hecho antes. (Según artículo No. 77 inciso F del Código de Trabajo).
- Cuando el colaborador siga incurriendo en las mismas faltas aún después de la segunda llamada de atención y/o que cuente con una nota de suspensión de labores como parte de las medidas disciplinarias correspondientes.

En caso de ausencia por enfermedad, el colaborador debe llamar para justificar la razón por la que no asistirá, y presentar la constancia médica al retornar a sus labores. Si no llama y no presenta constancia se le descontará el día.

PREGUNTAS EVALUADORAS A LA ACTIVIDAD:

- ¿Cuál fue la reacción de los colaboradores?
- ¿Los colaboradores tenían conocimiento previo de las medidas disciplinarias?

TEMA
RESOLUCIÓN DE DUDAS

OBJETIVO: Resolver dudas

ACTIVIDADES

- Resolución de dudas: Se da un espacio de tiempo para que los colaboradores hagan preguntas y se resuelvan las mismas.

TIEMPO: 10 minutos

RESPONSABLE: Cristy Susana García y María José Melgar

TEMA
CIERRE

OBJETIVO: Agradecer la atención de los colaboradores y compartir un refrigerio

ACTIVIDADES

- Palabras de agradecimiento: Facilitador de reinducción da palabras de agradecimiento por la atención.

RECURSOS:

- Refacción

TIEMPO: 10 minutos

RESPONSABLE: Cristy Susana García y María José Melgar