



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE  
GUAYAQUIL**

**TEMA:**

**”DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL  
PERSONAL DE LA COMPAÑÍA TRACTORES Y  
CONSTRUCCIONES TRACTORINSA S. A.”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO  
DE PSICÓLOGO LABORAL Y EMPRESARIAL**

**AUTOR:**

**CRISTINA ALEXANDRA ROMÁN RAMÍREZ**

**2015**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Santiago de Guayaquil, 26 de octubre del 2015

Yo, Cristina Alexandra Román Ramírez, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado “Diseño de un Programa de Inducción para el personal de la Compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.”.

De la misma forma, cedo mi derecho de autor a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y Normativa Institucional Vigente.

---

Cristina Alexandra Román Ramírez

070282670-2

## **DEDICATORIA**

*Con infinito amor para los dos seres que iluminaron mi mundo, pilares fundamentales de mi vida.*

*A mi Berthita amada, GRACIAS por enseñarme el significado de un amor incondicional, fuiste, eres y serás mi guía, ejemplo de perseverancia y amor, guerrera imparable; gracias por estar siempre para mí; cuando te necesite nunca me desamparaste y en tus brazos encontré el regocijo que mi corazón buscaba. Tú eres Mi Amor Eterno.*

*A ti mi Juve, corazón valiente, noble y generoso que me enseñaste que no importa cuán duro sea el camino si lo recorres rodeado de las personas que amas.*

*Ahora sé que por fin están juntitos y cuando miro al cielo las estrellas brillan con todo su esplendor y sé que son ustedes sonriéndome, siempre los llevare en mi mente y en mi corazón... Gracias por tanto.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por las bendiciones que ha derramado en mi vida, por darme oportunidad de crecer como persona día a día, por permitirme estar rodeada de las personas que amo.*

*A mis padres, por todo su esfuerzo y sacrificio que han puesto para lograr que sus hijos salgan adelante.*

*A mi hermano, un pequeño que entro de improviso en mi vida, gracias por alegrar mi vida con tus travesuras, gracias por ser un cariñoso hermano para mí y un fabuloso ñaño para mi hija.*

*A los ángeles que Dios ha puesto en mi camino, personitas muy especiales que me brindaron su apoyo incondicional y que gracias a ellos he podido alcanzar mis metas. Los llevo siempre en mi corazón.*

*Y finalmente a mi ángel de la guarda, la luz de mi vida, mi motor de lucha que dio sentido a mi existencia, A mi hija Mi Gordita Heysselita. Te amo con toda mi alma.*

# INDICE

<b>CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>1</b>
1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.1. TEÓRICA.....	1
1.1.2. METODOLÓGICA .....	1
1.1.3. PRÁCTICA .....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.2.1. SÍNTOMAS.....	3
1.2.2. CAUSAS .....	4
1.2.3. PRONÓSTICO.....	4
1.2.4. CONTROL DEL PRONÓSTICO .....	5
1.3. PROBLEMA GENERAL.....	7
1.3.1. SUBPROBLEMA .....	7
1.4. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.5. MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
<b>CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>29</b>
2.1. TIPO DE ESTUDIO .....	29
2.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	29
2.3.1. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD .....	29
2.3.2. ENCUESTA.....	30
2.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA. ....	31
2.5. FUENTES DE INVESTIGACIÓN .....	31
2.6. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN. ....	31
<b>CAPÍTULO 3: ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
3.1. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	32
3.1.1. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD.....	32
3.1.2. ENCUESTAS .....	41
3.1.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	41
<b>CAPÍTULO 4: FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>55</b>

<b>4.1. Diseño de un Programa de Inducción para el Personal de la Compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. ....</b>	<b>55</b>
4.1.1. DURACIÓN E INSTRUCTORES .....	55
4.1.2. DESCRIPCIÓN .....	55
4.1.3. OBJETIVO GENERAL .....	56
4.1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	56
4.1.5. METODOLOGÍA .....	57
4.1.6. RESULTADOS ESPERADOS .....	58
4.1.7. PARTICIPANTES .....	58
4.1.8. CONTENIDO: .....	59
 4.2. GUÍA .....	 60
4.3. SYLLABUS .....	61
4.3.1. TEMAS A SER TRATADOS EN LA INDUCCIÓN .....	61
4.3.2. HISTORIA .....	61
4.3.3. MISIÓN .....	62
4.3.4. VISIÓN .....	62
4.3.5. IDEARIO .....	63
4.3.6. VALORES INSTITUCIONALES .....	63
4.3.7. REGLAMENTO INTERNO .....	63
4.3.8. POLITICA DE CALIDAD .....	64
4.3.9. POLITICA DE SEGURIDAD .....	64
4.3.10. POLITICA DE SERVICIO .....	65
4.4. METODOS Y FORMATOS .....	65
4.5. CONCLUSIONES .....	68
4.6. RECOMENDACIONES AL PROYECTO .....	69
 <b>Bibliografía.....</b>	 <b>70</b>
 <b>ANEXOS .....</b>	 <b>72</b>
ANEXO No 1 .....	72
ANEXO No 2 .....	74
ANEXO No 3 .....	75

# **INDICE DE GRÁFICOS**

## **GRÁFICO No 1**

Al ser vinculado a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. recibió una inducción.....43

## **GRÁFICO No 2**

Clasificación del Programa de Inducción.....44

## **GRÁFICO No 3**

Aspectos Indispensables a tratar en un Programa Inducción.....46

## **GRÁFICO No 4**

Importancia de los Programas de Inducción en las organizaciones .....48

## **GRÁFICO No 5**

Giro Económico de la Organización.....49

## **GRÁFICO No 6**

Beneficios que trae un Programa de Inducción al Persona.....50

## **GRÁFICO No 7**

Fue Presentado a sus Compañeros de Trabajo.....52

## **GRÁFICO No 8**

Proceso de Adaptación a la Compañía e Integración con el nuevo Equipo de Trabajo.....53

## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tiene como finalidad recalcar la importancia de los programas de inducción en una organización sin importar el tamaño o el giro del negocio que esta tenga.

En la actualidad los procesos de inducción se han convertido en una gran herramienta tanto para el empleador como para el colaborador ya que a través de este procedimiento se despejaron las dudas y se abrió el camino de la comunicación, sobre todo para el colaborador que ha sido vinculado recientemente a la organización. Es por esta razón que nace la necesidad de implementar un programa de inducción para la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., ya que a través de este programa se podrán comunicar aspectos fundamentales tales como; la filosofía, políticas normativas, sus derechos, entre otros

La investigación se llevó a cabo en las oficina administrativas y los diferentes campamentos de obra de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. donde participaron los colaboradores (personal administrativo, obra y mantenimiento) de dicha institución, quien en su mayoría apoyan la implementación de un proceso de inducción, ya que estos manifestaron que al momento de ser vinculados a la organización se sintieron bastante confundidos y poco comprometidos además de pasar por un proceso complicado de adaptación al no tener claro los aspectos fundamentales de la organización generando inconformidad y errores que se reflejaron en su productividad al poco tiempo de ser vinculados a la compañía.

En los resultados de la investigación claramente se pudo evidenciar el desconocimiento que tienen los colaboradores sobre los procesos y procedimientos de la institución como la inconformidad y la falta de compromiso que afecta al clima laboral y en el peor de los casos ha provocado que el colaborador abandone la organización al sentirse incapaz de realizar sus funciones.

## **ABSTRACT**

The following research emphasizes the importance of induction programs in an organization regardless size or type of business that this has.

Today induction processes have become a great tool for both the employer and the employee, that through this procedure the doubts be dispelled and will open the way of communication mainly for the employee who has been linked the organization recently. It is for this reason that comes the need to implement an induction program for Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., because through this program we can communicate important factors such as; philosophy, regulatory policies, rights, etc.

## INTRODUCCIÓN

Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., es una compañía dedicada a la construcción de obras civiles, dichas obras suelen ser por periodos cortos dependiendo del trabajo encomendado, por lo que esta modalidad ha generado que exista una considerable tasa de rotación de personal y que los procesos de reclutamiento y selección se den a la brevedad posible e impide que al momento de vincular a un nuevo colaborador no se le realice una inducción formal, sino que el colaborador tiene que aprender en el camino informalmente ciertos aspectos relacionados al giro de la empresa y a sus labores lo que ha ocasionado una difícil adaptación, que no permite que el colaborador desarrolle de forma óptima las funciones encomendadas a su puesto de trabajo y que no interactúe con el resto de colaboradores.

Se ha seleccionado este tema debido a la enorme necesidad que existe en la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. de dar una buena inducción a los colaboradores de nuevo ingreso para que puedan conocer los aspectos más importantes que involucran a la organización, los aspectos fundamentales para desempeñar sus funciones de manera efectiva, para que fluya la comunicación y para que los colaboradores se sientan comprometidos. De esta manera podremos evitar los errores por falta de conocimiento y así se podrá mejorar la calidad y eficiencia de los procedimientos que al mismo tiempo ayudara a que se mejore el producto final entregado al cliente.

La implementación de un programa de inducción; no solo beneficiara enormemente a los colaboradores de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., sino que también servirá como una

herramienta clave para el departamento de Desarrollo Humano puesto que ayudara directamente a los subsistemas de selección e inserción del colaborador a la organización, logrando que este se desempeñe de la manera deseada y haciendo que este departamento aumente su nivel de acción y ayude a la institución a ser cada día más eficiente.

## **CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1.1. TEÓRICA**

El siguiente proyecto de titulación tiene como objetivo de investigación a la compañía Tractores y construcciones Tractorinsa S. A.; donde se recolectará la información que será analizada para poder diseñar un programa de inducción misma que servirá como herramienta para agilizar la adaptación y el buen desempeño del personal administrativo y operativo de esta organización.

Se han analizado las materias del pensum académico de la carrera de Psicología Laboral y Empresaria, que han sido relevantes para poder llevar a cabo la investigación y son las siguientes: Comunicación Efectiva, Formador de Formadores, Capacitación y Desarrollo, Gestión del Cambio, Dirección Estratégica del personal, Comunicación Organizacional, Cultura y Clima Organizacional, Planeación estratégica y por último Metodología de la Investigación. Las cuáles serán utilizadas a profundidad y acompañaran para llegar a un conocimiento más profundo de la investigación.

#### **1.1.2. METODOLÓGICA**

Con el fin de obtener la información necesaria para poder ejecutar esta investigación se utilizarán herramientas tales como: entrevistas y encuestas;

que servirán en la búsqueda de información para poder efectuar un diagnóstico de las necesidades en cuanto al programa de inducción de la compañía.

### **1.1.3. PRÁCTICA**

Se buscará conocer cómo la implementación de un programa de inducción, puede ayudar al personal administrativo, operativo y de servicios generales de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. Dando como resultados que las personas recién vinculadas a la organización se sienta familiarizada con el giro económico de la compañía, filosofía institucional, políticas y reglamentos que a su vez este conocimiento derivará en una comunicación oportuna entre todo el personal ya que permitirá que todos los trabajadores nuevos y antiguos se encuentren alineados a un mismo fin. Adicional a esto se logrará minimizar los errores de trabajo; mejorando su desempeño y trabajando con una mayor efectividad y por ultimo permitirá que los trabajadores nuevos se integren fácilmente a su nuevo equipo de trabajo generando que el colaborador se sienta comprometido con la organización.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., existe un alto nivel de rotación de personal debido a que es una empresa dedicada a la construcción de obras civiles y la contratación de nuevos colaboradores se los realiza mediante, contratos de obra cierta y cuando se realiza dicha contratación existe una gran necesidad de realizar una inducción previa a la

vinculación del colaborador para que adquiriera pleno conocimiento del giro comercial de la organización y las diferentes funciones de sus puestos de trabajo. En la actualidad en la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. no se realiza ningún programa de inducción.

### **1.2.1. SÍNTOMAS**

1. Falta de conocimiento del personal administrativo y operativo de la filosofía institucional.
2. Errores del personal administrativo por falta de conocimiento e información previo de alguna función que cumplen en su cargo.
3. Mala comunicación
4. Mal clima laboral.
5. Falta de identidad organizacional.
6. Dificil adaptación e integración del personal administrativo y operativo.
7. No existe cultura organizacional.
8. Inconformidad, desmotivación y expectativas no cumplidas.
9. Los trabajadores no se sienten comprometidos.

### **1.2.2. CAUSAS**

1. No existe concientización de la importancia y los beneficios de estos programas.
2. No existe apoyo por parte de los directivos hacia estos programas.
3. No se comunica la misión, la visión y valores de la compañía.
4. Falta de difusión de procedimientos para los personal administrativo.
5. La institución no comunica la vinculación de nuevos colaboradores.
6. No se realiza una inducción por parte de la institución.

### **1.2.3. PRONÓSTICO**

La falta de conocimiento de la filosofía de la organización y el desarrollo de sus funciones genera; malestar e insatisfacción laboral entre los trabajadores, provocando errores que claramente se reflejaran en su productividad afectando el producto final, en la falta de compromiso e identidad organizacional transmitiendo una mala imagen de la compañía al cliente externo.

#### **1.2.4. CONTROL DEL PRONÓSTICO**

Mediante un proceso de inducción se capacitará a los colaboradores poniendo a su conocimiento los aspectos indispensables que servirán como base para que puedan desempeñar eficientemente las distintas funciones que competen a su puesto de trabajo, mitigando cualquier duda que se pueda presentar.

SÍNTOMAS	CAUSAS	PRONÓSTICO	CONTROL DE PRONÓSTICO
<p>1. Falta de conocimiento del personal administrativo y operativo de la filosofía institucional.</p>	<p>No existe concientización de la importancia y los beneficios de estos programas.</p> <p>No existe apoyo por parte de los directivos hacia estos programas</p>		
<p>2. Errores del personal administrativo por falta de conocimiento e información previo de alguna función que cumplen en su cargo.</p> <p>3. Mala comunicación.</p>	<p>No se comunica la misión, la visión y valores de la compañía.</p> <p>Falta de difusión de los procedimientos para el personal administrativo.</p>		
<p>4. Mal clima laboral.</p> <p>5. Falta de identificación organizacional</p>	<p>La institución no comunica la vinculación de nuevos colaboradores</p> <p>No se realiza una inducción por parte de la institución.</p>	<p>La falta de conocimiento de la filosofía, los errores por falta de conocimiento previo, la difícil adaptación e integración del colaborador, y que el personal siente inconformidad, desmotivación y expectativas no cumplidas a causa de que no se comunica la misión, visión y valores de la compañía, la falta de difusión de procedimientos para los docentes y personal administrativo, que la institución no presenta al colaborador a sus compañeros de trabajo y que no se realiza una inducción por parte de la institución que generará malestar y descontento del talento humano y errores en sus labores, que producirá un mal servicio a los estudiantes.</p>	<p>Comunicar a los colaboradores los aspectos indispensables para que puedan desempeñar eficientemente sus funciones a través de una inducción que sirva como una efectiva herramienta de comunicación organizacional que ayudará a que el colaborador no tenga dudas de su labor en la institución y las cumpla cabalmente.</p>
<p>6. Dificil adaptación e integración del personal administrativo y operativo.</p> <p>7. No existe cultura organizacional.</p> <p>8. Los trabajadores no se sienten comprometidos.</p>	<p>No se realiza una inducción por parte de la institución.</p>		

### **1.3. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo diseñar un programa de inducción para que el personal de nuevo ingreso conozca los aspectos fundamentales, para el buen desempeño de su cargo y se integre con facilidad a las políticas y requerimientos de la organización y sientan comprometidos?

#### **1.3.1. SUBPROBLEMA**

1. ¿Cómo debe estar estructurado un plan de inducción en la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., de acuerdo a la bibliografía existente?
2. ¿Cómo ha sido la adaptación de los colaboradores ya vinculados a la organización?
3. ¿Cuáles son los elementos fundamentales que una inducción debe abarcar?
4. ¿En qué beneficiaría a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. realizar una inducción formal a los nuevos colaboradores?

### **1.4. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un programa inducción que se pueda implementar en la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., para que los colaboradores tengan conocimiento global del funcionamiento de la organización y se concientice que ellos son parte esencial para mejorar la

productividad de la organización mediante el buen desempeño de sus labores.

#### **1.4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer los elementos del marco teórico acerca de los diferentes diseños de inducción de los recursos humanos.
2. Caracterizar el nivel actual del proceso de inducción que tienen los colaboradores ya vinculados a la organización.
3. Establecer y seleccionar los elementos fundamentales, que debe abarcar una inducción para que pueda transmitir a los colaboradores todo lo deseado.
4. Analizar los beneficios que traería implementar una inducción a la organización y a los colaboradores recién vinculados.

## **1.5. MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.**

#### **Planeación de Recursos Humanos.**

Hoy en día la planeación de los recursos humanos se ha convertido en un elemento primordial para lograr el éxito de una organización. La planificación de una estrategia de recursos humanos debe estar alineada a los objetivos generales de la organización, teniendo en cuenta que el factor humano es considerado como el único elemento vivo y pensante que puede llevar a la empresa a alcanzar sus objetivos y para esto la organización debe garantizar al colaborador un buen ambiente laboral donde se pueda desarrollar tanto de manera profesional como personal, satisfaciendo estas necesidades, la empresa también logrará la retención de talentos.

Un programa de inducción ayudará a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., en cierta medida ayudará a retener estos talentos ya que por medio de este programa se le transmitirá una visión clara al colaborador de que esperar de la organización y al mismo tiempo que espera la organización de ellos y cuan importantes son para el buen funcionamiento de la misma.

Además, un programa de inducción al personal es un procedimiento de gestión de capital, de talento humano que toda empresa u organización lo debería llevar a cabo ya que por medio de estos programas podemos brindarles a los nuevos colaboradores la información requerida y necesaria para que ellos puedan iniciar su proceso de cambios sin complicaciones, adaptándose a la nueva organización y a su puesto de trabajo, asumiendo responsabilidades y compromiso con el fin de lograr

cumplir con los objetivos y tareas recomendadas que contribuirán al logro de los objetivos de la institución.

Es por esta razón que (Armstrong, 1991), aconseja a las organizaciones tener en cuenta a la inducción del personal como ayuda a la retención del personal. La institución, en lo posible, tiene que bajar las expectativas del colaborador hacia lo que realmente se da actualmente en la empresa y hacia lo que quisiera llegar.

## **Inducción**

### **Definición**

Para Orozco la definición de Inducción “es una fase del proceso administrativo que se pone en práctica en las organizaciones, a través del cual se ofrece al personal de nuevo que ingresó la información necesaria para que pueda sin demoras, con confianza y seguridad incorporarse a su puesto de trabajo y contribuir eficazmente en el logro de los objetivos y metas institucionales.”

(Orozco, 2001)

En cambio Joaquín Rodríguez Valencia cita a los siguientes autores en relación a las definiciones del proceso de Inducción de Personal en su libro titulado Administración Moderna de Personal.

“Sánchez Barriga define a la inducción como: El proceso con el que se incorpora al trabajador al nuevo puesto.

Para Sikula es: El proceso mediante el cual se orienta a un nuevo empleado Respecto de la organización y su ambiente de trabajo.”

(Rodríguez, 2000)

El proceso de inducción empieza desde el momento en el que el postulante es llamado a una primera entrevista. El entrevistador es el encargado de brindar la información necesaria sobre la organización y el puesto de trabajo al cual está aplicando, ya que es por medio de esta información que el candidato recibe las primeras impresiones de la organización. De esta manera se logra que el candidato tenga claro la importancia de su participación y como este acercamiento ayudará positivamente a su futura adaptación.

También se puede denominar como un programa de “Bienvenida”, en donde el encargado de realizar la inducción informara al nuevo colaborador los aspectos básicos y con mayor relevancia de la compañía con el fin de que este se pueda desenvolver de manera satisfactoria con su nuevo entorno laboral.

William&Davis, sugieren que al elaborar el programa de inducción, las empresas deben tomar en cuenta que este debe cubrir los siguientes aspectos básico;

- ✓ Reducir el nivel de ansiedad y nerviosismo a que se expone, la persona al ingresar por primera vez a su lugar de trabajo.
- ✓ Ofrecer la información necesaria para trabajar en forma cómoda y eficaz.
- ✓ Ayudar al nuevo trabajador a comprender los aspectos específicos de su trabajo en la organización.
- ✓ Facilitar al personal de nuevo ingreso, los aspectos sobre procedimientos, organización, marco jurídico-laboral propios de la organización.
- ✓ Promover la adaptación de las características personales de los nuevos empleados con los demás en la organización.

En este sentido por todo lo antes expuesto un proceso de inducción en la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., busca la rápida adaptación del personal de nuevo ingreso, para que pueda desenvolver un buen papel en su puesto de trabajo beneficiando directamente a la productividad de la organización. (William&Davis, 2003)

### **Objetivos de la Inducción**

Para (Werther & Davis), el objetivo principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta.

La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización. Exige, pues la recepción favorable de los compañeros de labores que pueda lograrse una coordinación armónica de la fuerza de trabajo

Debido a estos conceptos se establece, que el objetivo principal de un Programa de Inducción al Personal es brindar toda la información necesaria de la empresa y del puesto de trabajo al colaborador de nuevo ingreso, se facilita la rápida inserción y adaptación del mismo. De esta forma se logra que el colaborador pierda sus inseguridades y se sienta cómodo en su nuevo entorno laboral, desarrollando sentido de confianza y pertenencia viéndose beneficiadas ambas partes ya que en un corto periodo se evidenciara resultados positivos que ayudaran a que la organización sea más productiva.

Así que para ellos es necesario que todo programa de inducción contenga la siguiente información de manera general:

### **Información sobre la empresa:**

- ✓ Misión y Visión.
- ✓ Historia
- ✓ Actividad que desarrolla. Posición que ocupa en el mercado.
- ✓ Filosofía – Objetivos.
- ✓ Organigrama General

### **Disciplina Interior:**

- ✓ Reglamentos de régimen interior (identificación para control de entrada y salida de personal, de vehículos, de uso de las instalaciones)
- ✓ Derechos y Deberes.
- ✓ Premios y sanciones. Disciplina.
- ✓ Ascensos.

### **Comunicaciones/ personal:**

- ✓ Fuerza laboral (obreros – empleados).
- ✓ Cuadros directivos.
- ✓ Representantes del personal.
- ✓ Subordinados.
- ✓ Compañeros.
- ✓ Servicios y ventajas sociales (beneficios socio-económicos) que brinda.
- ✓ En cuanto al cargo específico que va a desempeñar el trabajador es preciso resaltar la siguiente información:
- ✓ Explicación de las actividades a su cargo y su relación con los objetivos de la empresa.

- ✓ Retribución (sueldo, categoría, nivel, rango, clasificación) posibilidades de progreso.
- ✓ Rendimiento exigible: Información sobre medidas a aplicar sobre rendimiento en el cargo.
- ✓ Información sobre las funciones que cumple la Unidad a la cual está adscrito.
- ✓ Seguridad, normas, reglamentos y funciones que debe cumplir para preservar su seguridad personal y la del resto del personal.

Un programa de inducción orientará al colaborador de nuevo ingreso dándole las bases necesarias para que este se pueda desempeñar sus funciones eficazmente y al mismo tiempo ayudarlo a integrarse favorablemente a la institución y tener una recepción aceptable con sus nuevos compañeros de trabajo. (Werther & Davis)

### **Importancia de la Inducción.**

Los programas de inducción en las empresas son de suma importancia, porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la gran tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad.

Es importante que toda organización cuente con un programa bien desarrollado de inducción ya que por medio de este programa se transmitirá una buena imagen de la organización, donde el colaborador se sienta bienvenido y genere sensaciones de seguridad.

Por otra parte al sentirse acogido se adapta de manera inmediata y desarrollarla el sentido de pertenencia comprometiéndose con los objetivos generales que la organización pretende alcanza. (Werther & Davis)

## **Ventajas de la Inducción.**

Un buen proceso de inducción trae una serie de beneficios no solo para el colaborador de nuevo ingreso sino como también para la organización, por tal motivo Rivas y Prada citan (Rivera, 2003) plantea lo siguiente:

- a) Una inducción diseñada y desarrollada estratégicamente puede reducir costos de producción y ahorros directos e indirectos de costos de personal, en técnicas de reclutamiento y selección.
- b) Es un factor de motivación para el personal.
- c) La organización puede aprender del personal nuevo, es decir se puede producir la retroalimentación.
- d) Puede tener un efecto beneficioso sobre el personal antiguo, porque el personal ya existente observa que éste trae nuevas ideas.
- e) Promueve la fidelidad en la organización, en la medida que la empresa cubra las expectativas del trabajador.
- f) La inducción facilita la rápida y efectiva adaptación del nuevo recurso humano.

En su mayoría el personal de nuevo ingreso que va a ocupar un cargo trae consigo el interés y el entusiasmo de aprender el trabajo que va a desempeñar y todos los aspectos relacionados con el mismo. Por esta razón, el proceso de inducción toma mayor fuerza cuando el trabajador aprende con mayor exactitud, posible las actividades a realizar lo cual se reflejará en el desempeño efectivo de la labor. (Prada M. & Rivas S., 2009)

Por otro lado según Rodríguez, se pueden establecer como ventajas del proceso de inducción, entre otras, las siguientes:

- ✓ Establecimiento de una relación intrínseca entre colaborador y la organización basada en la comprensión y aceptación de las normas y valores organizacionales.
- ✓ Promovemos una cultura organizacional sólida y una excelente imagen corporativa.
- ✓ Al ser un proceso documentado, la primera ventaja que nos presenta es la información fidedigna de cómo desarrollar las diversas fases del proceso.
- ✓ Clara reducción de la rotación del personal.
- ✓ Alta productividad puesto que los nuevos integrantes inician sus labores más seguros ubicándose e interactuando en mucho menor tiempo y de mejor manera.
- ✓ La inducción específica disminuye significativamente los errores y daños de maquinarias y equipos de trabajo, y consecuente reducción de riesgos para el trabajador así como de costos de mantenimiento correctivo.
- ✓ Reducción de accidentes laborales.
- ✓ Optimización del tiempo gracias a la correcta ubicación del espacio físico de la empresa.
- ✓ Desarrollo del sentido de pertenencia y el involucramiento al conocer con claridad los pilares fundamentales de la empresa, como: misión, visión, valores, objetivos, etc.
- ✓ Obtenemos un mejor clima organizacional, estableciendo normas de cordialidad y buena comunicación e interacción entre compañeros y departamentos de trabajo.
- ✓ Se convierte en la primera motivación para los colaboradores, al sentirse bienvenidos a un ambiente caluroso y colaborador.

(Rodríguez, 2007)

## **Etapas de la Inducción**

Según Prada y Rivas, la inducción debe poseer una serie de pasos o esquema que establezca la secuencia de actividades y el contenido de la misma, que le permita cubrir con los aspectos más relevantes y de interés tanto para la organización como para el empleado de nuevo ingreso. En este sentido (Mondy & Noe, 2000), plantea que existen tres etapas diferentes que son esenciales en un programa efectivo de inducción:

1.-Se proporciona información general acerca de la compañía. Los miembros del departamento de RH suelen presentar los asuntos que se relacionan con todos los empleados, tales como visión panorámica de la compañía, un repaso de políticas y procedimientos de la empresa, y los sueldos.

2.-El supervisor inmediato del empleado suele ser responsable de la segunda etapa de la inducción. Los tópicos y actividades que se cubren son una perspectiva global del departamento, los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento, una sesión de preguntas y respuestas y presentaciones a los otros empleados.

3.-Implica la evaluación y el seguimiento, que están a cargo del departamento de recursos humanos junto con el supervisor inmediato.  
(Pág. 34)

Como el autor lo sugiere es necesario que se divida un programa de inducción en tres etapas y que estén sean cumplidas a cabalidad sin omitir ninguna de ellas, en este sentido para la implementación del programa de inducción para la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., se toma como referencia, este proceso en donde como primera instancia se comunicará al personal de nuevo ingreso la

información de mayor relevancia, acto seguido se capacita sobre las actividades a realizar dentro de la misma específicamente en su puesto y para finalizar se brinda un programa de acompañamiento o seguimiento donde intervienen los Jefes Inmediatos para verificar que la información/capacitación que fue impartida cuando se vinculó al colaborador se esté ejecutando..

### **Tipos de Inducción.**

En un programa de inducción corporativa se toman como referente 2 tipos de inducción, estos son importantes porque ayudan a segmentar el proceso de tal manera que el participante puede tener claro los conceptos más relevantes de la organización y su puesto de trabajo. A continuación examinaremos detalladamente cada paso a seguir en los tipos de inducción.

#### **Inducción General.**

##### **Definición y Objetivos.**

##### **Definición:**

Martha Alles, se refiere a la Inducción General como “ el conocimiento que la persona que ingresa, debe adquirir respecto de la historia de la organización, su estructura, mercadeo y esquema comercial; políticas de la empresa con respecto al personal, higiene y salud , medio ambiente; programas de salud laboral, calidad, cultura, misión y valores ....”

Esta etapa del proceso de inducción, es crucial para el trabajador ya que dependiendo de la información recibida este crea sus primeras impresiones sobre la organización, es aquí donde se brinda la información

general y de mayor importancia de que es la compañía y hacia dónde se dirige y como el buen desenvolvimiento de un colaborador ayuda a lograr estos objetivos. Al transmitir esta información se logra que los colaboradores se sientan orientados y motivados creando en ellos desde ya un sentido de pertenencia con la organización.

(Allens, 2010)

### **Objetivo:**

El objetivo básico de una inducción general, es el de comunicar la visión general de la organización al colaborador recién vinculado para que se identifique e integre de manera óptima a su nuevo entorno laboral, creando un ambiente de satisfacción donde el colaborador se sienta bienvenido y estos aspectos le permitan adaptarse en poco tiempo a su nuevo puesto de trabajo y a la organización.

### **Estructura de un Proceso de Inducción General.**

Como se menciona en los puntos anteriores, para realizar una buena estructura de una inducción general se debería tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Historia. (como se formó la compañía, los antecedentes).
- Misión ( es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define).
- Visión (el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad).
- Valores (acuerdos que inspiran y rigen la vida de la entidad).
- Productos y servicios que ofrece la empresa.
- Reglamentos internos.

- Políticas de calidad.
- Generalidades del reglamento de seguridad y salud ocupacional.

### **Inducción Específica.**

### **Definición y Objetivos.**

#### **Definición:**

La inducción específica se aplica a recién llegados y a todos los movimientos internos.

(Castellanos, 2005)

En esta etapa del proceso de inducción se instruye al colaborador dándole una breve pero concisa explicación de las funciones más importantes del puesto de trabajo para el que fue contratado ya que posterior a esto su Jefe inmediato es la persona encargada de capacitarlo para que este se sienta capaz de desenvolverse satisfactoriamente. Aquí también, se presenta al nuevo colaborador a los Jefes Inmediatos, a sus pares y las personas claves de los distintos departamentos.

#### **Objetivo.**

El objetivo de la Inducción Especifica se centra en brindar al nuevo colaborador la información esencial y aspectos claves de su puesto de trabajo y como este tiene que interactuar dentro de la organización, logrando de esta manera llegar a los objetivos de su puesto de trabajo, ayudando de esta manera a lograr el cumplimiento general de los objetivos de toda la organización.

## **Estructura de un proceso de Inducción Específica.**

Para (Castellanos, 2005) el Jefe Inmediato será el encargado de ejecutar este procedimiento que a su vez estará estructurado de la siguiente manera:

- Presentación entre los colegas.
- Mostrar el lugar de trabajo.
- Objetivos de trabajo del área, estrategia, etc.
- Ratificación de las funciones del puesto y entrega de medios necesarios.
- Formas de evaluación del desempeño.
- Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres, relaciones de jerarquía, etc.
- Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje.
- Métodos y estilos de dirección que se emplean.
- Otros aspectos relevantes del puesto, área o equipo de trabajo.
- Mostrar principales instalaciones de la empresa.

Finalmente se realiza el debido seguimiento para constatar si el colaborador se está desarrollando con normalidad y si ha logrado adaptarse a su nuevo entorno laboral en un corto tiempo.

## **Métodos y técnicas a utilizar en el proceso de inducción de personal**

Para emplear un programa de inducción, es vital escoger técnicas o métodos de formación que ayuden a captar la atención del participante así se impartirá de manera eficaz la información que se quiere transmitir.

Para Byars y Rue, los métodos más comunes son la formación en el puesto, el aprendizaje y la formación en el aula.

**Formación en el puesto:** Es impartida normalmente por un alto directivo. A través de ella se enseña al empleado cómo desempeñar el puesto y se le permite hacerlo bajo supervisión del formador. Una modalidad de formación en el puesto es la denominada rotación de puestos o formación cruzada. En ella un individuo aprende a desempeñar varios puestos diferentes de una misma unidad o departamento y los desempeña todos durante un cierto periodo. Las ventajas de este tipo de formación son; que no se requiere instalaciones especiales y que el nuevo empleado hace un trabajo productivo durante el proceso de aprendizaje. Su principal desventaja es que las presiones del lugar de trabajo pueden hacer peligrar o abandonar la instrucción del empleado. Para que este tipo de formación sea eficaz se requiere.

- La preparación del empleado para el aprendizaje.
- Desglosar el trabajo en componentes para que el trabajador tenga claridad sobre los puntos claves.
- Demostración de las operaciones a realizar y los conocimientos que debe tener.
- El empleado debe ensayar bajo la guía del formador.
- Se debe proporcionar un seguimiento del proceso.

**Entrenamiento:** Confiado a directivos con experiencia que toma la responsabilidad de todos los directivos en el desarrollo de sus subordinados. Consiste básicamente en encomendar a directivos con experiencia el asesoramiento y orientación de los empleados en formación respecto a la solución de problemas de la empresa. Se

sustenta en la idea de conseguir que los empleados en formación desarrollen sus propios métodos de gestión con el asesoramiento de un directivo con experiencia. El entrenamiento del personal permite que los empleados obtengan experiencia práctica sobre el desarrollo de sus funciones específicas dentro del puesto de trabajo, pero puede que el entrenador descuide sus responsabilidades de formación o contagie prácticas de gestión poco apropiadas.

**El aprendizaje:** La finalidad es ofrecer una formación de carácter amplia en los aspectos prácticos y teóricos del trabajo propio de determinadas ocupaciones calificadas. Este proceso combina la formación en el puesto y la formación educativa. Durante el periodo de aprendizaje un instructor cualificado dirige la formación en el puesto, a fin de transmitir a los aprendices las habilidades prácticas necesarias para realizar sus actividades. La duración del aprendizaje varía según la ocupación y está determinada por la intensidad de los contenidos programáticos y las actividades. Los principios del aprendizaje están motivados para el logro de objetivos personales, para el conocimiento de los resultados alcanzados, el refuerzo de las actividades, para fortalecer la práctica y la repetición de actividades.

**Formación en el aula:** Se imparte fuera del trabajo y probablemente sea el método de formación más conocido. Es eficaz para transmitir rápidamente información a grandes grupos con poco o ningún conocimiento de la materia y además es útil para presentar prácticas, conceptos, principios y teorías. Esta modalidad se aplica en algunas porciones de los programas de orientación, de determinados aspectos del aprendizaje y en los programas dirigidos a técnicos, profesionales y directivos.

Con los conceptos aquí mencionados se toma como pauta estos métodos en la aplicación del programa de inducción al personal de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S.A., ya que el proceso de aprendizaje inicia desde el momento en que se empieza a impartir la información. El Dpto. de Talento Humano será el encargado de realizar la inducción general y esto puede ser a una persona como a un grupo de personas, dependiendo de cuantas personas son vinculadas a la compañía y de cómo se programó este procedimiento. Posteriormente se da inicio al plan de entrenamiento del puesto de trabajo en donde se capacita al trabajador en todo lo referente a la funcionalidad de su puesto de trabajo.

(Lloyd L. Byars, 2007)

### **Responsables de la inducción de personal**

Para Prada y Rivas, para la ejecución de cualquier tipo de actividad, se asigna personas con ciertas habilidades para que se encarguen o responsabilicen de éstas.

Ellos citan a (Harris, 2002) que indica, los responsables de la inducción:

**a)** El Departamento de Personal: el primer punto de contacto que tiene el personal nuevo con la organización es con las secciones de personal y es allí donde se reciben las primeras impresiones.

**b)** Gerentes y Supervisores: de cualquier nivel tienen una de las funciones más importantes en la inducción de personal nuevo. Es necesario que cuando se está preparando Supervisores y Gerentes se les estimule en actividades positivas hacia el entrenamiento de nuevos empleados.

**c) Personal de Capacitación:** son los que facilitan la función de inducción, diseñando y realizando cursos y programas de inducción.

La inducción comienza una vez terminado el proceso de selección, cuando el Dpto. de Talento Humano haya ubicado a la persona idónea con las competencias requeridas para desempeñarse en dicho puesto de trabajo se da inicio al proceso de vinculación y contratación del nuevo colaborador a la organización.

En la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., el encargado de dirigir la inducción general será el personal del departamento de Talento Humano quienes a su vez debe estar bien capacitado teniendo pleno conocimiento de todos los puntos que se tratan, acto seguido el colaborador de nuevo ingreso pasará a ser capacitado por su Jefe Inmediato.(Prada M. & Rivas S., 2009).

### **Capacitación**

Los programas de capacitación han ganado importancia en los últimos años ya que permiten el crecimiento continuo de los colaboradores mediante la adquisición de nuevos conocimientos y competencias que benefician ampliamente a la organización.

Según Dessler G. y Varela R., la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para fomentar en los empleados nuevos o ya presentes, las habilidades que necesitan para ejecutar sus labores.

En el proceso del proyecto de investigación se diseñará un programa de capacitación para la inducción del Talento Humano de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.; en donde los colaboradores

tengan acceso a toda la información destacada de la institución desde su filosofía hasta el poder conocer todas sus responsabilidades adquiridas.

En la actualidad el personal también requiere de habilidades en cuanto al trabajo en equipo, toma de decisiones y comunicación.

## **1. Análisis de las necesidades**

- ✓ Identificar las habilidades y los conocimientos específicos para el desempeño en el trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.
- ✓ Analizar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencia, así como a sus actitudes, y a sus motivaciones personales.
- ✓ Establecer el objetivo de la capacitación.

Para hacer el análisis de las necesidades se toma en cuenta los factores en los que el colaborador actual desconoce de la institución y que necesita conocer más respecto a su cargo en específico.

## **2. Diseño de la instrucción**

- ✓ Reunir objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos, ejercicios actividades de la instrucción, organizarlos en un programa.
- ✓ Asegurarse de que todos los materiales, como guiones de video, guías del instructor y cuadernos de trabajo de los participantes se complementen entre sí, y estén escritos con claridad y que se orienten directamente a los objetivos del aprendizaje que se establecieron.
- ✓ El diseño de la instrucción cuenta con una metodología específica para que todo el personal reclutado del Colegio Balandra Cruz del Sur con sus distintas capacidades sean aprovechadas al máximo.

### **3. Validación**

✓ Presentar y validar previamente la capacitación ante una audiencia representativa. Basar las revisiones en resultados piloto para garantizar la eficacia del programa.

### **4. Aplicación**

✓ Cuando sea aplicable, impulsar el éxito con un taller para capacitar al instructor, que se centre en el conocimiento y las habilidades para la presentación, y el contenido mismo de la capacitación.

La inducción se aplicará en quince docentes noveles, con una evaluación previa a esta y una posterior.

La aplicación del programa de inducción de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., será dictada por el personal del Dpto. de Talento Humano en primera instancia dado que este programa constara de dos etapas; inducción general e inducción específica, posterior a la primera etapa el jefe inmediato será la persona encargada de dar la segunda parte de la inducción (específica) referente a la capacitaciones de las funciones del puesto de trabajo.

### **5. Evaluación y seguimiento**

✓ Evaluar el éxito del programa de acuerdo con:

✓ Reacción- Documentar las reacciones inmediatas de los aprendices ante la capacitación-

✓ Aprendizaje. Usar tanto los recursos para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el proceso.

- ✓ Comportamiento. Una vez terminada la capacitación, anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas en entrenamiento.
- ✓ Resultados. Determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

La evaluación de la instrucción será realizada por parte de los jefes de área del colaborador. Esta información será transmitida al departamento de Recursos Humanos para que pueda cerrar brechas de capacitación.

(Dessler & Varela, 2011)

## **CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. TIPO DE ESTUDIO**

Se investigará a través de los colaboradores de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., si en la actualidad la empresa cuenta con un programa de inducción, ya que de ésta manera se podrá definir si realmente se necesita mejorar dicho programa o si se lo tiene que implementar desde cero en el personal de forma que se pueda dar a conocer los aspectos de mayor trascendencia, que le permitan laborar adecuadamente, adaptarse y comprometerse en un corto periodo a la institución.

### **2.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

El método a utilizar será el cuantitativo, deductivo y descriptivo, que analizará todas las posibles variables que presentan la importancia de un proceso de inducción bien estructurado, dando a conocer puntualmente los beneficios a corto y largo plazo un programa de inducción traería no solo al colaborador de nuevo ingreso sino que también a la organización .

### **2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

Las técnicas de investigación a implementar en el trabajo de titulación serán: la entrevista en profundidad y la encuesta.

#### **2.3.1. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

Se utilizará el método de la entrevista a profundidad con el fin de obtener

la información de una fuente que cuente con un conocimiento amplio del tema a tratar, además esta permitirá obtener detalles explícitos e implícitos que aportaran beneficiosamente al contenido de la investigación.

Se preparará una guía específica y organizada para poder ejecutar las entrevistas de una forma efectiva.

Se realizarán entrevistas para la parte cualitativa de la investigación del trabajo de titulación que tengan dificultad de reflexión por parte del entrevistado.

En el proyecto de investigación se realizaran cuatro entrevistas en profundidad, tomando como máximo referente a los directivos de la institución entre estos la Junta de Accionista, Gerente y Presidente (propietarios de la empresa), a la Jefa de recursos Humanos y a la Directora del Departamento Técnico, ya que han estado prestando sus servicios desde que la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. se constituyo

### **2.3.2. ENCUESTA**

Se realizará las encuestas enfocadas a la parte cuantitativa de la investigación.

Previamente se formularán las preguntas necesarias a favor de la investigación con destino hacia un tamaño de muestra definido previamente.

Las encuestas serán aplicadas a los 50 colaboradores activos de la compañía, entre ellos; directivos, personal operativo, personal administrativo y personal de servicios generales de la institución.

## **2.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA.**

La muestra a investigar serán los 50 trabajadores que se encuentran trabajando en la actualidad en la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., que constan de directivos, personal administrativo, personal operativo y personal de servicios generales.

## **2.5. FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

La fuente de investigación serán todos los 50 colaboradores activos de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., para lo cual se utiliza dos formatos de entrevista a profundidad aplicada a los cuatro miembros con mayor antigüedad en la organización, también se aplicará un formato de entrevistas para todo el personal restante de la compañía esto incluye al personal administrativo, operativo y de servicios generales.

## **2.6. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN.**

Una vez que se haya obtenido y recopilado toda la información necesaria de las encuestas, se organizará la información para procesar los datos mediante la tabulación de las respuestas que serán presentadas mediante gráficos o figuras didácticos y posterior a esto se presentara un análisis de acuerdo al resultado obtenido. En cuanto a las entrevistas, se tabulará las preguntas con sus respectivas respuestas analizando cada una de ellas de una manera global al tema planteado en esta investigación.

## **CAPÍTULO 3: ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

### **3.1. ANÁLISIS Y RESULTADOS**

#### **3.1.1. ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD**

Como se menciona en el capítulo anterior, las entrevistas a profundidad fueron realizadas a los 4 miembros más antiguos de la organización entre ellos la Gerente General, Gerente Financiero, Gerente del Dpto. de Talento Humano y Superintendente de Obras.

**Entrevista realizada al señor Jaime Gonzenbach Abad, Gerente General y Accionista de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.**

#### **Formato de Entrevista No 1**

**1.- ¿Cuándo se constituyó la organización se consideró establecer la filosofía institucional? (misión, visión, valores) ¿Cómo fue?**

No, ya que Tractorinsa S. A., empezó siendo una compañía relativamente pequeña y en aquel tiempo la prioridad era establecer relaciones comerciales para obtener contratos de trabajo.

**2.- ¿En algún momento se propuso transmitir esta información a los colaboradores de nuevo ingreso mediante un programa de inducción? ¿Cuándo fue?**

En la actualidad no existe un programa de inducción corporativa que transmita formalmente esta información a los colaboradores.

**3.- ¿Cree que es importante implementar un programa de inducción en la compañía? ¿Por qué?**

Claro que sí, ya que hoy en día estos programas son muy importantes porque a través de estas se le comunica al colaborador aspectos primordiales y de gran relevancia de la organización, adicional a esto se los capacita para que estén preparados y se alineen con los procedimientos de la compañía y todos puedan trabajar proactivamente logrando resultados positivos para la compañía.

**4.- ¿Cuáles son los aspectos más relevantes que deberían estar presentes en un programa de inducción?**

Es muy importante que los colaboradores conozcan la historia de la compañía, cuál es nuestra misión y visión ya que de esta manera tendrán conocimiento del servicio que brindamos (giro económico) y políticas de calidad y servicio ya que estas es la razón de ser de la compañía.

**5.- Según su opinión ¿Qué procedimientos serían los óptimos para ejecutar el proceso de inducción en la empresa?**

La inducción se tiene que realizar cuando una persona es vinculada a la compañía para brindarle la información más importante referente a la misma, es aquí donde también se entregaran una serie de documentos

como los librillos del reglamento interno y el reglamento de seguridad y salud ocupacional, manual de funciones, entre otros.

**6.- ¿Quiénes serían las personas idóneas en dar una inducción corporativa?**

El Departamento de Talento Humano, directivos y jefes de área.

**7.- ¿Cuánto tiempo cree usted que debería durar una inducción?**

Un día.

**8.- ¿Qué resultados espera obtener con la implementación de un programa de inducción?**

Que el personal se sienta cómodo y se adapten en un corto tiempo a la compañía, que se sientan capacitados para desempeñarse sin ningún problema en sus puestos de trabajo y que den lo mejor de sí y así lograr llegar al objetivo global de la empresa.

**Entrevista realizada a la señora Adriana Sarmiento Córdova, Gerente del Dpto. de Talento Humano de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.**

### **Formato de Entrevista No 1**

**1.- ¿Cuándo se constituyó la organización se consideró establecer la filosofía institucional? (misión, visión, valores) ¿Cómo fue?**

No, no existía nada de información sobre la empresa para brindar a los colaboradores, fue en el año 2001 cuando el Dpto. de Administrativo contrató a una empresa consultora para establecer la filosofía institucional, manuales de funciones y ejecución de procesos.

**2.- ¿En algún momento se propuso transmitir esta información a los colaboradores de nuevo ingreso mediante un programa de inducción? ¿Cuándo fue?**

Cuando la consultora audito ciertos procesos se propuso implementar un programa de inducción como parte del proceso de contratación para que el Dpto. de Talento Humano lo aplicara.

**3.- ¿Cree que es importante implementar un programa de inducción en la compañía? ¿Por qué?**

Si, los programas de inducción son muy importantes hoy en día en toda organización ya que está comprobado que es un procedimiento que beneficia tanto a la empresa como al colaborador, ayudándolo a que este tenga un amplio conocimiento de la razón de ser de la compañía y se comprometa a corto plazo. Por otro lado se capacita al personal paso a paso en las funciones competentes a su puesto de trabajo, además este proceso sirve para dar acompañamiento al colaborador y que este se adapte rápidamente.

**4.- ¿Cuáles son los aspectos más relevantes que deberían estar presentes en un programa de inducción?**

- Filosofía Institucional
- Políticas de cálida
- Procedimientos Laborales
- Funciones de cargo
- Reglamento Interno

**5.- Según su opinión ¿Qué procedimientos serían los óptimos para ejecutar el proceso de inducción en la empresa?**

- Charla Informativa
- Entrega de documentación
- Incorporación del personal
- Presentación del colaborador
- Entrenamiento y Capacitación

**6.- ¿Quiénes serían las personas idóneas en dar una inducción corporativa?**

Personal del Departamento de Talento Humano y Jefes Inmediatos

**7.- ¿Cuánto tiempo cree usted que debería durar una inducción?**

La inducción corporativa debería durar 2 horas y la capacitación dada por el Jefe Inmediato 2 semanas.

**8.- ¿Qué resultados espera obtener con la implementación de un programa de inducción?**

Que el personal que se incorpora a la compañía se adapte con facilidad, se sienta motivado, establezca lazos de compromiso, se empodere del cargo que maneja y se desempeñe de manera productiva y competente y logre llegar a los objetivos generales de la compañía. Un programa de inducción también serviría para verificar finalmente si la persona que se vinculó a la compañía es la idónea y cumple con las competencias que su puesto de trabajo exige.

**Modelos de entrevista aplicada al Ing. Manuel Jalón, Gerente financiero y al Ing. Fernando Díaz, Superintendente de obra.**

## **Formato de Entrevista No 2**

**1.- ¿Cuándo fue vinculado a la institución, recibió una inducción?  
¿Cómo fue?**

No, al momento de ser contratado simplemente se me informo que la actividad económica de la compañía era la construcción y que era una compañía recién establecida y nueva en el mercado.

**2.- ¿El tipo de inducción que recibió le permitió despejar todas sus dudas acerca de la empresa?**

Respuesta no aplica ya que no recibí una inducción formal ni por parte del Dpto. de Talento Humano ni del dueño de la compañía.

**3.- ¿Cuáles son los aspectos más relevantes que deberían estar presentes en un programa de inducción?**

La filosofía Institucional, los reglamentos de trabajo, procedimientos y políticas de calidad.

**4.- ¿Cuándo fue integrado a la compañía hubo alguien que lo capacitara en todo lo referente a su puesto de trabajo? ¿Quién fue y que herramientas empleo para capacitarlo?**

Cuando fui contratado no recibí ningún tipo de capacitación ya que la compañía recién se estaba estableciendo y requerían contratar los servicios de un Ing. Civil para guiar a los obreros en sus labores y con el tiempo yo fui la persona que se encargó de capacitar a los nuevos ingenieros que eran vinculados a la organización.

**5.- ¿Al ser vinculado a la empresa, fue presentado al equipo de trabajo? ¿Cómo le beneficio este procedimiento?**

Si el Sr. Gerente Jaime Gonzenbach, me presento a los demás colaboradores.

**6.- ¿Ha cometido errores por falta de capacitación o comunicación previa a sus labores?**

Los errores cometidos más radican en el tema de la comunicación ya que en temas de conocimiento o capacitación al puesto de trabajo ya los había adquirido previamente a mis estudios y a la experiencia en otras empresas.

**7.- ¿Cómo fue su proceso de adaptación en la compañía e integración con su nuevo equipo de trabajo?**

Al principio fue bastante difícil ya que las personas no tenían claro cuál eran sus funciones de trabajo y los procedimientos no estaban bien establecidos, luego de esto se reestructuraron muchas políticas y procedimientos esto permitió a que el equipo de trabajo se unificara, trabajando hacia un mismo objetivo y a su vez ayudo a liberar tensiones y a mejorar el clima laboral.

#### **8.- ¿Considera necesario realizar una capacitación de inducción al colaborador que ingrese? ¿Por qué?**

Por supuesto que sí, es muy necesario la implementación de un programa de inducción o capacitación en la empresa ya que así el Dpto. de talento Humano ubicaría personas con las competencias adecuadas en los respectivos puestos de trabajo.

Gracias a este método de investigación, claramente se evidencia que cuando la empresa fue fundada otras fueron las prioridades para los directivos de la organización y hasta determinada fecha nunca tuvieron presente implementar este tipo de programas de inducción, a su vez denotamos el desconocimiento global de los múltiples beneficios que un programa de inducción puede traer a una organización, realizando esta investigación también caemos en cuenta que es necesario e importante implementar un programa de inducción corporativa en la organización ya que mejorar la productividad y dinamismo del personal antiguo y nuevo de la compañía.

También podemos mencionar que gracias a estas entrevistas los directivos aportaron información de mucha relevancia y se dieron a conocer aspectos importantes tales como los inicios, historia de la compañía, la proyecciones que se tiene a futuro, entre otros aportando enormemente al enriquecimiento de esta investigación.

Es por estas razones que nace la necesidad, de diseñar para posteriormente implementar un programa de inducción en la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., que ayude al personal de nuevo ingreso a aclarar las dudas que se puedan presentar en este nuevo proceso de cambio al ingresar a otro ambiente laboral, donde se le brinde un acompañamiento total, capacitándolo en su nuevo puesto de trabajo, brindándole las herramientas, ayudándolos en el proceso de adaptación logrado así mitigar todas sus inseguridades. Gracias a este programa de inducción podremos contar colaboradores capacitados y comprometidos, desenvolviéndose eficientemente en su puesto de trabajo e integrándose rápidamente a su nuevo ambiente laboral.

### **3.1.2. ENCUESTAS**

El tamaño de la muestra serán los colaboradores activos en la nómina de la empresa.

Las 50 encuesta se aplicaron a la población total de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., ya que fue este el número de colaboradores activos al momento de realizar la investigación.

### **3.1.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS**

El análisis se lo realizará de acuerdo al resultado de las 50 encuestas aplicadas al personal activo de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., mismas que se las realizo en un periodo de 5 días laborables ya que al ser una empresa dedicada a la construcción no se

contaba con todo el personal en el mismo lugar. Entre los encuestados se encuentra el personal administrativo, operativo y de servicios generales. Las encuestas fueron diseñadas con el fin de obtener datos importantes que el personal de la compañía puede aportar para finalmente con estos diseñar el programa de inducción que se propondrá.

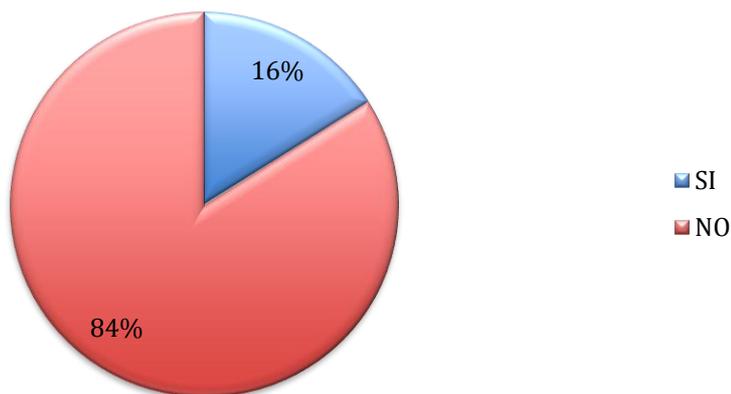
## Encuesta

### 1.- ¿Qué entiende usted por Inducción Corporativa?

- Capacitación que se realiza al trabajador al momento de ingresar a trabajar a una compañía.
- Capacitar a l trabajador sobre las funciones de su nuevo puesto de trabajo.
- Es la integración de un nuevo colaborador a la organización.
- No tengo conocimiento del tema.

### 2.- ¿Al ser vinculado a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. recibió una inducción?

**Gráfico No. 1**  
**Recibió Inducción**



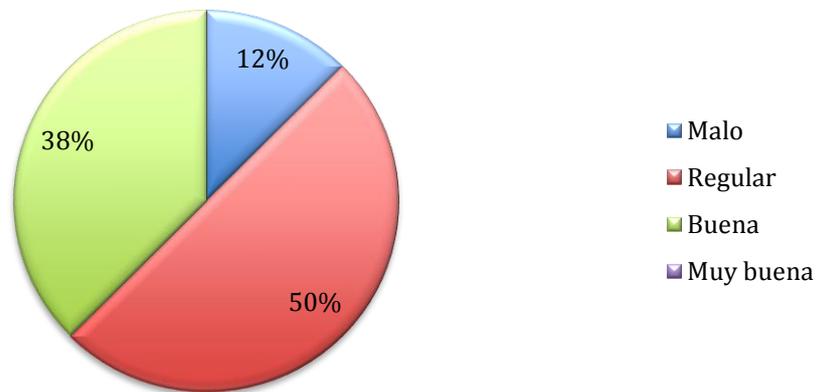
Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

En el grafico se muestra que un 16% (8 colaboradores) dijeron que si han recibido inducción formal al momento de ingresar a trabajar en la compañía, mientras que un 84% (42 colaboradores) dijeron que no recibieron una inducción al momento de ser vinculados a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.; en este grafico claramente se evidencia que la gran mayoría de colaboradores no recibieron ningún tipo de inducción o capacitación al integrarse a trabajar en la compañía, así mismo cabe recalcar que los colaboradores que si recibieron inducción tienen cargos de jefatura.

**3. ¿Si usted contesto Si a la segunda pregunta cómo calificaría el programa de inducción.**

**Gráfico No. 2  
Calificación del Programa de  
Inducción**



Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

### Calificación del Programa de Inducción

Malo	1
Regular	4
Buena	3
Muy buena	0

Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

En este grafico podemos evidenciar que de 9 colaboradores que respondieron que si recibieron una inducción en la pregunta anterior solo 3 de ellos respondió que la inducción que recibió fue buena, mientras que la gran mayoría no cree que la inducción fue buena y por ende no resolvió ninguna de sus inquietudes. Los 3 colaboradores que si recibieron la inducción comentan que lo hicieron por parte de su jefe inmediato y no de parte del Dpto. de Talento Humano que es quien generalmente brinda esta información cuando un colaborador es vinculado a la organización.

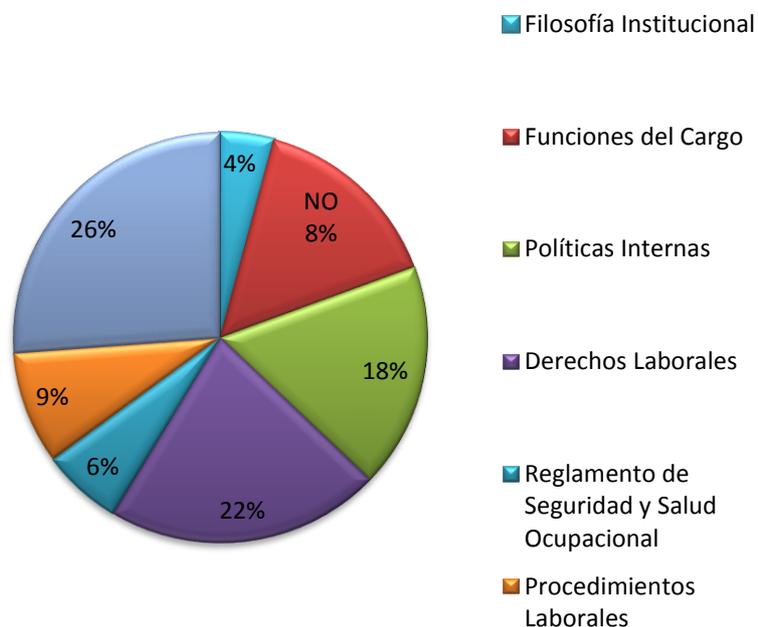
#### **4. ¿Si usted contesto No a la segunda pregunta, como cree que beneficiaría al colaborador recibir una inducción?**

Un programa de inducción serviría como guía a los nuevos colaboradores donde se les capacite sobre sus funciones en los puestos de trabajo, la

importancia que tiene ese puesto en la compañía, los oriente sobre los procedimientos adecuados para desenvolverse satisfactoriamente en la empresa además, permitiría que los colaboradores se integren con facilidad a su nuevo equipo de trabajo y que se sientan motivados y satisfechos con la importancia que él tiene como talento dentro de la empresa.

**5. Marque los aspectos que usted considera indispensables a tratar en una inducción:**

**Gráfico No 3**  
**Aspectos Indispensables a tratar**  
**en una Inducción**



Fuente: Encuestas

Elaborado por el auto

### Aspectos Indispensables a tratar en una Inducción

Filosofía institucional	8
Funciones de cargo	29
Políticas Internas	34
Derechos Laborales	41
Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	12
Procedimientos Laborales	17
Beneficios que ofrece la Cía.	50

Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

En el siguiente estudio claramente observamos que todos los colaboradores encuestados escogieron que en un programa de inducción se deben tratar temas como los beneficios que ofrece la compañía, puede que esto se deba a que hoy en día en el ámbito laboral las personas más que un buen sueldo buscan una empresa que ofrezca otro tipo de beneficios o prestaciones tales como: Seguros de vida, seguros de salud, alimentación, movilización, becas, entre otras.

Otros temas relevantes que los colaboradores creen que deben constar en una inducción son las políticas internas, derechos laborales y funciones del cargo, mientras que por debajo de la media encontramos temas como los procedimientos laborales, filosofía institucional y reglamentos de seguridad y salud ocupacional. Podemos concluir que talvez esto se deba a la poca difusión que existe en la organización acerca de su filosofía y políticas y que gran parte de los encuestados son

obreros y ellos no tienen conocimiento total de que es lo que encierran estos temas.

## 6. ¿Por qué cree usted que son importantes los programas de inducción en una organización?

Entre las respuestas con más relevancia mencionaremos las siguientes:

### Gráfico No 4

#### Importancia de los Programas de Inducción en las Organizaciones

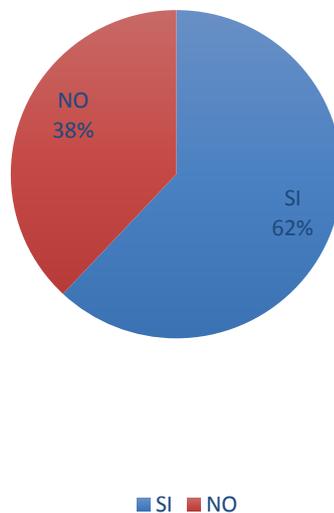


Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

7. ¿Cuándo fue vinculado a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. tenía conocimiento del giro económico de la compañía?

**Gráfico No. 5**  
**Giro Economico de la Organización**



Fuente: Encuestas

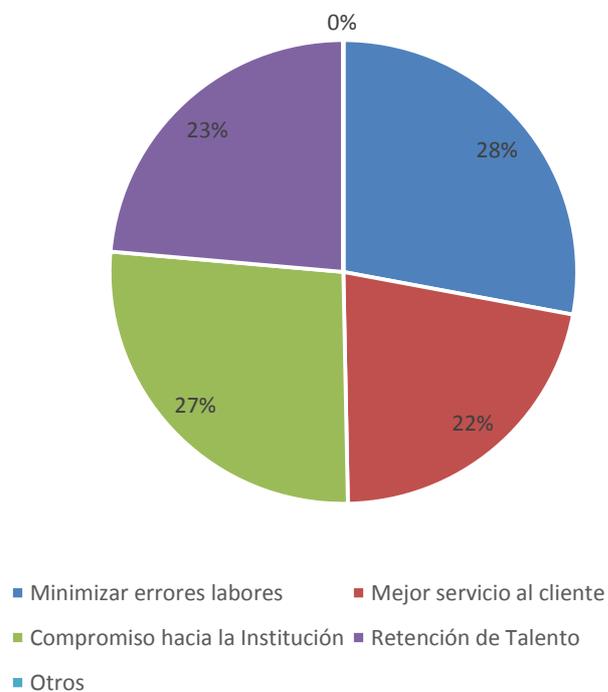
Elaborado por el autor

Un 65% (31 colaboradores) contestaron que si tenían conocimiento del giro económico de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. y un 38% (19 colaboradores) dijeron que no tenían idea a que se dedicaba la compañía. Al analizar las respuestas dadas en esta pregunta se detecta un dato interesante y es que la mayoría de las personas que contestaron Si son jornaleros, obreros y maquinistas y los que contestaron No, fue personal administrativo. Talvez esto se deba a que gran parte de las obras se llevan a cabo fuera de la ciudad o de la

provincia y la contratación del personal operativo no se realiza a través de un proceso de selección sino por medio de referidos que se han enterado que una constructora a llegado a trabajar a su ciudad.

**8. ¿Qué beneficios traería a la organización realizar una Inducción al personal?**

**Gráfico No. 6**  
**Beneficios que trae un Programa de Inducción al Personal**



Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

## Beneficios que trae un Programa de Inducción al Personal

Minimizar los errores laborales	45
Mejor servicio al cliente	35
Compromiso hacia la Institución	43
Retención de Talento	38
Otros (por favor especifique)	0

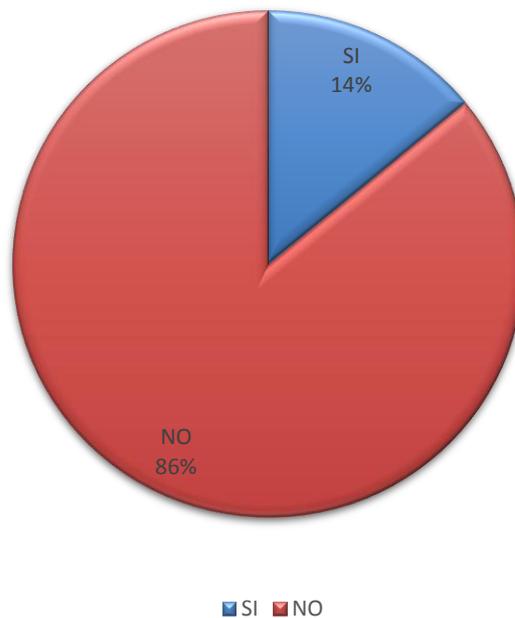
Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

En este grafico vemos que los porcentajes que ocupa cada respuesta son similares, esto quiere decir que los colaboradores coinciden que es necesario realizar una inducción formal a los colaboradores de nuevo ingreso, ya que beneficiaria enormemente a la institución logrando minimizar los errores laborales, mejorado el servicio hacia el cliente tanto interno como externos, reteniendo los talentos y haciendo que estos se sientan comprometidos con la institución.

9. ¿Cuándo ingresó a trabajar en la compañía, fue presentado a sus compañeros de trabajo?

**Gráfico No. 7**  
**Fue Presentado a sus Compañeros de Trabajo**



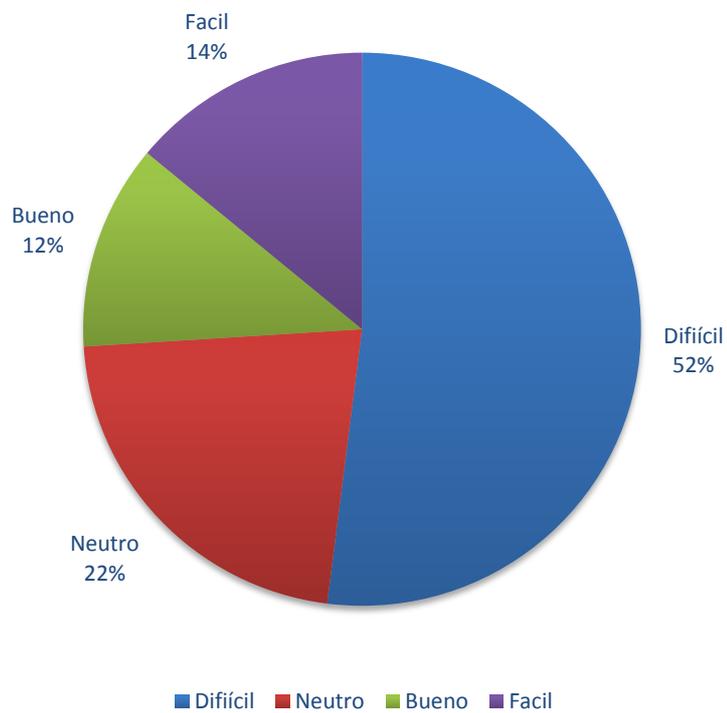
Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor.

Analizando esta paleta vemos solo un 14% que equivale a 7 colaboradores de la población total de la investigación fueron presentados a sus compañeros de trabajo al momento de ingresar a Trabajar a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., mientras tanto la gran mayoría de colaboradores 86% (43 personas) no fueron presentados a su nuevo equipo de trabajo.

10. ¿Cómo ha sido su proceso de adaptación a la compañía y de integración con sus nuevos compañeros de trabajo?

**Gráfico No. 8**  
**Como ha sido su proceso de adaptación a la compañía e integración con sus compañeros de trabajo**



Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

**Como ha sido su proceso de adaptación a la compañía e integración con sus compañeros de trabajo**

Difícil	26
Neutro	11
Bueno	6
Fácil	7

Fuente: Encuestas

Elaborado por el autor

En este grafico apreciamos que la adaptación e integración de los colaboradores a la organización ha sido difícil, solo un 12%(7 personas) contestaron que su proceso de adaptación a la organización e integración con su nuevo equipo de trabajo fue buena.

## **CAPÍTULO 4: FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA**

### **4.1. Diseño de un Programa de Inducción para el Personal de la Compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.**

#### **4.1.1. DURACIÓN E INSTRUCTORES**

El programa de inducción estará compuesta por dos etapas; la primera etapa será la inducción general que será liderada por el personal del departamento de Talento Humano y que tendrá una duración de dos horas, ya que es aquí donde el colaborador recién vinculado a la compañía obtendrá los primeros conocimientos acerca de la estructura general, fundamentos, filosofía y normativas de la organización.

La segunda etapa del programa de inducción, es la inducción específica que estará a cargo del Jefe Inmediato, misma que tendrá un tiempo de duración variable dependiendo del puesto de trabajo a capacitar ya que estos pueden ser administrativos, operativos o de servicios generales.

#### **4.1.2. DESCRIPCIÓN**

Para llevar a cabo este programa de inducción se dictará un taller al personal del departamento de Talento Humano y a todos los Jefes departamentales, en donde se tratarán los temas y conceptos básicos de la filosofía organizacional que ayudará a reforzar los conocimientos ya serán ellos los encargados de realizar la inducción al personal de nuevo ingreso, logrando de esta manera que todos estén alineados con la

filosofía institucional de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. (Historia, Misión, Visión, fundamentos, valores y políticas de calidad), además podrán conocer los reglamentos internos de la institución (De trabajo y de seguridad - salud).

Los jefes inmediatos también capacitaran al nuevo colaborador y darán a conocer los aspectos más específicos del puesto de trabajo como: el puesto de trabajo a ocupar, las características del cargo, funciones del cargo, relaciones con otros puestos, herramientas de trabajo que se utilizan.

#### **4.1.3. OBJETIVO GENERAL**

Capacitar por medio de un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., sobre los aspectos más importantes de la organización y las funciones de sus puestos de trabajo para que a través de la adquisición de estos conocimientos el colaborador tenga un proceso de adaptación satisfactorio, se comprometa con la organización dando el máximo de sí, desarrollando las tareas encomendadas con efectividad para así alcanzar los objetivos generales de la organización.

#### **4.1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Familiarizar al personal con la actividad o giro económico la empresa.
- ✓ Dar a conocer al nuevo colaborador la filosofía institucional.
- ✓ Informar sobre las políticas de calidad y reglamento interno.

- ✓ Informar sobre sus derechos y beneficios.
- ✓ Capacitar al colaborador en temas de seguridad y salud ocupacional.
- ✓ Presentar al colaborador a toda la institución.
- ✓ Integrar al colaborador al nuevo equipo de trabajo.
- ✓ Asignar las herramientas de trabajo.
- ✓ Capacitar al nuevo colaborador acerca de las funciones del puesto de trabajo.

#### **4.1.5. METODOLOGÍA**

El programa de inducción se desarrollara el primer día laboral del nuevo colaborador y se puede realizar de forma general o individual dependiendo del número de personas que están siendo vinculadas a la organización.

La inducción será dinámica y expositiva debido a que tendrán como apoyo un programa didáctico, en donde se segmentara las etapas del programa que la persona encargada de impartirlo ira informando punto por punto ya que buscarán impartir los conocimientos en razón de adaptar el contenido y ritmo de la enseñanza a cada uno de los que intervienen en la inducción.

Como ya lo hemos mencionado en puntos anteriores la persona encargada de dictar la inducción general será el personal del departamento de Talento Humano. Una vez terminada esta fase se procederá a impartir la inducción específica que estará a cargo del Jefe Inmediato aquí cabe destacar que la inducción tendrá que ser de manera individual y personalizada ya que cada puesto de trabajo tiene tareas y funciones diferentes dentro de la organización.

Partiendo del giro económico de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., que es la construcción muchas de estas inducciones o capacitaciones del puesto de trabajo serán dadas en el campo (lugar a donde se lleva a cabo la obra civil) ya que la mayoría del que esta actividad amerita es operativo.

#### **4.1.6. RESULTADOS ESPERADOS**

- Colaboradores que compartan la filosofía institucional (misión, visión y valores organizacionales) de Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.
- Colaboradores eficientes que aporten conocimiento y experiencia para el mejoramiento de la organización.
- Colaboradores adaptados en corto plazo.
- Colaboradores motivados y satisfechos con su labor.
- Colaboradores comprometidos con la organización.
- Menos rotación.

#### **4.1.7. PARTICIPANTES**

El programa de inducción está diseñado especialmente para las personas que serán vinculadas a la organización pero también se lo puede aplicar a los colaboradores, que ya forman parte de la compañía y que nunca recibieron una inducción.

#### 4.1.8. CONTENIDO:

### MÓDULO 1: INDUCCIÓN GENERAL

- **Bienvenida**
  
- **Filosofía Institucional**
  - ✓ Historia de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.
  - ✓ Misión de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.
  - ✓ Visión de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.
  - ✓ Ideario de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.
  - ✓ Valores de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.
  
- **Reglamentos Internos**
  - ✓ Reglamento de Trabajo. (Documento)
  - ✓ Política de Calidad
  - ✓ Política de Seguridad
  - ✓ Política de Servicio
  - Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional (Documento)
  - Recorrido por las instalaciones
  - Orientación al servicio

### MÓDULO 2: INDUCCIÓN ESPECÍFICA

- Puesto de trabajo que va a ocupar.
- ✓ Características del cargo.

- ✓ Funciones.
- Relaciones con otros puestos.
- ✓ Presentación del nuevo colaborador con el personal.
- Herramientas de trabajo que se utilizan.
- Procedimientos laborales.
- Expectativas de desarrollo.
- Monitoreo de área de trabajo.

## **4.2. GUÍA**

El nuevo colaborador acompañará a su jefe inmediato durante un día laborable donde conocerá de los departamentos más importantes de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.

Los departamentos a conocer son los siguientes:

- Dpto. de Talento Humano.
- Dpto. Administrativo.
- Dpto. de Compras.
- Dpto. de Técnico.
- Dpto. de Costos.
- Dpto. de Contabilidad.

En cada departamento acompañado con su jefe de área tendrá que:

- Ser presentado a los demás docentes.
- Conocer acerca de la razón de ser de cada departamento.
- Conocer actividades que ellos realizan.

Esto le ayudara a que se familiarice rápidamente con todos los departamentos que tiene la compañía y como estará relacionada su labor a cada con cada uno de ellos.

### **4.3. SYALLABUS**

#### **4.3.1. TEMAS A SER TRATADOS EN LA INDUCCIÓN**

Filosofía Institucional de la Compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.: Historia, Misión, Visión, Ideario, Valores, Reglamentos y Políticas.

Reglamento de Trabajo. (Documento)

Reglamento de Seguridad y Salud. (Documento)

Puesto de trabajo que va a ocupar.

Características del cargo.

Funciones.

Relaciones con otros puestos.

Herramientas de trabajo que se utilizan.

Expectativas de desarrollo.

#### **4.3.2. HISTORIA**

Después de muchos años en el negocio de la construcción y el alquiler de maquinaria pesada el señor Jaime Gonzenbach Abad decide conformar su propia empresa de construcción viendo así una nueva oportunidad de negocio y la posibilidad de generar nuevos empleos y beneficiar a la comunidad es de esta manera que nace como sociedad anónima la empresa Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., que se constituye legalmente en los años 1994 que se dedicaría a brindar

servicios especializados de construcción de obras civiles especializada en trabajos de infraestructura (sistemas de agua potable y alcantarillado), construcción de vías (carreteras, caminos vecinales y puentes) y movimiento de tierras en general.

Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., se define por ser una empresa innovadora en el campo de la construcción ya que aplica métodos modernos y tecnología avanzada facilitando el rendimiento y la ejecución de sus obras.

Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A., se ha distinguido por su larga trayectoria en el mercado, por el profesionalismo, seriedad y cumplimiento de todos los trabajos encomendados.

#### **4.3.3. MISIÓN**

Realizar trabajos de calidad, con eficiencia, honestidad y compromiso, para así satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Estamos trabajando con esfuerzo para llegar a obtener el certificado ISO 9000 – 2001.

Contribuir junto a nuestros clientes al bienestar y desarrollo de la comunidad Ecuatoriana.

#### **4.3.4. VISIÓN**

Ser una de las empresas líderes en el mercado de la construcción, reconocida por su capacidad, calidad y cumplimiento a nivel nacional e internacional, utilizando nuevas tecnologías de la construcción, para lograr diversificar nuestros proyectos a otras actividades de la construcción y mantener la satisfacción plena de nuestros clientes.

#### **4.3.5. IDEARIO**

Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios integrales de construcción con soluciones especializadas y flexibles para contribuir con la competitividad de nuestros clientes. Por lo que es consciente de su responsabilidad con sus colaboradores, clientes internos, externos y comunidad por lo que asume el compromiso de promover y mantener un servicio de calidad, un ambiente de trabajo seguro y saludable.

#### **4.3.6. VALORES INSTITUCIONALES**

- ✓ Verdad
- ✓ Excelencia
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Confianza
- ✓ Respeto
- ✓ Liderazgo

#### **4.3.7. REGLAMENTO INTERNO**

- ✓ Entregar toda la documentación requerida al momento de la contratación.
- ✓ Decir la verdad en todo momento.
- ✓ Cumplir con las jornadas laborales establecidas.
- ✓ En caso de enfermedad o calamidad domestica reportarlo oportunamente con su Jefe Inmediato o al Dpto. de Talento Humano y traer un certificado avalado por el IEES.
- ✓ Cumplir y sujetarse a las normas y políticas de la compañía.

- ✓ Mantener buena apariencia y presentación personal.
- ✓ Usar debidamente el uniforme designado.
- ✓ Mantener limpio y ordenado su lugar de trabajo.
- ✓ Cuidar debidamente los materiales y equipos de trabajo que estén bajo su custodia.

### **FALTAS GRAVES**

- ✓ Faltar sin justificación.
- ✓ Introducir drogas, estupefacientes o bebidas alcohólicas al lugar de trabajo.
- ✓ Portar armas o explosivos.
- ✓ Utilizar lenguaje no adecuado.
- ✓ Ocupar el tiempo de trabajo para asuntos personales.
- ✓ Faltar el respeto a sus compañeros de trabajo.

#### **4.3.8. POLITICA DE CALIDAD**

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo en la prestación de servicios técnicos especializados de la construcción, mediante la satisfacción de las necesidades, expectativas y comunicación oportuna con nuestros grupos de interés enmarcados en nuestro código de ética y gobierno corporativo.

#### **4.3.9. POLITICA DE SEGURIDAD**

Damos cumplimiento a la legislación ecuatoriana vigente y a otros requisitos asignando los recursos para contribuir con el mejoramiento de calidad de vida de nuestros colaboradores.

Promovemos la prevención, reducción y control de lesiones personales, enfermedades profesionales, riesgos y salud ocupacional en el desarrollo de nuestro objetivo social.

#### **4.3.10. POLITICA DE SERVICIO**

Garantizamos una grata experiencia a nuestros clientes, colaboradores y proveedores, soportada en relaciones de confianza, con un talento humano competente, el cual entiende, conoce y atiende sus necesidades y expectativas, para brindar soluciones efectivas y oportunas, dentro del marco legal vigente.

#### **4.4. METODOS Y FORMATOS**

El método que se utilizara para capacitar en el programa de inducción general de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S.A., será dinámico y didáctico se presentara a través del programa de PowerPoint donde se ejecutara una presentación de toda la filosofía organizacional, historia, políticas y reglamentos.

En cambio el método de la inducción específica será demostrativo ya que el Jefe Inmediato capacitara al colaborador en todo lo referente a las funciones del puesto de trabajo.

Una Vez que el colaborador termine el proceso integral de inducción tendrá que firmar el formato implementa llamado **Constancia de**

**Inducción** en donde mediante las firmas del colaborador se certifique que:

Fue informado y tengo claridad sobre: la Política de Calidad, la pertinencia e importancia de mis actividades y contribución al logro de los objetivos de Calidad, reglamento interno de trabajo, así como sus controles y las consecuencias de sus desviaciones.

Recibió la inducción inicial de las funciones para las cuales he sido contratado, las que me han quedado suficientemente claras y que recibí explicación sobre aquellas en las que tenía dudas.

Si detecta aspectos débiles en el proceso de inducción informaré oportunamente de forma verbal o escrita a mi inmediato superior y/o al proceso de Gestión del Talento Humano para que sean considerados como capacitación y/o adiestramiento, indicando los temas o áreas que por razón de mis funciones están bajo mi responsabilidad y en los cuales se hace necesaria mi instrucción.

Recibió la información y documentación pertinente referida en este registro.

Cabe mencionar que este formato será adaptado dependiendo de las funciones según conste en el manual de cada puesto de trabajo.

## Formato de Constancia de Inducción

	<b>PROGRAMA DE INDUCCIÓN</b>			
	<b>GESTION DE CAPITAL HUMANO</b>			
TRACTORINSA S.A.				
Cargo:	<b>ANALISTA DE TALENTO HUMANO</b>	Proceso/Área:	<b>OPERACIONES ADMIN. PERSONAL GOA - I</b>	
Nombre del Empleado:	CRISTINA ROMAN RAMIREZ	C.I.: 0702826702	Estado:	Nuevo
Nombre Jefe inmediato	ADRIANA SARMIENTO	Fecha Ingreso/Movimiento:		02/11/2012
Instrucciones. 1)				
<b>SEGUIMIENTO DE LA INDUCCION</b>				
Fecha(s) de Inducción	Temas de Inducción	Recursos entregados	Firma recibido Inducción.	
<b>PROCESO Gestión de Capital Humano (GTH):</b>				
	Perfil y funciones del cargo, Organigrama, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Beneficios corporativos, Turnos y horario de trabajo.			
<b>PROCESO Productividad y Sistema de Gestión de Calidad</b>				
	Política y objetivos de calidad, Conceptos básicos de la Calidad, Reclamos de clientes, Producto no conforme, Pertinencia e importancia de sus actividades y contribución al logro de los objetivos calidad			
<b>PROCESO ASIGNADO: (FUNCIONES)</b>				
	Ejecutar el plan de trabajo establecido y cumplir con los diferentes requerimientos de manera oportuna			
	Levantar perfiles con clientes para ejecutar procesos de selección.			
	Realizar los procesos de selección de los diferentes requerimientos solicitados por los clientes externos e internos			
	Aplicar pruebas psicotécnicas, calificar e interpretar los resultados			
	Elaborar informes psicotécnicos			
	Programar, coordinar y ejecutar visitas domiciliarias a los candidatos potenciales			
	Entregar de manera oportuna y eficiente la documentación del personal a contratación.			
	Solicitar el requerimiento del personal para su vinculación.			
	Asistir a las diferentes actividades del Líder de Talento Humano (actividades de Formación, Bienestar y Desarrollo)			
	Ingresar al GES la información completa del trabajador.			
	Emitir Certificados Laborales			
	Levantar referencias laborales de los candidatos seleccionados			
	Ejecutar la aplicación de subsistemas de talento humano, inducción, capacitación, logística.			
	Elaborar y Depurar bases de datos.			
	Realizar Assessment Center			
	Reclutar personal a nivel nacional			
	Actualizar datos del personal			
	Elaborar Carta de habilidades			
	Coordinar la ejecución de los exámenes médicos del personal por ingresar.			
	Actualizar Carteleras			
	Proponer planes de mejoramiento de subsistema de talento humano			
<b>DECLARACIÓN DE INDUCCIÓN</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• He sido informado y tengo claridad sobre: la Política de Calidad, la pertinencia e importancia de mis actividades y contribución al logro de los objetivos de Calidad, reglamento interno de trabajo, así como sus controles y las consecuencias de sus</li> <li>• He recibido la inducción inicial de las funciones para las cuales he sido contratado, las que me han quedado suficientemente claras y que recibí explicación sobre aquellas en las que tenía dudas.</li> <li>• Si detecto aspectos débiles en el proceso de inducción informaré oportunamente de forma verbal o escrita a mi inmediato superior y/o al proceso de Gestión del Talento Humano para que sean considerados como capacitación y/o adiestramiento, indicando los temas o áreas que por razón de mis funciones están bajo mi responsabilidad y en los cuales se hace necesaria mi</li> <li>• He recibido la información y documentación pertinente referida en este registro.</li> </ul>			
Nombre empleado:		f:	Fecha:	
Nombre del funcionario de Talento Humano:		f:	Fecha:	

#### **4.5. CONCLUSIONES**

Gracias a esta investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Que los colaboradores de la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S.A., no han tenido un procedo de inducción corporativa ya que en la actualidad la organización no ha implementado este procedimiento.

El índice de errores laborales es bastante elevado ya que no se capacita a los colaboradores que son vinculados a la compañía y esto genera a que baje la productividad de la empresa repercutiendo en el mal servicio que se le brinda al cliente externo.

Existe una alta rotación de personal, sobre todo en puestos administrativos los colaboradores afirman que el proceso de adaptación es bastante difícil ya que se sienten desmotivados e insatisfechos al no tener una persona que realice un acompañamiento previo a su vinculación.

La falta de información por parte de la organización ha generado que los colaboradores no estén alineados a su filosofía institucional, además esto ha repercutido a que exista un mal clima laboral y por ende que el colaborador no desarrolle un sentido de pertenencia hacia la institución.

#### **4.6. RECOMENDACIONES AL PROYECTO**

Se recomienda que el programa de inducción sea aplicado a los colaboradores que actualmente se encuentran activos en la nómina de la compañía para reforzar conocimientos y despejar dudas existentes sobre los aspectos básicos pero fundamentales de la organización.

El Departamento de Talento Humano y los Jefes de los distintos departamentos de la compañía serán los responsables de ejecutar adecuadamente el programa de inducción y que de ahora en adelante todos los colaboradores que son vinculados a la compañía, indistintamente si estos son fijos o eventuales reciban una inducción formal y tengan acceso a la información que este programa abarca.

Adicional a esto, los directivos de la organización serán los encargados de velar y monitorear de manera constante para verificar si este proceso se está ejecutando satisfactoriamente.

En el plazo de un mes el personal del Departamento de Talento Humano reevaluará cuáles fueron los colaboradores que se alinearon a la filosofía, valores, políticas y procedimientos institucionales de esta manera medirá que tan eficiente y beneficioso ha sido este programa de inducción para la compañía y para el colaborador.

## **Bibliografía**

- Allens, M. (2010). *Selección por Competencias*. Buenos Aires Argentina: 1a Edición. 3a Reimpresión, Editorial Granica.
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de recursos humanos*. Legis.
- Castellanos. (Noviembre de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/reclutamiento-seleccion-e-induccion-de-nuevos-empleados/>
- Dessler & Varela, J. R. (2011). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Mexico: Pearson Education Ing, Quinta Edición.
- Dessler, G., & Varela, R. (2004). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano 2da edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Harris. (2002). • Prada M., Carlos y Rivas S., Lorena. "Procesos de captación e inducción de personal en la empresa suministros industriales MARVAL C.A. Cumaná, estado sucre, año 2009". Obtenido de [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS\\_CPyLR.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS_CPyLR.pdf)
- Lloyd L. Byars, L. w. (2007). *Gestión de Recursos Humanos*. Arauca-Madrid: Mc Graw Hill. Cuarta Edición.
- Meigham. (1996). Prada M., Carlos y Rivas S., Lorena. "Procesos de captación e inducción de personal en la empresa suministros industriales MARVAL C.A. Cumaná, estado sucre, año 2009". Obtenido de [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS\\_CPyLR.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS_CPyLR.pdf)
- Mondy, & Noe. (2000). Obtenido de [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS\\_CPyLR.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS_CPyLR.pdf)
- Orozco, D. (2001). Reflexiones teórico-metodológicas para desarrollar el proceso de inducción como apoyo a la gestión del recurso humano universitario. *Educación*. Vol. 25. No. 1., pp. 27-33. Costa.
- Prada M., C., & Rivas S., L. (2009). *Procesos de captación e inducción de personal en la empresa suministros industriales MARVAL C.A Cumaná*. Recuperado el 2012, de [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS\\_CPyLR.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS_CPyLR.pdf)
- Rivera. (2003). *Prada y Rivas*.
- Rodriguez, J. (2000). *Administracion Moderna de Personal* . Mexico.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de Personal*. Mexico: Sétima Edición.

Werther, & Davis. (s.f.). *Administración de personal y recursos humanos 3era edicion.*  
Mexico: Mc Graw - Hill.

William&Davis. (2003). *Administracion de Personal y Recursos Humanos.* Mexico:  
McGraw Hill.

## **ANEXOS**

### **ANEXO No 1**

#### **Entrevista en profundidad**

##### **Formato de Entrevista No 1**

Modelos de entrevista aplicada al Sr. Jaime Gonzenbach A., Gerente General/Fundador y a la Sra. Adriana Sarmiento C., Gerente del Dpto. de Talento Humano.

**1.- ¿Cuándo se constituyó la organización se consideró establecer la filosofía institucional? (misión, visión, valores) ¿Cómo fue?**

---

---

**2.- ¿En algún momento se propuso transmitir esta información a los colaboradores de nuevo ingreso mediante un programa de inducción? ¿Cuándo fue?**

---

---

**3.- ¿Cree que es importante implementar un programa de inducción en la compañía? ¿Por qué?**

---

---

**4.- ¿Cuáles son los aspectos más relevantes que deberían estar presentes en un programa de inducción?**

---

---

**5.- Según su opinión ¿Qué procedimientos serían los óptimos para ejecutar el proceso de inducción en la empresa?**

---

---

**6.- ¿Quiénes serían las personas idóneas en dar una inducción corporativa?**

---

---

**7.- ¿Cuánto tiempo cree usted que debería durar una inducción?**

---

---

**8.- ¿Qué resultados espera obtener con la implementación de un programa de inducción?**

---

---

## **ANEXO No 2**

### **Formato de Entrevista No 2**

Modelos de entrevista aplicada al Ing. Manuel Jalón, Gerente financiero y al Ing. Fernando Díaz, Superintendente de obra.

**1.- ¿Cuándo fue vinculado a la institución, recibió una inducción?  
¿Cómo fue?**

---

---

**2.- ¿El tipo de inducción que recibió le permitió despejar todas sus dudas acerca de la empresa?**

---

---

**3.- ¿Cuáles son los aspectos más relevantes que deberían estar presentes en un programa de inducción?**

---

---

**4.- ¿Cuándo fue integrado a la compañía hubo alguien que lo capacitara en todo lo referente a su puesto de trabajo? ¿Quién fue y que herramientas empleo para capacitarlo?**

---

---

**5.- ¿Al ser vinculado a la empresa, fue presentado al equipo de trabajo? ¿Cómo le beneficio este procedimiento?**

---

---

**6.- ¿Ha cometido errores por falta de capacitación o comunicación previa a sus labores?**

---

---

**7.- ¿Cómo fue su proceso de adaptación en la compañía e integración con su nuevo equipo de trabajo?**

---

---

**8.- ¿Considera necesario realizar una capacitación de inducción al colaborador que ingrese? ¿Por qué?**

---

---

## **ANEXO No 3**

**Encuesta realizada al personal activo de la empresa Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A.**

### **Encuesta**

**Por favor conteste las siguientes preguntas**

**1) ¿Qué entiende usted por inducción corporativa?**

**2) ¿Al ser vinculado a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S. A. recibió una inducción?**

**Si**

**No**

**3) ¿Si usted contesto si a la segunda pregunta cómo calificaría el programa de inducción.**

**Malo**

**Regular**

**Bueno**

**Muy Bueno**

**4) Si usted contesto No a la segunda pregunta cómo cree beneficiaría un programa de inducción al colaborador?**

**5) Marque los aspectos que considera indispensables a tratar en un programa de inducción.**

- **Filosofía Institucional**
- **Funciones de Cargo**
- **Políticas Internas**
- **Derechos Laborales**
- **Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional**
- **Beneficios que ofrece la Compañía**
- **Procedimientos Laborales**
- **Otros (especifique)**

**6) ¿Porque cree usted que son importantes los programas de inducción en una organización?**

**7) ¿Cuándo usted fue vinculado a la compañía Tractores y Construcciones Tractorinsa S.A., tenía conocimiento del giro económico de la organización?**

**Si**

**No**

**8) ¿Qué beneficios traería a la organización realizar una inducción al personal?**

- **Menos errores laborales**
- **Mejorar el servicio hacia el cliente**
- **Motivar al personal**
- **Compromiso del colaborador hacia la institución**
- **Otros (especifique)**

**9) ¿Cuándo ingreso a trabajar a la compañía, fue presentado a sus compañeros de trabajo?**

**Si**

**No**

**10) ¿Cómo ha sido su proceso de adaptabilidad e integración con sus compañeros de trabajo?**

**Difícil**

**Neutro**

**Bueno**

**Fácil**