

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**CARRERA ADMINISTRACIÓN CON ENFASIS EN
GERENCIA**

**TESINA PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN LA CARRERA
DE ADMINISTRACIÓN CON ENFASIS EN
GERENCIA**

Análisis de la eficiencia del Programa de Inducción y Capacitación aplicado por la empresa Alcasa S.A (Cuétara), con respecto al desempeño de los empleados de nuevo ingreso a la misma, durante el periodo comprendido entre Enero del 2017 a Diciembre del 2017.

**Sustentante:
Katherine Castro Guido**

TUTORA: MBA Milena Sotela Ramírez

Enero 2018

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 21 de febrero 2018

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Administración de Negocios

Estimados señores :

La estudiante, Katherine Castro Guido, cédula de identidad 116450843, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Análisis del Proceso de Inducción aplicado por la empresa Alcasa S.A (Cuétara), a sus colaboradores en el periodo comprendido entre Enero del 2017 a Diciembre del 2017, el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

El cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	5
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	25
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	15
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	15
	TOTAL		80%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula identidad Número 1-573-526

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE HEREDIA

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **M.Sc. Susana Araya Zamora**, cédula de identidad 4-0140-0573, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesis para optar por el Grado Académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por la estudiante **Katherine Castro Guido**, titulada **"Análisis de la eficiencia del Programa de Inducción y Capacitación aplicado por la empresa Alcasa S.A (Cuétara), con respecto al desempeño de los empleados de nuevo ingreso a la misma, durante el periodo comprendido entre Enero del 2017 a Diciembre del 2017"**, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

En mi calidad de lectora metodológica, he verificado que se han hecho las correcciones indicada durante el proceso de la lectura anterior.

Se extiende la presente en la Ciudad de Heredia, el día 23 de marzo del 2018.

Atentamente,



M.Sc. Susana Araya Zamora
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

17 de abril del 2018

Señores

Comisión de Trabajos Finales de Graduación

Universidad Hispanoamericana

Carrera de Administración de Empresas

Énfasis en Gerencia

Estimados señores:

Yo Noel Molina Blanco, cédula ocho cero cuarenta y seis cero quinientos ochenta y siete, vecino de San Juan de Tibás, de profesión Licenciado en Filología clásica, y que cuento con conocimientos y experiencia en revisión filológica de textos, doy fe de haber revisado el trabajo final de graduación del sustentante Katherine Castro Guido, titulado, "Análisis de la eficiencia del Programa de Inducción y Capacitación aplicado por la empresa Alcasa S.A (Cuétara), con respecto al desempeño de los empleados de nuevo ingreso a la misma, durante el periodo comprendido entre Enero del 2017 a Diciembre del 2017 para optar por el grado de Bachillerato en Gerencia.

Después de la revisión y corrección de la estudiante, considero que el Informe del Trabajo Final de Graduación indicado anteriormente, cuenta con la revisión y corrección filológica en aspectos fundamentales que lo hacen apto para ser presentado al proceso de evaluación de los Trabajos Finales de Graduación en el nivel de Bachillerato.

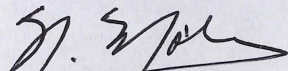
Quedo a su disposición para cualquier consulta en:

Email: noelmolina16@hotmail.com

Teléfono celular: 84199224

Carné Colypro 57465

De ustedes muy atentamente,



Noel Molina Blanco

Carné Colypro 57465

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
CAPITULO I	7
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1.1 Antecedentes del Problema.....	8
1.1.2 Problematización del Problema.....	8
1.1.3 Justificación del problema.....	10
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3 OBJETIVOS DEL PROBLEMA	12
1.3.1 Objetivo General	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.	13
1.4.1 Alcances	13
1.4.2 Limitaciones.....	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	15
2.1.1 Antecedentes	15
2.1.2 Misión y visión	18
2.2 CONTEXTO TEÓRICO	19
2.2.1 Inducción.....	19
2.2.2 Importancia de la inducción	21
2.2.3 Propósitos de la Inducción.....	22
2.2.4 Ventajas de la Inducción.....	23
2.2.5 Tipos de inducción.....	24
2.2.6 Variable independiente	30
2.2.7 Variable dependiente.....	32
CAPÍTULO III	33

MARCO METODOLÓGICO	33
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.1.1 Finalidad	34
3.1.2 Dimensión temporal	35
3.1.3 Marco	36
3.1.4 Naturaleza	37
3.1.5 Carácter	39
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	41
3.2.1 Primera mano.....	41
3.2.2 Segunda mano	42
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.....	43
3.3.1 La población.....	43
3.3.2 La muestra	44
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	46
3.4.1 Observación	46
3.4.2 Entrevista	48
3.4.3 Encuestas.....	49
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	50
3.5.1 Factor A	50
3.5.2 Factor B	53
3.5.3 Cuadro de operacionalización de las variables	55
CAPÍTULO IV	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	57
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN.....	58
CAPÍTULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1 CONCLUSIONES	76
5.2 RECOMENDACIONES.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	84
Bibliografía	85
GLOSARIO	88
ANEXOS	90

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, por ser mi luz y guiar mi camino, por darme las fuerzas para seguir luchando y nunca desvanecer por más dificultades, así poder alcanzar mis metas y con su ayuda poder concluir mi carrera.

A mi madre, que ha sido un apoyo incondicional en todos mis proyectos de vida y ha luchado conmigo para que alcance este gran logro, me ha motivado me ha proporcionado todo y cada cosa que he necesitado no me ha dejado caer, y en su lucha se ven reflejados mis esfuerzos.

A mi abuela por tenerme siempre en sus oraciones por consentirme por preocuparse y darme aliento de que todo se puede si uno verdaderamente quiere lograr las cosas con esfuerzo amor y dedicación.

A mi tío Asdrúbal que ha sido un ejemplo y un gran pilar para mí siempre ha estado incondicional brindándome su ayuda y dándome su amor sin pedir nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar a mi lado en cada uno de mis pasos y decisiones y nunca dejarme caer.

A mi mama por cada esfuerzo que hizo para que llegáramos ambas hasta este momento tan esperado, a mi abuela que siempre ora por mí para que cada uno de nuestros anhelos, metas y deseos se cumplan y se vean reflejados en mi futuro. A mi familia que ha confiado en mí y que a su manera han estado apoyándome y están orgullosos en lo que me he convertido.

Y a todos aquellos que siguen estando cerca de mí y que aportan a mi vida algo de ellos.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se fundamenta en analizar el programa de Inducción aplicado en la empresa Alcasa S.A para los colaboradores de nuevo ingreso a la misma, como un proceso de socialización que impacte en su identificación con la empresa y en su sentido de pertenencia.

En el primer capítulo se delimita el estudio mediante la formulación, desarrollo y justificación del problema existente en la organización y el planteamiento de los objetivos generales y específicos.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, en el que se desarrolla el contexto histórico y teórico, se definen los conceptos para fundamentar la investigación y de este modo, ampliar el conocimiento de los términos relacionados con las variables del proceso de Inducción, capacitación, entre otros. Lo anterior, permite interpretar los resultados obtenidos.

En el tercer capítulo se expone el procedimiento metodológico que define las herramientas y técnicas para la recolección de datos, asimismo se indican aspectos esenciales para la investigación tales como el enfoque, la población, la muestra a la cual se le aplica la encuesta y las fuentes de información que ayudan a la realización del proyecto.

El cuarto capítulo corresponde a la interpretación de datos, en el que se efectúa un análisis de datos estadísticos, se resume e interpreta la información recolectada de la aplicación de la encuesta, el análisis de la entrevista. Estos resultados se presentan mediante tablas y gráficos.

El quinto capítulo se titula “Conclusiones y recomendaciones”, en el cual se emiten las conclusiones a las que el autor ha llegado, e igualmente se recomiendan soluciones que permitirán abordar y mejorar el proceso de inducción que se les aplica a los colaboradores de la empresa Alcasa S.A. (Cuétara).

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del Problema

Se ha investigado el tema de la Inducción en el departamento de Recursos Humanos de la empresa Alcasa (Cuétara) marca de galletas y pastas.

Con el fin de dar soporte al área de recursos humanos, se investiga el proceso de Inducción empresarial y su impacto en los resultados de los nuevos colaboradores que ingresan. Este proceso es estratégico, porque puede lograr evitar la rotación de personal, mayor productividad de la gente y su motivación.

Durante muchos años en el área de talento humano, se han realizado estudios acerca de este fenómeno, determinándose la importancia de dedicarse al empleado por medio de diferentes estrategias, para que se sienta a gusto y seguro con la organización. Hoy, los candidatos no solo buscan una empresa de nombre reconocido o un puesto relevante; también analizan los beneficios, la estabilidad, la capacidad, las oportunidades de crecimiento y el clima laboral que la organización ofrece. La Inducción ayuda a conocer el tiempo que necesita el colaborador para lograr integrarse al equipo.

Se tiene por objetivos: describir la estructura organizativa del departamento de Recursos Humanos en la actualidad, conocer las funciones que aplica el departamento, evaluar si el proceso de inducción y capacitación se ajusta a las necesidades de la empresa, analizar las capacidades brindadas a los colaboradores, entre otros.

Poder identificar los tipos de comunicación utilizados durante el desarrollo de la Inducción, analizar los tipos de barreras de comunicación que se presentan durante la realización del programa de Inducción y determinar el cumplimiento del objetivo del programa.

Acerca de la inducción, se promueve que sea dinámico y oportuno para los nuevos colaboradores con el objetivo que ellos conozcan acerca de las políticas, reglamentos y procedimientos.

1.1.2 Problematicación del Problema

Uno de los factores fundamentales en cualquier empresa es el capital humano y desarrollar al máximo sus capacidades, se reviste de importancia para las organizaciones.

El proyecto consiste en observar y analizar las diversas inquietudes que muestran los colaboradores en su proceso de Inducción que se les aplica en la empresa Alcasa,

La productividad puede verse afectada ya que si no se aplica un correcto programa de Inducción el tiempo de demora que le toma al nuevo empleado puede ser más pausado a la hora de memorizar los procesos y ganar la

experiencia para que el servicio sea efectivo y eficaz, es más propenso a cometer errores por la falta de conocimiento o entrenamiento.

Cuando se contrata un nuevo empleado, brindarle una inducción tanto de la empresa como del puesto de trabajo es fundamental para que obtenga éxito en el desempeño laboral.

Una inducción se debe dar antes de iniciar labores y puede extenderse por varias semanas, o incluso meses si así lo determina la empresa, de acuerdo con las necesidades de la misma. Durante este tiempo, la calidad de la inducción tendrá un efecto sobre la forma en que el empleado visualiza el negocio y la forma como se integrará a él.

¿El programa de Inducción de la empresa Alcasa cumple con los objetivos de orientación al personal?

Algunas empresas suelen cometer el error de ignorar los periodos de inducción. En lugar de esto, dejan al nuevo trabajador por cuenta de ellos mismos y de sus compañeros, para que aprenda sobre la marcha, lo que cuesta tiempo y dinero. Esto va en contra de la idea de inducción, que es la integración de los empleados para que alcancen su máximo potencial lo más pronto posible.

¿Cómo dar una buena inducción? Debe comenzar con aspectos generales de la empresa especificando el tamaño en cuanto a número de empleados y sucursales, la historia y la forma en que la empresa opera, socializar cualquier procedimiento que tenga en su empresa, esto puede incluir los términos y condiciones de contratación, plataforma estratégica, el reglamento interno de trabajo, las medidas disciplinarias, reglas para evaluación de desempeño, políticas, reglamentos, programas, herramientas de comunicación empresarial y planes de emergencia. En cuanto a la inducción propia del cargo, dar una descripción del trabajo por realizar, socializar manual de funciones, procedimientos propios del área, indicadores del área, metas específicas de las funciones, hacer entrega de herramienta de trabajo asegurándose que quede claro cómo utilizarlas.

Seguido a esto culmine con un recorrido a las instalaciones de la empresa haciendo una breve reseña del funcionamiento de las diferentes áreas y la presentación del personal que labora en cada una de estas.

Es importante que la empresa destine espacios adecuados para dar la inducción al nuevo trabajador así como las ayudas audiovisuales necesarias, pues de esto depende el grado de atención y concentración que tenga.

Es recomendable que todos los pasos que se siguen en el proceso de inducción así como su contenido se estipule en un manual relacionado, de esta manera se estandariza y no se omiten datos que pueden ser relevantes. Se debe estipular tiempos por cada tema, así no se satura de información al nuevo trabajador.

Debido a lo anterior, se puede notar la relevancia de evaluar si el proceso de inducción que brinda la empresa cumple con los objetivos de orientar al personal y lograr su pronta inserción a la misma.

1.1.3 Justificación del problema

Consiste en brindar la o las razones de peso que hacen que la investigación sustente su existencia. Se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación, o lo que es lo mismo, “exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio” (Torres, 2013) Las temáticas que justifican una investigación son: de conveniencia; relevancia social; implicaciones prácticas; valor teórico; o utilidad metodológica (Hernández et al., 2014). (Universidad Hispanoamericana, septiembre 2017)

Cuando un colaborador ingresa a la organización, luego de haber participado en el proceso de reclutamiento y selección de personal, tiene una serie de expectativas e inquietudes que debe despejar para lograr su identificación con la empresa y con la cultura organizacional.

Esta ansiedad del principiante puede ser parte inevitable de su integración, pues cuando se prolonga podría reducir su nivel de satisfacción al igual que su capacidad de aprender.

Desde el primer día de trabajo, cada nuevo colaborador representa una inversión importante para la empresa que lo contrata. Por otra parte, el recién llegado debe estar claro de su pronta integración a la empresa y convertirse en una persona productiva. Que se logren esos objetivos, depende mucho del proceso de inducción. Un Programa de Inducción por tanto es vital para lograr resultados para la empresa, y además la ubicación del nuevo colaborador que constituye un poderoso mecanismo de motivación e identificación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con el propósito de retener al talento humano, surge la necesidad de investigar los elementos involucrados en la inducción y capacitación del personal. Por tanto, se plantea el siguiente problema:

¿Cómo influye el programa de inducción aplicado por la empresa Alcasa S.A (Cuétara), a los colaboradores de primer ingreso, durante el periodo comprendido entre Enero del 2017 a Diciembre del 2017?.

1.3 OBJETIVOS DEL PROBLEMA

Los objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas, es decir, susceptibles de alcanzarse. Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo (HERNANDEZ SAMPIERI, 2014).

Para la siguiente investigación se formulan los siguientes objetivos

1.3.1 Objetivo General

El objetivo general es aquel que se centra en un aspecto global del estudio. En este sentido, es el propósito fundamental de la investigación en el que se expone el resultado final que se pretende alcanzar con el trabajo.

El objetivo general del presente trabajo es : “Análizar el programa de inducción aplicado por la empresa Alcasa S.A (Cuétara), a los colaboradores de primer ingreso, durante el periodo comprendido entre Enero del 2017 a Diciembre del 2017.”

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos son los pasos que se dan para lograr el objetivo general. Ellos se desprenden del general y “deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, que cada objetivo específico está diseñado para lograr un aspecto de aquél; y todos en su conjunto, la totalidad del objetivo general” (Torres, 2013)

No son más que los pasos que vamos a emplear para resolver o de llevar a cabo el objetivo de la investigación. (Hernández, 2015)

Identificar los canales de comunicación que se utilizaron durante el programa de inducción.

Analizar los factores del programa de inducción de la empresa Alcasa S.A (Cuétara), como instrumento que colabore en la identificación del nuevo colaborador y su compromiso laboral.

Diagnosticar si los temas incluidos en el programa de inducción cumplen con las necesidades de orientación a los nuevos colaboradores de Alcasa S.A.

Elaborar conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar el programa de inducción que aplica la empresa Alcasa S.A.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.

1.4.1 Alcances

El estudio pretende brindar información cualitativa del proceso de Inducción que brinda la empresa, en el sentido de determinar que si logra los objetivos trazados en cuanto a orientar al colaborador de recién ingreso.

Además, pretende identificar los canales de comunicación que se utilizan en el programa de inducción, analizar la temática del mismo y lograr realizar una recomendación de tal manera que sea de utilidad para el Departamento de Talento Humano

1.4.2 Limitaciones

- La disponibilidad de los colaboradores para la aplicación de la encuesta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes

Corporación Molinos Modernos S.A es una corporación familiar, multilatina, de origen centroamericano, que genera inversión, empleo y desarrollo en la región donde se desarrolla. Una de sus divisiones es Alcasa (Cuétara).

Es un grupo con presencia en más de 14 países de tres continentes que, a través de sus Unidades de Negocio, crea un impacto sostenible en las comunidades donde operan, ofreciendo excelencia y calidad en sus productos y servicios.

El origen de la Corporación tiene sus raíces en la visión y emprendimiento de Don Juan Bautista Gutiérrez, quien a principios del siglo veinte crea una tienda de víveres en San Cristóbal Totonicapán, Guatemala, dando los primeros pasos de lo que se convertiría en una de las multinacionales más respetadas de la región.

En 1936 Don Juan Bautista Gutiérrez y Don José Fanjul crean una sociedad para invertir en un molino de trigo ubicado en el departamento de Quetzaltenango, hoy conocido como Molino Excelsior S.A., la primera operación industrial de la Corporación en el país.

Años más tarde y con el desarrollo del negocio de harina, la familia Gutiérrez se traslada a la Ciudad de Guatemala.

Posteriormente en el año 1963 inician las operaciones de Molinos Modernos, logrando cubrir el mayor mercado para el consumo de harina del país.

En 1977, con el objetivo de fortalecer la participación en el mercado de harinas, se compra el Molino Cuatro Aspas.

Al año siguiente se implementa la estrategia de brindar un valor agregado a la harina, para lo cual se adquiere la empresa INA S.A , la mayor productora de pastas en Centroamérica, con lo que logra la integración vertical del negocio de trigo.

En 1982, Molinos Modernos prosigue con su política de valor agregado a la harina incorporando a su cliente EXPRO, fabricante de galletas GAMA.

En 1994 la empresa adquiere la participación accionaria de General Mills en INHSA, consolidando su liderazgo en el desarrollo de harinas panificables y de consumo familiar en Centroamérica.

En 1998 Molinos Modernos sigue su expansión al adquirir BRUNI, la productora de pastas más importante del mercado hondureño.

En el año 2000 el grupo extiende sus operaciones hacia el Caribe con la adquisición de Grupo MALLA en República Dominicana, sumando un molino de trigo y una fábrica productora de pastas, galletas y pan.

En 2003 se concreta la adquisición de Grupo Famosa en El Salvador, obteniendo con esta compra un molino de trigo, una fábrica de pastas y un molino de maíz, incursionando en la industrialización de harinas para la fabricación de tortillas.

En 2005 se integran los negocios de harinas, pastas, galletas y plásticos bajo la sombrilla de la División Molinos Modernos.

En 2007 se consolida la presencia de la empresa en Costa Rica con la adquisición de la fábrica del Grupo Cuétara, dedicado a la producción de galletas.

En 2013 Molinos Modernos inicia una serie de acciones enfocadas en incursionar en el área sur México, adquiriendo Harinera de Chiapas.

Durante el año 2014 la División realiza importantes inversiones en tecnología para las plantas de pastas de Guatemala y República Dominicana, incrementando su capacidad de producción.

En el año 2015 se adquiere el molino de trigo Industrias Gemina S.A. en Chinandega Nicaragua, manteniendo el objetivo de fortalecer el posicionamiento regional de la empresa.

Actualmente la unidad de negocio Molinos Modernos está integrada por un equipo de más de 4,200 colaboradores en toda la región, orgullosos de mantener vivo el sueño de Don Juan Bautista Gutiérrez y su legado de valores como la responsabilidad, excelencia, integridad y respeto.

Teniendo un crecimiento desde inicios, fundamentado desde su raíz con el ejemplo de la vivencia de principios éticos y creciendo con el acompañamiento de colaboradores que reforzaron dichos principios, llegan a convertirse

hoy en uno de los grupos empresariales más importantes de América Latina. (CMI Corporación multi inversiones, 2017)

2.1.2 Misión y visión

2.1.2.1 Misión

Ser una corporación internacional, líder en negocios relevantes y selectivamente diversificados que generan valor de manera sostenida para sus accionistas, consumidores, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad.

2.1.2.2 Visión

Ser una organización de clase mundial en productos, procesos y capital humano, participando de manera significativa en múltiples mercados y creciendo estratégicamente con una rentabilidad sobresaliente y sostenible.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO

2.2.1 Inducción

(Garcia Gutierrez, 2014), menciona en su proyecto de investigación que Werther, W. en su libro Administración de Personal y Recurso Humano, describe la inducción como un proceso por el que un colaborador empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización. Ya que a medida que una persona se le capacita e influencia por el grupo de una organización, los valores, las tradiciones de la empresa se adaptan en forma paulatina. Y finalmente el recién llegado se integra de manera más completa a la organización. Siendo en este momento cuando es más probable lograr niveles aceptables de satisfacción, productividad y estabilidad en el puesto. Ya que en pocas ocasiones la capacidad y los conocimientos del nuevo empleado son suficientes para llenar las necesidades del puesto. El potencial del empleado necesita el estímulo y el complemento de la orientación y la capacitación. El programa de inducción cubrirá temas tanto de la organización global como de prestaciones y servicios al personal, lo cual se complementa con un manual del empleado. Para que el programa de inducción sea eficaz es necesaria la participación activa tanto del supervisor como del representante del departamento de personal.

También se entiende como inducción a la manera cómo la organización recibe a los nuevos empleados y los integra a su cultura, a su contexto y a su sistema para que se comporten con las expectativas de la organización. Los empleados aprenden la cultura organizacional de varias maneras: por historias (cuentos y relatos sobre el fundador, recuerdos sobre dificultades, aciertos y errores del pasado), rituales y ceremonias (ceremonias de fin de año, conmemoraciones del aniversario), símbolos materiales (las salas y escritorios, distribución de las oficinas, el tipo de comportamiento, constituyen la comunicación no verbal) y lenguaje. (Chiavenato, 2012)

El proceso de inducción es el proceso de introducción o de iniciación al que se somete a un nuevo empleado cuando comienza a trabajar. Este proceso puede incluir una nueva contratación de trabajo con la que recibe un paquete de bienvenida, y se delinean las reglas de la compañía y los procedimientos, asistir a seminarios de formación introductoria y a cursos de acoso sexual, familiarizarse con la disposición de la oficina y aprender acerca

de los procesos de la oficina como cuando los empleados toman almuerzos y otras cosas. La mayoría de las organizaciones también necesitan conocer nuevas contrataciones sobre cómo funcionan los sistemas de correo electrónico y la comunicación durante el proceso de inducción. (La Voz de Houston and the Houston Chronicle., 2017)

2.2.2 Importancia de la inducción

(La Voz de Houston and the Houston Chronicle., 2017) dice que el proceso de inducción es una herramienta importante para que una empresa sea eficaz. La inducción adecuada puede resultar en "establecer bases y expectativas claras" entre una empresa y su contratación, según el recurso de aprendizaje Business Balls. Esas expectativas incluyen valores corporativos, ética, etiqueta de oficina esperada y decoro y una comprensión de lo que se espera en términos de producción de trabajo. Al inculcar estas expectativas al principio, las nuevas contrataciones tendrán reglas claras y capacitación antes de comenzar sus trabajos.

Desde el primer día de trabajo, el nuevo integrante ya debe tener un panorama amplio de toda la organización, así como de sus funciones. El responsable de la inducción del personal debe asegurar que su inicio esté lleno de una calurosa bienvenida, hacer que se sienta como en casa, pues esto será determinante para basar su primera impresión de la empresa.

2.2.3 Propósitos de la Inducción

El objetivo de la inducción es dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades participantes para lograr su propia incorporación a los grupos sociales que existen en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo empleado y la organización. (Castellanos, 2012)

- a. Facilitar la adaptación de los nuevos empleados, al ambiente de trabajo.
- b. Dar al personal toda la información, necesaria sobre la organización, su historia, sus políticas, reglamentos, servicios y productos.
- c. Desarrollar en el personal actitudes positivas, hacia su trabajo, sección, departamento, jefes y compañeros.
- d. Demostrar a los empleados, el interés de la empresa por su integración al núcleo de trabajo.
- e. Despertar, sentimientos de satisfacción en el trabajo, y de orgullo para la organización.

2.2.4 Ventajas de la Inducción

Menos errores y una mejor comprensión de lo que se espera del empleado lo que conllevaría a un mejoramiento del servicio al cliente, de las relaciones entre los empleados y de la productividad. Los beneficios que trae este programa son, primordialmente al empleado, a la organización y al cliente.

Reducción del tiempo perdido por el empleado; al ingresar él recibe la información general necesaria acerca de la empresa y del cargo que va a ocupar de la manera más racional para que su ajuste sea lo más rápido posible.

Reducción del número de despidos o de acciones correctivas que puedan efectuarse.

Asignación al supervisor la responsabilidad de explicar al nuevo empleado su condición real en la organización, antes que se le informe equivocadamente al respecto.

Suministro de una mayor seguridad al nuevo empleado para vencer sus temores con respecto al desconocimiento del nuevo cargo y/o la empresa y que podría dificultar el logro de su productividad ideal; él recibe los requerimientos exigidos por el perfil del cargo, acorde a la descripción del mismo. (Chiavenato, 2017)

2.2.5 Tipos de inducción

Inducción general: información general, proceso productivo y las políticas generales de la organización.

Inducción específica: orientación al trabajador sobre aspectos específicos y relevantes del oficio a desempeñar.

Evaluación: evaluación del proceso de inducción y toma de acciones correspondientes.

2.2.5.1 Opciones de Inducción de nuevos empleados

1. Formal o informal: el nuevo empleado es segregado y diferenciado para hacer explícito su papel de novato, aunque se formaliza la socialización. Es el caso de Gestión de Talento Humano Idalberto Chiavenato programas específicos de integración y orientación. La socialización informal ubica al nuevo empleado inmediatamente en su cargo, con poca o ninguna atención especial.

2. Individual o colectivo: los nuevos miembros pueden socializarse individualmente o agruparse y procesarse a través de un conjunto idéntico de experiencias, como en el servicio militar.

3. uniforme o variable: el programa fijo establece fases estandarizadas de transición de la etapa de aspirante a la etapa de empleado.

4. Seriado o aleatorio: la socialización seriada utiliza papeles que entrenan y estimulan al nuevo empleado, como el aprendizaje y de tutorías. La socialización aleatoria no utiliza papeles, y los nuevos empleados deben actuar por su propia cuenta.

5. Refuerzo o eliminación: la socialización por refuerzo confirma y apoya ciertas cualidades y calificaciones del nuevo empleado como ingredientes necesarios para desempeñar el cargo con éxito.

2.2.5.2 Métodos de socialización en la Inducción

Los métodos de inducción organizacional más utilizados son los siguientes:

1. Proceso selectivo: la socialización se inicia en las entrevistas de selección mediante las cuales el candidato conoce su futuro ambiente de trabajo, el gerente y el estilo de administración, etc. incluso antes que sea aceptado, el proceso de selección le permite obtener información y observar cómo funciona la organización y cómo se comportan las personas que conviven en ella.
2. Contenido del cargo: los nuevos empleados que reciben tareas relativamente exigentes, están más preparados para desempeñar las tareas posteriores con más éxito.
3. Supervisor como tutor: el nuevo empleado puede acogerse a un tutor capaz de cuidar su integración en la organización. El supervisor debe realizar cuatro funciones básicas junto al nuevo empleado:
 - a) Transmitir al nuevo empleado una descripción clara de la tarea que debe realizar.
 - b) Proporcionar toda la información técnica para ejecutar la tarea.
 - c) Negociar con el nuevo empleado las metas y los resultados que debe alcanzar.
 - d) Dar retroalimentación adecuada al desempeño del nuevo empleado.
4. Grupo de trabajo: la integración del nuevo empleado debe ser atribuida a un grupo de trabajo que pueda generarle un efecto positivo y duradero.
5. Programa de integración: programa formal e intensivo de entrenamiento inicial destinado a los nuevos miembros de la organización, para familiarizarlos con el lenguaje usual de la organización, los usos y costumbres internos (cultura organizacional), la estructura de la organización (áreas o departamentos), principales productos y servicios, misión de la organización y los objetivos organizacionales, etc. también recibe el nombre de programa de inducción y constituye el principal método de aculturación de los nuevos participantes en las prácticas corrientes de la organización. El programa de integración busca que el nuevo participante asimile de manera intensiva y rápida, en situación real o de laboratorio, la cultura de la organización y se comporte de ahí en adelante como miembro que viste definitivamente la camiseta de la organización. En algunas organizaciones, los

programas de integración son totalmente desarrollados por el órgano de entrenamiento, mientras que en otras son coordinados por el órgano de entrenamiento y ejecutado por gerentes de línea en los diversos aspectos abordados, estos programas pueden durar de uno a cinco días. Si el nuevo miembro ocupa una posición destacada, en niveles de gerencia o de dirección, el programa de integración puede tardar meses y abarcar una agenda que programas u permanencia en las diversas áreas o departamentos de la organización. (Chiavenato, 2012)

2.2.5.3 Principales elementos de un programa de socialización:

a) Asuntos Organizacionales:

- Misión y objetivos globales de la organización
- Políticas y directrices de la organización
- Estructura de la organización y sus unidades organizacionales
- Productos y servicios ofrecidos por la organización
- Reglas y procedimientos internos
- Procedimientos de seguridad en el trabajo
- Distribución física e instalaciones que utilizara el nuevo miembro

b) Beneficios ofrecidos:

- Horario de trabajo, de descanso y comedor
- Días de pago y de anticipos salariales
- Programa de beneficios sociales ofrecidos por la organización

c) Relaciones:

- Presentación a los superiores y a los colegas de trabajo

d) Deberes del nuevo miembro:

- Responsabilidades básicas confiadas al nuevo empleado
- Visión general del cargo
- Tareas
- Objetivos del cargo
- Metas y resultados del cargo
- Metas y resultados que deben alcanzarse

Observaciones:

- Preparar al personal interno (empleados) para atender al personal externo (clientes o consumidores).

Manual del empleado de una organización:

- a) Mensaje de bienvenida
- b) Historia de la organización
- c) Negocio de la organización
- d) Usted es su futuro
- e) Lo que usted debe conocer:

- Horario de descanso
- Periodos de descanso
- Ausencias de trabajo
- Registros y controles
- Días de pago
- Prevención de accidentes
- Utilización de teléfonos
- Supervisión
- Sitio de trabajo
- Sitio de utilería y desplazamiento

f) cuáles son sus beneficios:

- vacaciones y descanso semanal
- días festivos
- seguro de vida en grupo

- asistencia medico hospitalaria
- estacionamiento y transporte
- programas de entrenamiento
- plan de sugerencias
- planes de seguridad social
- servicio social

g) Beneficios sociales para usted:

- Sindicato
- Planes educativos
- Restaurante y cafetería
- Club recreativo

2.2.6 Variable independiente

Analizar el programa de Inducción que aplicó la empresa Alcasa S.A (Cuétara).

El propósito fundamental de un programa de inducción es lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos. (Quevedo, 2015)

La inducción del personal es un proceso que realizan las organizaciones y consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de recién ingreso. Con la finalidad de lograr una mejor adaptación a su nuevo puesto e integrar al personal para favorecer el sentido de pertenencia a la empresa. Lo que se traducen en un mejor desempeño y se corre un menor riesgo de que la persona deserte durante los primeros días de labor. (Staffing Personal , 2017)

La inducción de personal consiste en la orientación, la ubicación y la supervisión que se realiza con los empleados de reciente ingreso a la compañía. Realizar un proceso de inducción apropiado disminuye la gran tensión y el nerviosismo con que llega el nuevo integrante al equipo de trabajo. No hay que perder de vista el hecho de que una nueva personalidad se incorporará a la compañía, y las necesidades básicas de seguridad, pertenencia, estima y reconocimiento se satisfacen en el nuevo trabajador con un programa de inducción de personal bien diseñado e implementado. (Capital, 2017).

Para la siguiente investigación se utilizará la definición, “La inducción del personal es un proceso que realizan las organizaciones y consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de recién ingreso. Con la finalidad de lograr una mejor adaptación a su nuevo puesto e integrar al personal para favorecer

el sentido de pertenencia a la empresa. Lo que se traducen en un mejor desempeño y se corre un menor riesgo de que la persona deserte durante los primeros días de labor". (Staffing Personal , 2017)

2.2.7 Variable dependiente

Desempeño de los colaboradores en la organización, del periodo comprendido entre Enero del 2017 a Diciembre del 2017.

Para que un programa de inducción y entrenamiento sea efectivo, debe permitir el potencial de la nueva persona en la misma dirección de los objetivos de la empresa, por lo tanto, se considera que todo proceso de inducción deberá contener básicamente etapas que van en concordancia con la adecuada promulgación y conocimiento de éstos. (Quevedo, 2015)

El propósito fundamental de un programa de inducción según autores es lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos. (Bernardo, 2017)

Es necesario conocer el avance del mismo dentro de sus funciones asignadas, así como también comprobar si no es necesario, retroalimentar alguna área de este proceso, y conocer si su trabajo requiere una capacitación específica, para lograr un desempeño aceptable de su trabajo. Lo mismo se hace necesario realizar con el personal existente dentro de la empresa, para conocer su rendimiento en el logro de sus metas, lo cual es posible conocer por medio de una evaluación del desempeño. (Garcia Gutierrez, 2014)

En esta investigación, como factor B, se utilizará la siguiente definición, mencionada por (Garcia Gutierrez, 2014) “es necesario conocer el avance del mismo dentro de sus funciones asignadas, así como también comprobar si no es necesario, retroalimentar alguna área de este proceso, y conocer si su trabajo requiere una capacitación específica, para lograr un desempeño aceptable de su trabajo. Lo mismo se hace necesario realizar con el personal existente dentro de la empresa, para conocer su rendimiento en el logro de sus metas, lo cual es posible conocer por medio de una evaluación del desempeño.”

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; ya sea, en cuanto a la producción y generación de conocimiento sobre el tema estudiado en, por ejemplo, administración, educación, derecho, publicidad, psicología, o lo relativo a las recomendaciones, manuales, acciones y planes tangibles y útiles que se elaborará producto de la información recabada, con el fin de contribuir a resolver el problema investigado. (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016).

En general la investigación tiene dos finalidades: la teórica y la aplicada.

La investigación teórica, dice Barrantes R. (2013) “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia”. (p, 64). Es decir, es la investigación que parte de un conocimiento existente, pero considera que el mismo está incompleto, no está demostrado o tiene prejuicios.

La investigación aplicada, por su parte, busca sobre todo resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, institución, comunidad, ámbito de estudio o grupo de personas, mediante acciones y medidas concretas y tomando como base los datos y la información producidas por la investigación. En palabras de Barrantes R. (2013) “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p, 64). En decir, con base en la información recabada, la investigación aplicada plantea y elabora recomendaciones, planes, lineamientos, manuales, entre otros, para resolver problemas concretos que ocurren en un determinado lugar.

De acuerdo con la investigación presente y según la guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016), tiene como finalidad la investigación aplicada la siguiente: mencionada en palabras de Barrantes R. (2013) “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p, 64). En la empresa donde se elabora la investigación lo que se estudia son las

dificultades que pueda presentar un plan de inducción según las condiciones que se presenten, por el cual se pretende realizar distintas recomendaciones para ser más efectiva la inducción, lo que se analiza aplicado a este tipo de investigación.

3.1.2 Dimensión temporal

En cuanto a la delimitación o alcance temporal, existen básicamente dos tipos de investigaciones, a saber: la transversal y la longitudinal. (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016).

La transversal señala (Barrantes, 2013. P.64): “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. Es decir, “acortar” el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y a profundidad en un momento específico.

La longitudinal, en cambio, analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo. Visto así, en la investigación longitudinal el tiempo es la variable central; es la que explica, pues se asume la hipótesis de que los temas y hechos investigados se pueden explicar y entender mejor considerando la influencia que tiene sobre ello el tiempo, el cambio histórico.

Según análisis de lo anterior esta investigación se basa en la dimensión longitudinal debido a que la guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016) indica *“en la investigación longitudinal el tiempo es la variable central; es la variable que explica, pues se asume la hipótesis de que los temas y hechos investigados se pueden explicar y entender mejor considerando la influencia que tiene sobre ello el tiempo, el cambio histórico.”* Por lo que va a realizar un análisis de la inducción en un tiempo determinado y que situaciones genera.

3.1.3 Marco

El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar.

Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional sobre condiciones socioeconómicos y para ello se aplica un censo en todo el país.

Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela.

Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, sobre el cual o en donde el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación sobre la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo de la empresa.

Según la definición de la guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016) esta investigación se presenta en un espacio micro debido a lo que se va analizar es el programa de inducción específicamente en el departamento de Recursos Humanos a un determinado grupo de colaboradores.

3.1.4 Naturaleza

A. Cuantitativa

Una investigación con un enfoque cuantitativo recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis. En palabras de Hernández, et al (2014), en su texto Metodología de la investigación, la investigación cuantitativa: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (p. 4).

B. Cualitativo

En la investigación cualitativa, lo que se recaba y analiza son opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones, sobre el tema investigado. En este sentido, el investigador recolecta sensaciones y conductas de actores, sujetos o personas investigadas, las cuales se describen e interpretan, sin mediciones, a fin de poder identificar algunos patrones de conducta o interpretación.

En cuanto al enfoque cualitativo, dice Hernández, et al (2014) “se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto” (p.9).

C. El modelo mixto

Va entremezclando ambos enfoques a lo largo de todo el proceso, que se vuelve más complejo. Ejemplo: Se plantea una investigación en torno a la perspectiva de la población costarricense respecto del TLC utilizando:

1. El enfoque cuantitativo para determinar el impacto económico que tiene el TLC sobre el sector agropecuario.
2. El enfoque cualitativo para establecer la relación entre el impacto que genera el TLC en el sector agropecuario y la actitud y el comportamiento de la población frente al referéndum.

Con respecto al análisis y el estudio de la guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016) “lo que se recaba y analiza son opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones”. Esta investigación se desarrolla en la naturaleza cualitativa, debido a que vamos a obtener resultados numéricos y las percepciones de los colaboradores que completaron el instrumento.

3.1.5 Carácter

Por el carácter, las investigaciones se clasifican en: exploratorias, descriptivas, analíticas-interpretativa, causales, correlacionales, retrospectivas y prospectivas, entre otras.

La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer sobre un tema poco investigado, en cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la que otra investigación luego puede profundizar.

En cuanto a la investigación descriptiva, la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo.

La investigación analítica-interpretativa, busca en primer lugar conocer los factores o las condiciones que propician un problema para luego poder explicar y comprender, en sentido hermenéutico, porque razones, motivos o circunstancias esto ocurre.

La investigación causal, se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibiendo el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto y causas-efecto.

La investigación retrospectiva, es aquella cuyo fin es analizar un tema actual pero basándose sobre todo en fuentes secundaria ya existentes. Este tipo de investigación no es una investigación histórica, como las hacen los historiadores, sino que es un estudio basado en una información que ya existe, porque ya fue producida, por lo que, la tarea de la investigación es recolectarla, agruparla, categorizarla y analizarla.

Por último, la investigación prospectiva, lo que busca es analizar un fenómeno de actualidad a fin de poder obtener información que permite, predecir, pronosticar y proyectar cual puede ser el comportamiento de dicho fenómeno en el mediano y largo plazo, si la organización no toma algunas decisiones.

Basados en el análisis anterior esta investigación hace referencia al tipo de carácter descriptivo, que según la información obtenida de la guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo, 2016) dice, “la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo”. Debido a que en el proyecto lo que se detalla es de qué modo van a incidir el programa de inducción en el personal de la empresa.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Primera mano

Lo que indica la guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016) son todos los documentos como tesis de las universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de organizaciones reconocidas.

Se indica el autor o autores, la universidad u organización, el país y el año, desglosados en una tabla como la siguiente. Se establece un mínimo de cinco investigaciones desglosadas de la siguiente forma: dos nacionales y tres internacionales.

Autor o autores	Universidad	País	año
Patricia Araya Valverde	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2014
Luis Diego Ramírez Marín	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2016
Rosa Elizabeth Espinoza López. Soraya del Consuelo Tigse Tapia.	Universidad Politécnica Salesiana	Ecuador	2012
Paula Andrea Tovar Rios Juan Manuel Uribe Ramírez	Universidad del Valle	Colombia	2012
Andrea María Cancinos Kestler	Universidad Rafael Landívar	Guatemala	2015

3.2.2 Segunda mano

La guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016) indica que son todos los libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado se pueden incluir documentos tomados de sitios *web* siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación.

Autor o autores	Organización	País	año
Mélida del Carmen Alfaro Castellanos	RED TERCER MILENIO S.C.	México	2012
Idalberto Chiavenato	Gestión del talento humano	Brasil	2012
Hernández Sampieri	Metodología de la Investigación	México	2014
Dirección de Metodología de la Investigación	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2017
Staffing Personal	Soluciones en Recursos Humanos	México	2017
Corporación Multi Inversiones Modernos Molinos	Historia CMI	Guatemala	2017

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 La población

La guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016) hace referencia a todo aquello que constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones.

Población

“Una población constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones, etc.” (Pazoz y Gutiérrez, 2012, p. 71). La población de esta investigación es de 70 colaboradores

3.3.2 La muestra

La guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016) señala lo siguiente constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. Puede ser de dos tipos: probabilística y no probabilística.

✓ Probabilística:

Es cuando todos los sujetos que conforman el subgrupo tienen la misma posibilidad de ser escogidos por medio de una selección mecánica; este procedimiento es esencial en las investigaciones con enfoque cuantitativo, porque se suelen recoger los datos mediante encuestas y cuestionarios para luego analizarlos estadísticamente. Las unidades muestrales o elementos, se eligen en forma aleatoria; es decir, al azar, de modo que exista la misma probabilidad de que cualquiera participe.

✓ No probabilística:

Se da cuando la elección depende de las características de la investigación y la toma de decisión de una persona o grupo. Este tipo de muestra se selecciona con sujetos “típicos”, con la finalidad de que sean casos representativos de la población. La población o universo representativo se utiliza para extraer los datos

y delimitar la muestra durante el proceso investigativo. Los estudios de casos constituyen una muestra en sí mismos y pueden ser: una persona, una pareja, una familia; una empresa, un departamento, etc. Y este implica recoger el máximo de información, para entender las características y condiciones.

En esta investigación se utiliza el muestreo no probabilístico, ya que se va a determinar las situaciones que se presentan en el departamento de Recursos Humanos con respecto a su inducción a la hora de ingresar sus colaboradores. Lo cual para este caso la guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo, 2016) menciona *“se da cuando la elección depende de las características de la investigación y la toma de decisión de una persona o grupo. Este tipo de muestra se selecciona con sujetos “típicos”, con la finalidad de que sean casos representativos de la población. La población o universo representativo se utiliza para extraer los datos y delimitar la muestra durante el proceso investigativo.”*

Para esta investigación se trabajó con una muestra de 50 colaboradores lo que representa un 71% de la población de la investigación.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

3.4.1 Observación

La forma más simple de expresar la observación es mediante un informe objetivo que realiza un observador sobre algo que experimentó, por medio de sus sentidos. Son las observaciones de registro, aunque algunos procedimientos obtienen ciertas clases de datos observados que otros no alcanzan y la forma más sencilla y rápida son las que proporcionan los datos registrados y requeridos, que hay que utilizar sean válidas y suficientes para poder codificarlas y validarlas. La observación científica incluye la selección deliberada de algún aspecto significativo de los fenómenos en cierta situación y en un momento determinado, constituye un detenido examen en el cual puede hacer uso de procedimientos e instrumentos de precisión. (Amador, 2013)

3.4.1.1 Hoja de observación

Una hoja de observación, verificación o de chequeo es una herramienta impresa a modo de formato, utilizada para recoger y compilar de forma estructurada datos asociados a un proceso o situación particular definida. Los datos reunidos representan una entrada para el uso de otras herramientas de control de calidad como el diagrama de Pareto o dispersión. En este sentido, la hoja de verificación es una herramienta genérica utilizada para multitud de propósitos que van más allá de la calidad. (el ingenio empresa , 2016)

3.4.1.2 Lista de cotejo

Es un listado de características, aspectos, cualidades, etc. sobre las que interesa determinar su presencia o ausencia. Se centra en registrar la aparición o no de una conducta durante el período de observación. Ofrecen solo la posibilidad de ítem dicotómico y su formato es muy simple (educarchile, 2012).

3.4.1.3 Bitácora

Representa un cuaderno en el que se reportan los avances y resultados de un determinado estudio o trabajo; el mismo incluye hipótesis, observaciones, ideas, datos, obstáculos que puedan surgir en el transcurso de la investigación.

Se encuentra organizado de forma cronológica, tal modo que a medida que se van consiguiendo avances en el proyecto, los resultados se plasman en el cuaderno para poder tener un claro seguimiento de toda la labor realizada. En una bitácora de este tipo deberán registrarse todas las condiciones en las que se ha desarrollado el proyecto. (ISABEL, 2013)

3.4.1.4 Mapas

Cuando la investigación se desarrolla en un territorio o ambiente físico determinado, es útil disponer de mapas o elaborarlos con el fin de registrar la vinculación de los grupos de población con el espacio, las relaciones que establecen con él y los itinerarios o condensaciones que se producen en el territorio. (Alicante, 2017)

3.4.2 Entrevista

(HERNANDEZ SAMPIERI, 2014) hace referencia que la entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso, podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas (Ryen, 2013; y Grinnell y Unrau, 2011). En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

3.4.2.1 Cuestionario

En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). (HERNANDEZ SAMPIERI, 2014)

3.4.3 Encuestas

Las encuestas de opinión son consideradas por diversos autores como un diseño o método. En la clasificación de la presente obra serían consideradas investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos. (HERNANDEZ SAMPIERI, 2014)

Esta investigación se utilizará como técnica la entrevista lo cual se va a tomar como elemento la encuesta , que se desarrollará para todos los colaboradores de forma que nos indiquen su experiencia en el proceso que obtuvieron durante su proceso de inducción. Las primeras 5 preguntas serán personales, se harán preguntas cerradas para tener mayor exactitud en la información ya que (HERNANDEZ SAMPIERI, 2014) indica “en fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013).”

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

3.5.1 Factor A

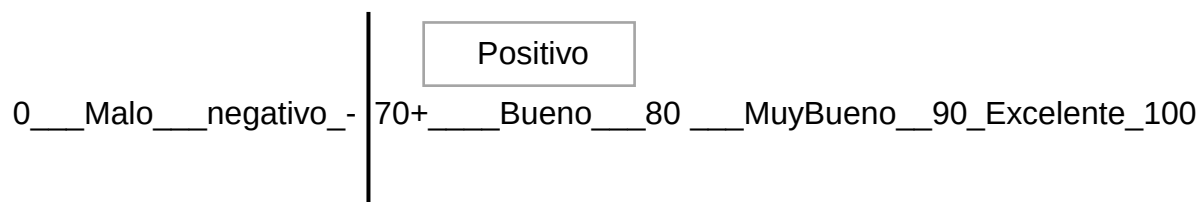
3.5.1.1 Definición conceptual

Analizar el Programa de Inducción que aplicó la empresa Alcasa S.A (Cuétara).

La siguiente variable se describe como “La inducción del personal es un proceso que realizan las organizaciones y consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de recién ingreso, con la finalidad de lograr una mejor adaptación a su nuevo puesto e integrar al personal para favorecer el sentido de pertenencia a la empresa. Lo que se traducen en un mejor desempeño y se corre un menor riesgo de que la persona deserte durante los primeros días de labor”.

3.5.1.2 Definición Operativa

Menciona (Hernandez Sampieri, 2014, pág. 120) que la definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (Reynolds, 1986, p. 52). Como parte de la investigación, seria la aplicación del cuestionario que se le realizó a los colaboradores de cómo fue su proceso de inducción. Se analizará lo siguiente, esto quiere decir que si la frecuencia relativa es mayor que 90 es Excelente; si es superior a 80 e inferior a 90 es Muy Bueno; si es superior a 70 e inferior a 80 es Bueno; y si es inferior a 70 es Malo.



3.5.1.3 Definición instrumental

La guía (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016) define que es las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información, según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables.

Se toma como técnica la entrevista debido a como se mencionaba anteriormente *“en las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.”*, el más recomendado para esta investigación como nos indica (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016)

Se selecciona una muestra de 50 trabajadores a los que se les aplica el instrumento de cuestionario, ya que tiene más facilidad para los colaboradores a la hora de aplicarse, es más pronta y eficaz.

Las preguntas que miden los indicadores de la variable A son las siguientes:

- ¿El primer día que ingreso a laborar, recibí una bienvenida?
- ¿Quién aplica el programa de inducción?
- ¿Cuál fue la duración del proceso de inducción?

- ¿Al ingresar a la empresa recibió información suficiente para desarrollar las labores propias del puesto a desempeñar?
- ¿Recibió algún apoyo por parte de su jefe directo durante el proceso de inducción?
- ¿Cuál de los siguientes aspectos le indicaron en el proceso de Inducción?

3.5.2 Factor B

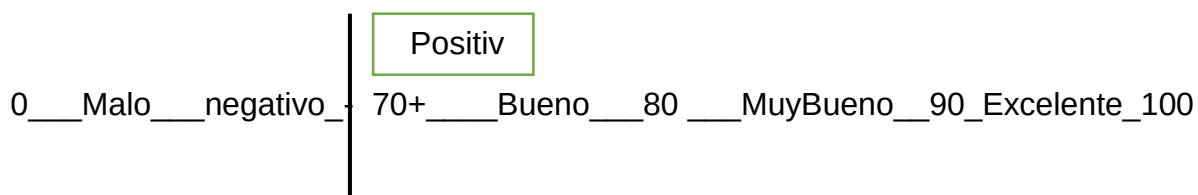
3.5.2.1 Definición conceptual

Incorporación que adquieren sus colaboradores en dicho plan, correspondiente al periodo de Enero del 2016 a Noviembre del 2017.

La siguiente variable se describe como “Es necesario conocer el avance del mismo dentro de sus funciones asignadas, así como comprobar si no es necesario, retroalimentar alguna área de este proceso, y conocer si su trabajo requiere una capacitación específica, para lograr un desempeño aceptable de su trabajo.”

3.5.2.2 Definición Operativa

Como parte de la investigación, para esta variable, de igual manera seria la aplicación del cuestionario que se le realizó a los colaboradores de cómo fue el impacto en el proceso de inducción, en el que se desarrollan una serie de preguntas que especifican hacia donde se quiere llegar como parte de la investigación. Se analiza lo siguiente:, si la frecuencia relativa es mayor que 90 es Excelente; si la es superior a 80 e inferior a 90 es Muy Bueno; si es superior a 70 e inferior a 80 es Bueno; y si la es inferior a 70 es Malo.



3.1.1.1 Definición instrumental

Se toma como técnica la entrevista debido a que, como se mencionaba anteriormente, *“en las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden)”*. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.”, el más recomendado para esta investigación como nos indica (Universidad Hispanoamericana, Mayo,2016)

Se selecciona una muestra de 50 trabajadores a los que se les aplica el instrumento de cuestionario, ya que tiene más facilidad para los colaboradores a la hora de aplicarse, es más pronta y eficaz.

Las preguntas que miden los indicadores de la variable B son las siguientes:

- ¿Considera que la información recibida durante el programa de inducción
- ¿Qué canales de comunicación fueron utilizados durante el programa de inducción?
- ¿Se cumplió con todos los objetivos indicados en la agenda del programa de inducción, en el cual se les fue entregado al inicio del programa?
- ¿Es importante para usted que se aplique el proceso de inducción en la empresa?

3.5.3 Cuadro de operacionalización de las variables

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	INDICADORES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
Identificar los canales de comunicación que se utilizaron durante el programa de inducción.	Programa de Inducción	Comunicación	Analizar los canales de comunicación que se utilizan para brindar el programa de inducción.	si la frecuencia relativa es mayor que 90 es Excelente; si es superior a 80 e inferior a 90 es Muy Bueno; si es superior a 70 e inferior a 80 es Bueno; y si es inferior a 70 es Malo.	Cuestionario aplicado de la pregunta 6 a la 11
Analizar los factores del programa de inducción de la empresa Alcasa S.A (Cuétara),	Programa de Inducción	Factores	Temas que se incluyen en el programa de inducción	si la frecuencia relativa es mayor a 90 es Excelente; si es superior a 80 e inferior a 90 es Muy Bueno; es superior a 70 e inferior a 80 es Bueno; y es inferior a 70 es Malo.	Cuestionario aplicado de la pregunta 10 a la 13
Diagnosticar si los temas incluidos en el programa de inducción cumplen con las necesidades de orientación a los nuevos colaboradores de Alcasa S.A.	Los temas incluidos en el programa de inducción	Necesidades de orientación	Información básica que requiere el colaborador de recién ingreso	si la frecuencia relativa es mayor a 90 es Excelente; si es superior a 80 e inferior a 90 es Muy Bueno; si es superior a 70 e inferior a 80 es Bueno; y si es inferior a 70 es Malo.	Cuestionario aplicado de la pregunta 14 a la 15

Elaborar conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar el programa de inducción que aplica la empresa Alcasa S.A.	Programa de Inducción	Conclusiones y Recomendaciones			
---	-----------------------	--------------------------------	--	--	--

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

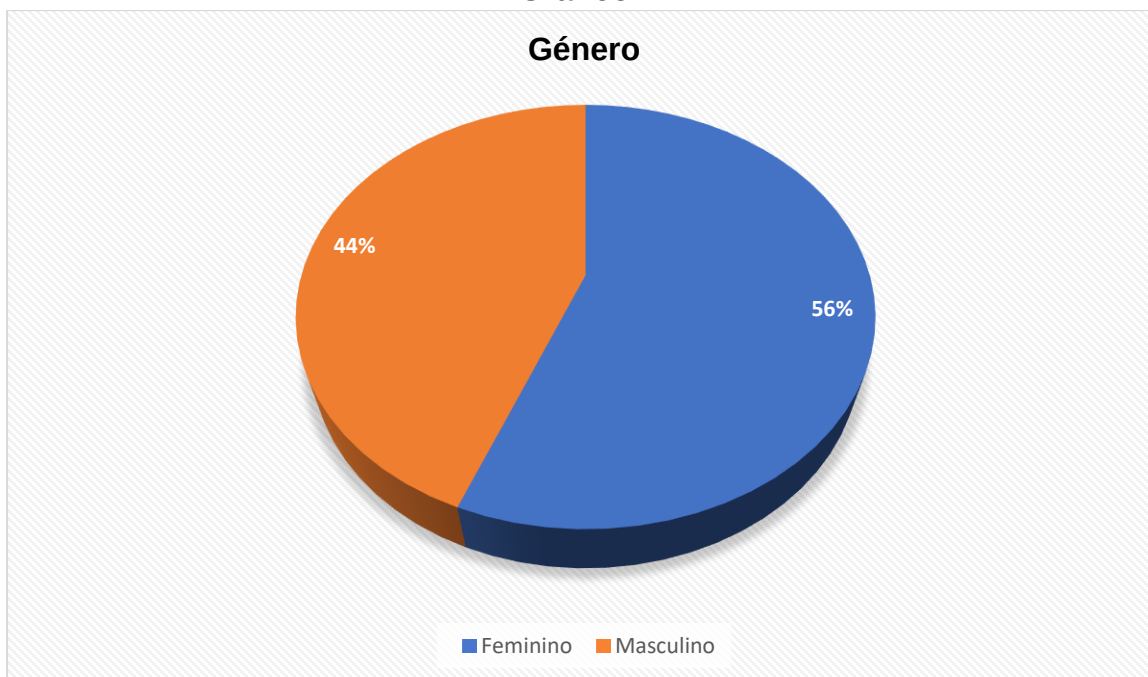
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

A continuación se expone la interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Cuétara Belén, para lo cual se utilizan tablas y gráficos que muestran los valores absolutos y relativos. Esta información se interpreta para analizar las variables referentes a la Inducción de Personal.

Tabla 1. Género		
Criterio	Absoluto	Relativo
Femenino	28	56%
Masculino	22	44%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 1.



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

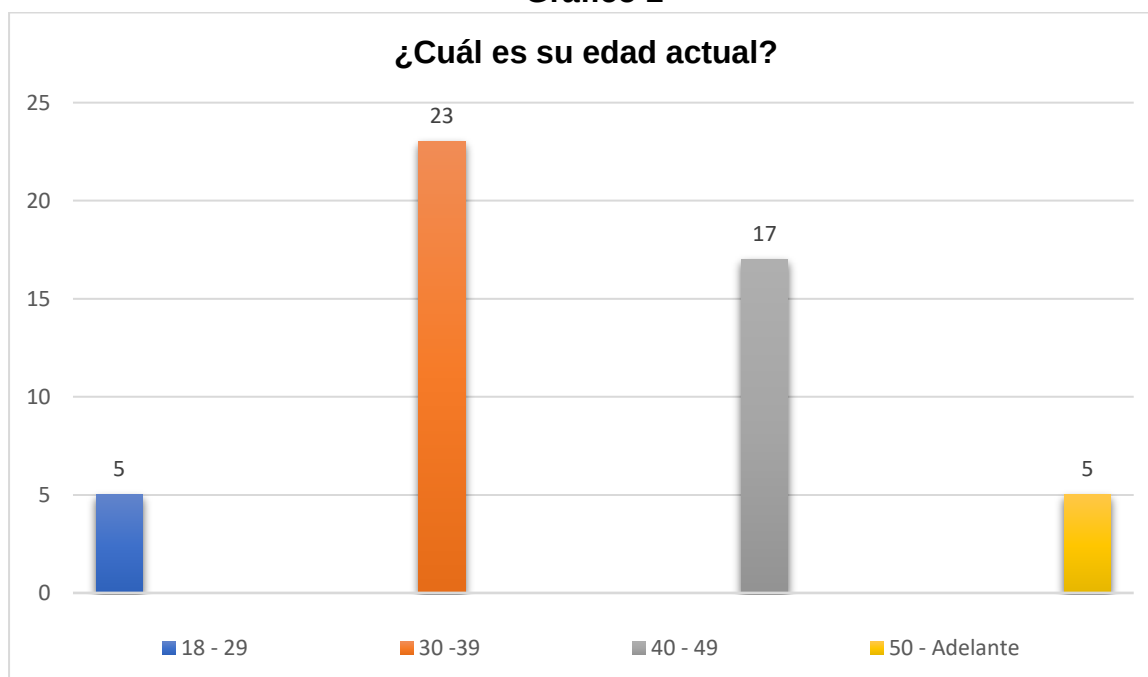
Según información indicada en el gráfico n.º 1 se aprecia que de 50 personas encuestadas, predomina el género femenino correspondiente al 56 %; luego se encuentra el género masculino con un 44 %.

Tabla 2. ¿Cuál es su edad actual?

Criterio	Absoluto	Relativo
18 – 29	5	10%
30 – 39	23	46%
40 – 49	17	34%
50 - Adelante	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 2



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

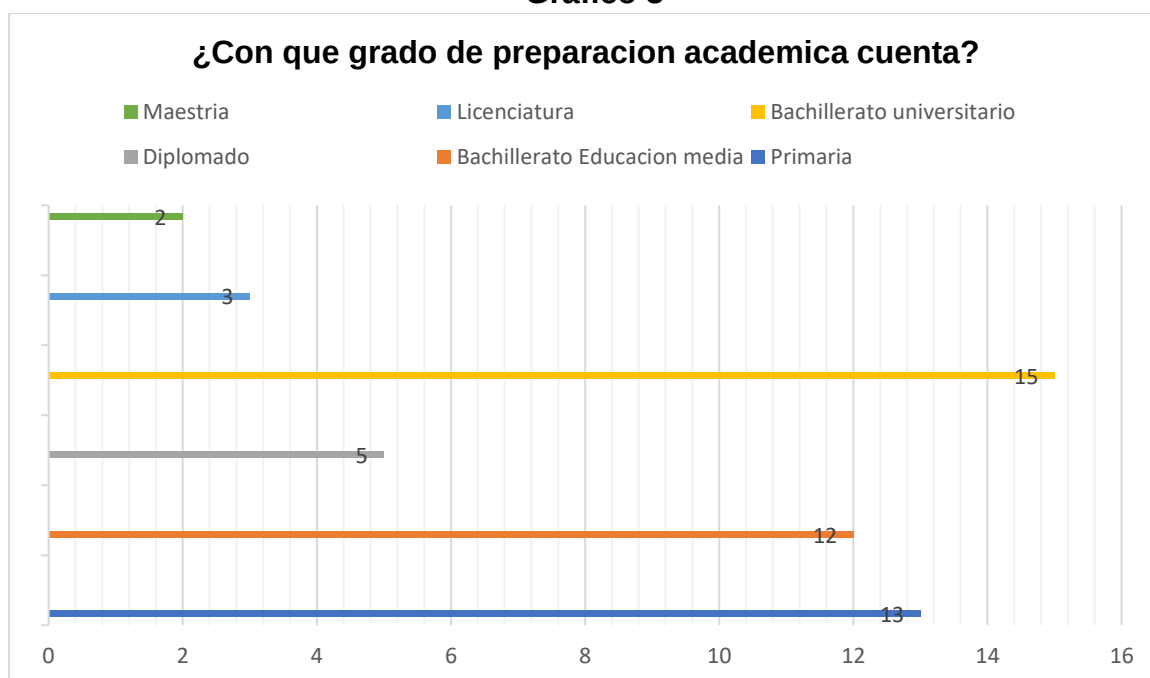
Del presente grafico se detalla que las edades de los 50 trabajadores, va de tal modo que un 10% es parte de la edad adulta mayor con igual porcentaje para jóvenes, luego un 34% que va de un rango de 40 a 49, lo que significa que el valor predominante es de un rango de 30 – 39 con un 46% de edad.

Tabla 3. ¿Con que grado de preparación académica cuenta usted?

Criterio	Absoluto	Relativo
Primaria	13	26%
Bachillerato Educación media	12	24%
Diplomado	5	10%
Bachillerato universitario	15	30%
Licenciatura	3	6%
Maestría	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 3



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

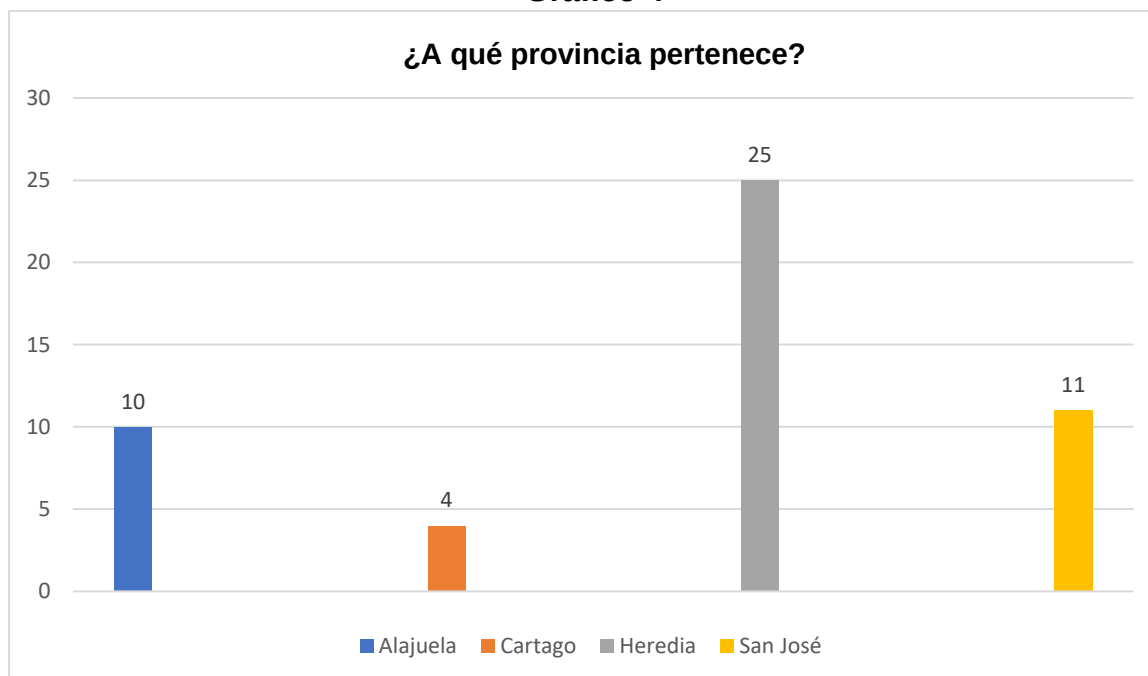
El grafico muestra que una de las poblaciones más grandes es de nivel universitario con un 30% compuesto por personal administrativo, la segunda seria con un 26% personas con tan solo primaria que serían los funcionarios con puestos como manufactura o personal de mantenimiento, un 24% tienen bachillerato en educación media, un 10% son diplomados y como porcentajes menores aparecen 6% licenciatura y 4% maestría.

Tabla 4. ¿A qué provincia pertenece?

Criterio	Absoluto	Relativo
Alajuela	10	20%
Cartago	4	8%
Heredia	25	50%
San José	11	22%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 4



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

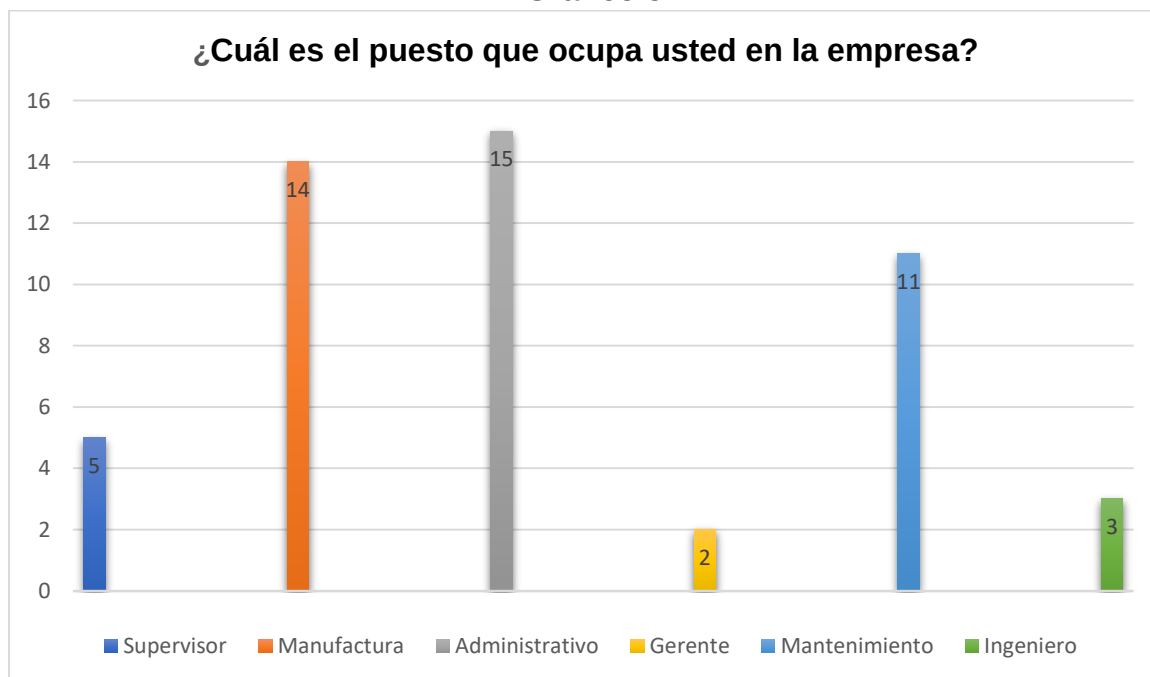
Se presenta en Heredia la cantidad más grande de la población con 50% debido a su ubicación y con menor valor con un 8% viven actualmente en la zona de Cartago, un 20% se localiza en la zona de Alajuela y un 22% en San José.

Tabla 5. ¿Cuál es el puesto que ocupa usted en la empresa?

Criterio	Absoluto	Relativo
Supervisor	5	10%
Manufactura	14	28%
Administrativo	15	30%
Gerente	2	4%
Mantenimiento	11	22%
Ingeniero	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 5



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

En este proyecto, se elaboró la encuesta considerando los puestos principales de procesos en totalidad, tanto administrativas, manufactura (producción), mantenimiento, ingenieros, supervisores y Gerentes.

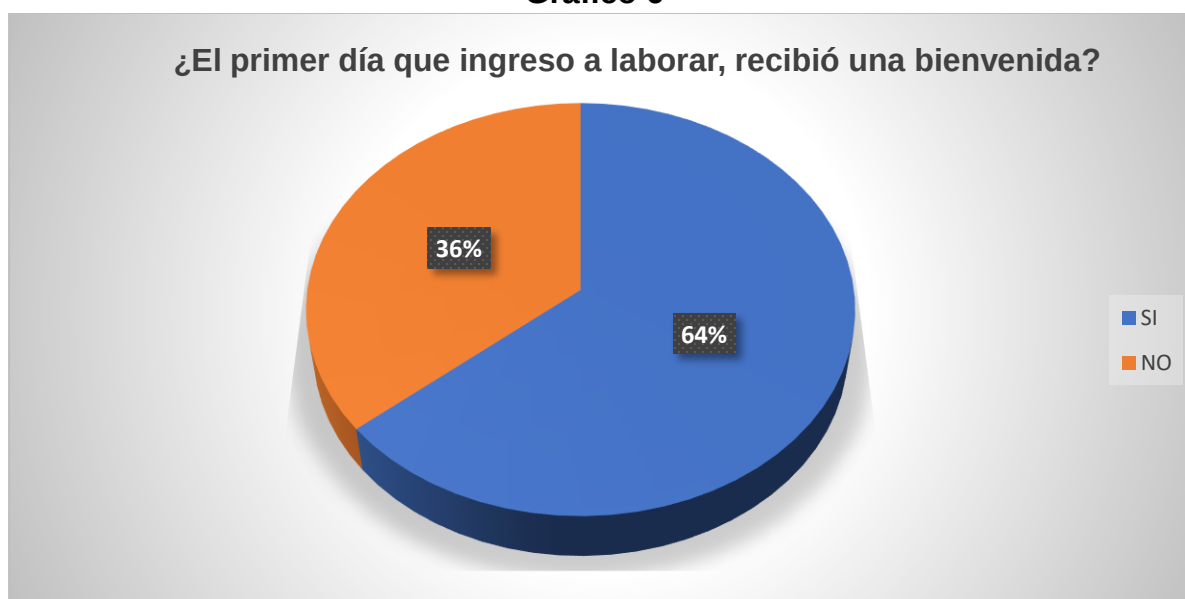
Por tanto, de una muestra de 50 personas se obtuvo información de un 10% corresponde a supervisores, con un 28% manufactura, 30% en el área administrativa, 22% de mantenimiento, con un porcentaje menor de un 4% se obtuvo respuesta de Gerentes y un 6% Ingenieros.

Tabla 6. ¿El primer día que ingreso a laborar, recibió una bienvenida?

Criterio	Absoluto	Relativo
SI	32	64%
NO	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 6



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

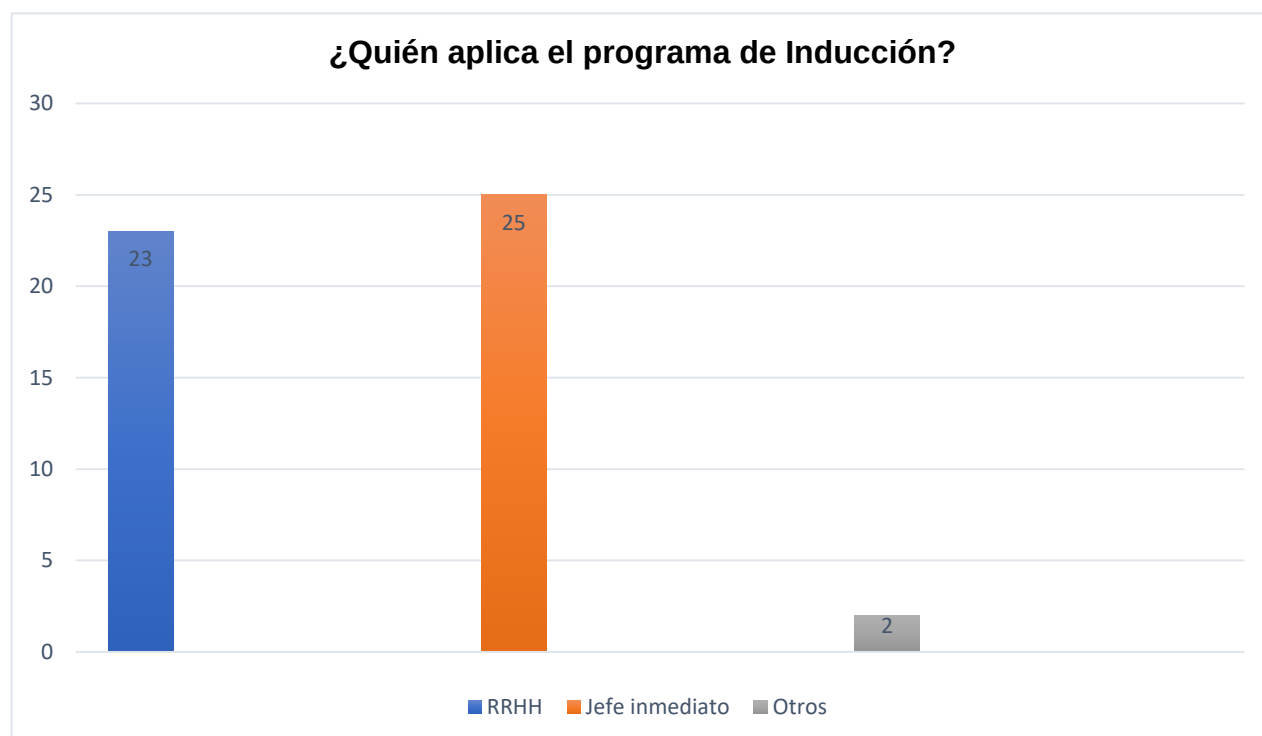
Se observa que de la muestra, solamente el 64% de ellos admitió haber recibido una bienvenida mientras que el restante opinó que no.

Tabla 7. ¿Quién aplica el programa de Inducción?

Criterio	Absoluto	Relativo
RRHH	23	46%
Jefe inmediato	25	50%
Otros	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 7



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

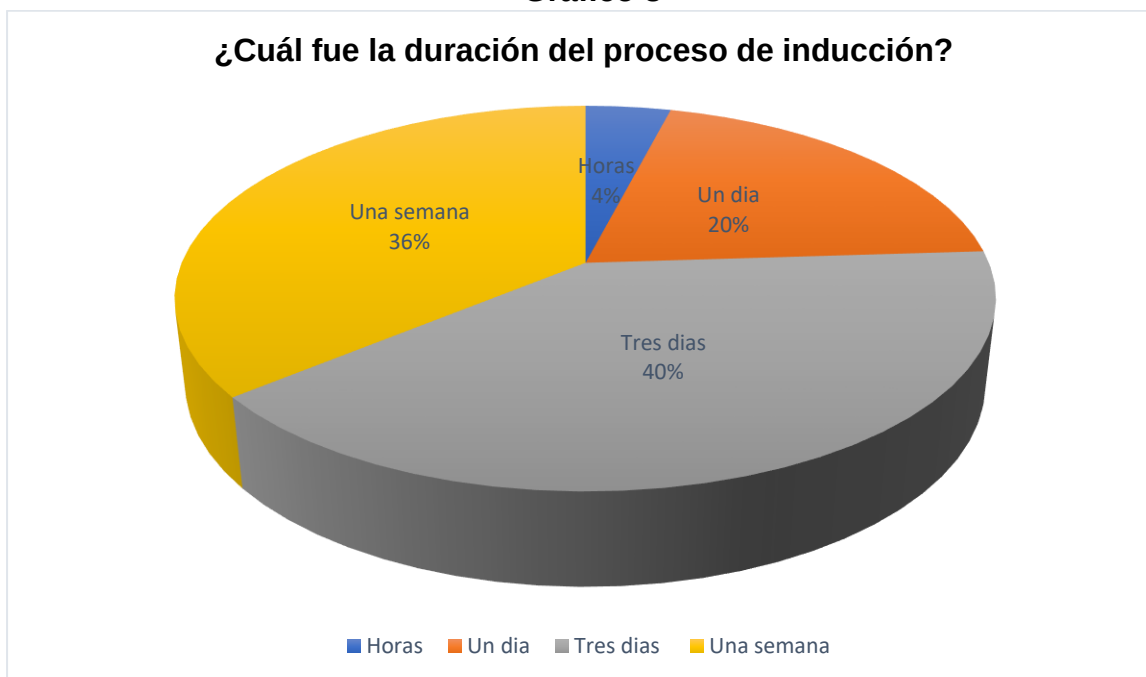
Se mostró que un 50% se los daba el jefe directo, y con un 46% intervenía RRHH

Tabla 8. ¿Cuál fue la duración del proceso de inducción?

Criterio	Absoluto	Relativo
Horas	2	4%
Un día	10	20%
Tres días	20	40%
Una semana	18	36%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 8



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Se procede a evaluar aspectos como la duración y frecuencia del proceso de inducción, a lo cual solo el 36% de los consultados estimó que duró una semana, mientras que tres días fue predominante con un 40%, un día 20% y solo el 4% unas horas.

Tabla 9. ¿Al ingresar a la empresa recibió información suficiente para

Criterio	Absoluto	Relativo
SI	32	64%
NO	18	36%
Total	50	100%

desarrollar las labores propias del puesto a desempeñar?

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 9



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Al analizar estos datos obtenidos, se destaca que el 64% de los trabajadores afirma que se le proporcionó la debida información respecto a las funciones, así como su incidencia en los otros y su ubicación dentro del organigrama, no obstante un 36% niegan haber recibido información suficiente.

Tabla 10. ¿Recibió algún apoyo por parte de su jefe directo durante el proceso de inducción?

Criterio	Absoluto	Relativo
SI	27	54%
NO	23	46%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 10



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

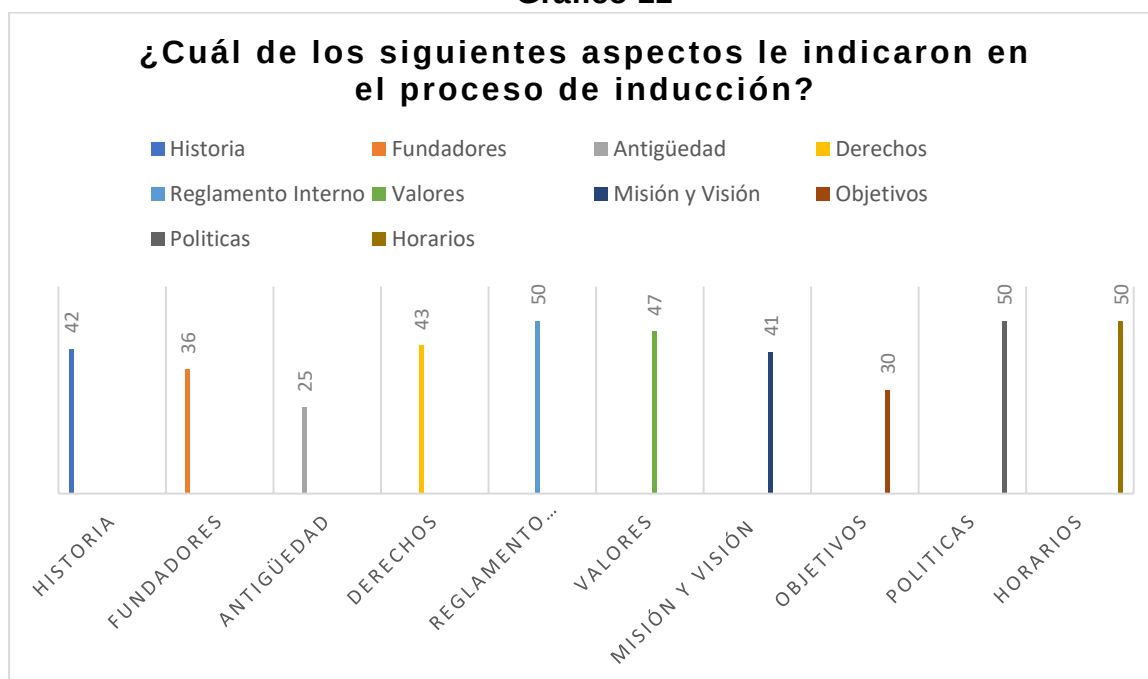
Se muestra en este gráfico que solo el 54% de la muestra recibió apoyo por parte de su jefe quedando un 46% sin una orientación directa de su jefe.

Tabla 11. ¿Cuál de los siguientes aspectos le indicaron en el proceso de inducción?

Criterio	Absoluto	Relativo
Historia	42	10.14%
Fundadores	36	8.70%
Antigüedad	25	6.03%
Derechos	43	10.39%
Reglamento interno	50	12.08%
Valores	47	11.35%
Misión y visión	41	9.90%
Objetivos de la empresa	30	7.25%
Políticas	50	12.08%
Horarios	50	12.08%
Total		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 11



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

A la muestra de los 50 colaboradores se decidió preguntarles por algunos aspectos que se deben impartir en el proceso de inducción y cuáles de esos puntos se les informaron. A un 12.08% se les hizo saber sobre el reglamento, políticas y los

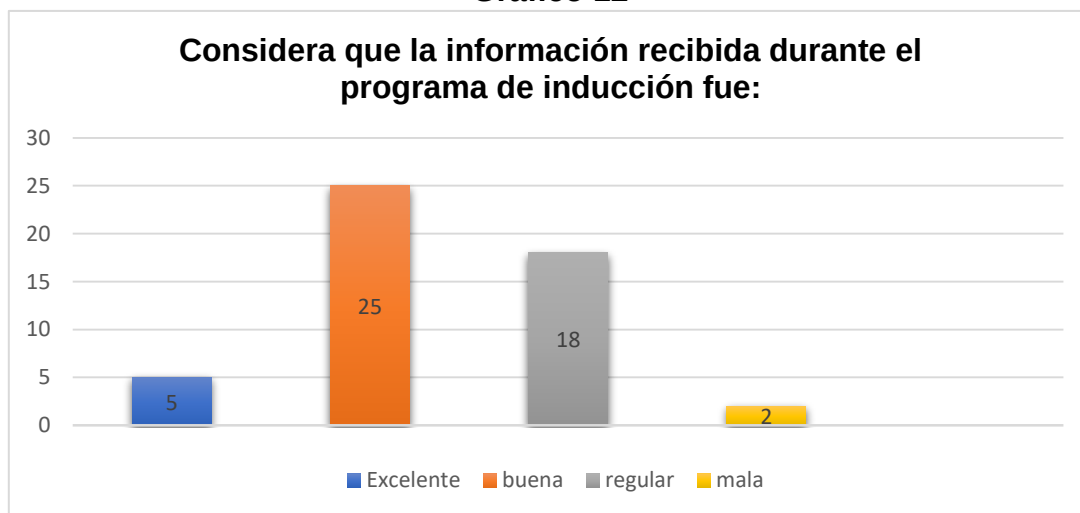
horarios, del 11.35% los valores, 10.39% sus derechos, 10.14% la historia, al 9.90% misión y visión, 8.70% fundadores, al 7.25% objetivos de la empresa y sobre la antigüedad un 6,03%.

Tabla 12. Considera que la información recibida durante el programa de inducción fue:

Criterio	Absoluto	Relativo
Excelente	5	10%
Buena	25	50%
Regular	18	36%
Mala	2	4%
Muy mala	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 12



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Con respecto al análisis de los datos obtenidos, se destaca que el 50% de los trabajadores afirma que se le proporcionó una buena información y un 10% la calificó como

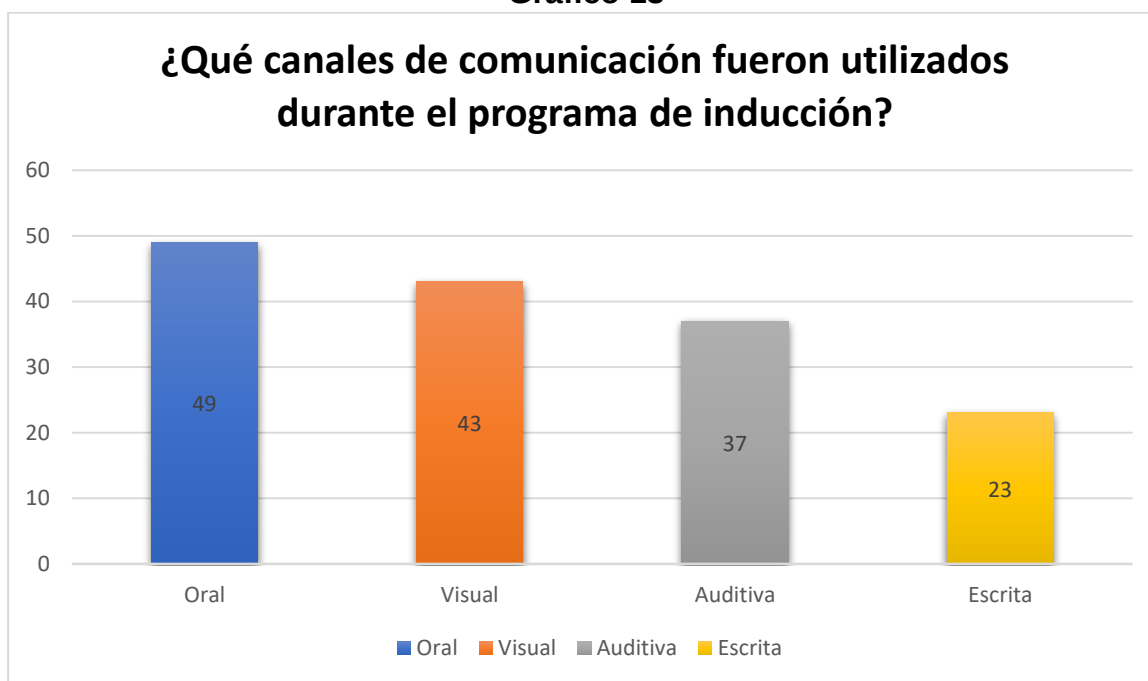
excelente, no obstante el resto de la población dice que el 36% fue regular y un 4% mala.

Tabla 13. ¿Qué canales de comunicación fueron utilizados durante el programa de inducción?

Criterio	Relativo	Absoluto
Oral	49	32.24%
Visual	43	28.29%
Auditiva	37	24.34%
Escrita	23	15.13%
Total		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 13



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

A las 50 personas a las que se les aplicó la encuesta se les preguntó sobre el canal por el que se les impartió el proceso de inducción a lo que respondieron a varias de las opciones, la cantidad de 49 colaboradores con un 32.24% fue de forma oral,

de los 50 encuestados 43 dijeron que visual, 24.34% de forma auditiva y finalmente con un 15.13% escrita.

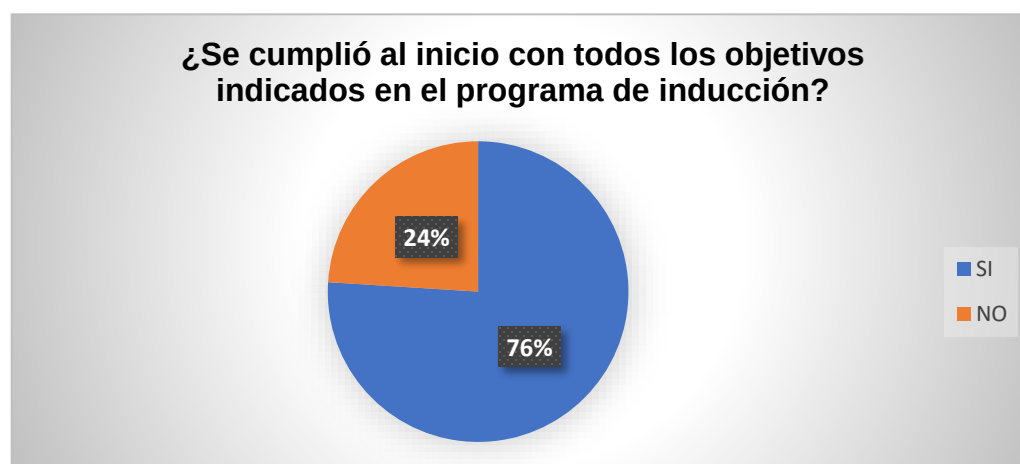
La valoración de los encuestados manifestó un 47.37% en negativa respecto al manejo de recursos audiovisuales,.

Tabla 14. ¿Se cumplió al inicio con todos los objetivos indicados en el programa de inducción?

Criterio	Relativo	Absoluto
Si	38	76%
No	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 14



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

En base a los resultados obtenidos, se muestra que el 76% del personal fue adaptado de manera efectiva al impartir el proceso de inducción, sin embargo, se presenta un 24% de los trabajadores que niegan la participación en la familiarización y adaptación con los objetivos indicados en el proceso.

Tabla 15. ¿Es importante para usted que se aplique el proceso de inducción en la empresa?

Criterio	Absoluto	Relativo
SI	50	100%
NO	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

Gráfico 15



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de Cuétara, Belén, 2018.

En este grafico se muestra que el 100%, o sea, la cantidad completa de colaboradores consideran que es de suma importancia que se aplique el proceso de inducción en la organización.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La base que sustenta una empresa es su organización interna, en conjunto con la adecuada utilización de los recursos con las que dispone, tanto humanos, como maquinaria y equipos, para que el desarrollo de su gestión tienda a la excelencia en los resultados. Por lo anterior, esta investigación se basa en la necesidad de determinar en qué condiciones se viene desarrollando el proceso de inducción de personal de reciente ingreso en la empresa, como factor preponderante en las actividades que se ejecutan en la organización. Así pues, esta investigación está concebida como una herramienta dirigida a evidenciar las debilidades en la gestión de recursos humanos, en el marco del proceso de inducción, que permitan optimizar dicho proceso, de manera que se traduzca en un mejoramiento en su desempeño laboral.

La socialización en la empresa Cuétara, se presenta con oportunidades de mejora. Se debe recordar que con su ingreso a la organización, un colaborador renuncia a una parte de su libertad de acción, pues acepta cumplir con un horario de trabajo, desempeñar determinadas actividades, seguir la dirección de su Jefe inmediato y acatar reglas y relaciones precisas.

Cabe destacar que las conclusiones derivadas del proceso de investigación deben llevarse a cabo desde el abordaje de varios indicadores, los cuales, a su vez, se encuentran contenidos en los objetivos específicos, por lo que se debe tomar en cuenta los resultados de tales indicadores para cumplir con dicho objetivo.

En cuanto al primero de ellos, está orientado a analizar los componentes del proceso de inducción al personal que actualmente se lleva a cabo en la empresa

objeto de estudio, con la identificación con el nuevo colaborador y su compromiso, es importante señalar algunos elementos que se relacionan con dicho objetivo.

En primer lugar, se tiene que hacer mención a cultura organizacional, surgen algunas apreciaciones que llevan a determinar que, en términos generales, se viene cumpliendo con el contenido del proceso de inducción, pero, asimismo, en dicho procedimiento se presentan algunas debilidades o deficiencias importantes que no contribuyen al logro de los objetivos contenidos en el proceso de inducción.

Es relevante mencionar, que lo concerniente a la cultura organizacional es de singular importancia, ya que mediante su pleno conocimiento el trabajador podrá identificarse con la empresa, y hará todo el esfuerzo que esté a su alcance para que la misma consiga el cumplimiento de su misión, visión y políticas, contribuyendo con ello a mejorar el posicionamiento y desarrollo de la organización.

En relación con el cumplimiento del segundo objetivo, que se formula para la evaluación del alcance de los objetivos de la implementación del programa basado en el desempeño de los colaboradores, las actividades que conforman el proceso de inducción para los trabajadores de la empresa objeto de estudio, fue necesario evaluar aspectos relacionados con funciones y deberes de los nuevos trabajadores.

En este sentido, se puede indicar que, en la actualidad, se presenta una serie de debilidades, en cuanto al fortalecimiento de los conocimientos de los trabajadores en relación con sus funciones y deberes dentro de la empresa, ya que esta información no se está transmitiendo eficazmente a la totalidad de empleados de reciente ingreso.

En el mismo sentido, surge la necesidad de potenciar la información a todos los empleados respecto a la relación y las responsabilidades que existe entre los distintos cargos, ya que se debe entender que la trama de relaciones que se pueden encontrar en una empresa tiene muchas variantes, y cada uno de los trabajadores debe tener plenos conocimientos sobre los cargos relacionados con su puesto de trabajo.

Otro de los factores que debe ser objeto de mejora está dado por el pleno conocimiento por parte de los trabajadores en relación con las metas y resultados que se esperan del cargo, lo que resulta fundamental para que cada uno de conozca las expectativas que se tienen de su desempeño y, consecuentemente, aporte el mayor esfuerzo para cumplir con esa premisa. El fortalecimiento en este aspecto contribuirá a mejorar el desempeño laboral, con el consecuente valor agregado a los resultados del proceso productivo.

Con respecto al objetivo formulado para determinar los aspectos por mejorar, para fortalecer los canales y eliminar barreras, las debilidades que presenta el proceso de inducción de personal, que se lleva a cabo en la empresa, de acuerdo con las necesidades de adaptación que presenta el recurso humano y la situación actual, se pueden concluir los siguientes elementos. Se presentan debilidades, en cuanto al fortalecimiento de los conocimientos de los trabajadores en relación con sus funciones y deberes dentro de la empresa, ya que en la actualidad el personal responsable que el proceso de inducción no cumple con este cometido.

Igualmente, no cuentan con la base informativa suficiente en relación con las relaciones del cargo ocupado con otros puestos en diversas áreas de la

empresa, de tal forma que en la actualidad, pueden presentarse situaciones en las que el trabajador desconoce adónde dirigirse en búsqueda de material requerido para un proceso o trasladar productos o materiales a otra área. De igual forma, se presenta debilidad en lo concerniente a la clarificación de metas y resultados que la organización tiene con respeto al trabajador, por lo que en muchas ocasiones el empleado no está consciente de los niveles de producción que se tienen previstos para una determinada jornada o un lapso predefinido, dificultando así el cumplimiento de dichas metas.

Es importante concluir que la gestión del proceso de inducción debe entenderse como algo esencial de la función del área de recursos humanos, mediante que el responsable de la inducción aporta conocimientos significativos culturalmente, a la vez que construye la identidad de la empresa y la transmite al trabajador, de tal manera que lo capacita para aprovechar las condiciones más adversas y le saca el mayor provecho, lo que redundará en la optimización de los resultados en su desempeño.

Por todo lo anterior, se hace necesario una herramienta que contribuya a producir colaboradores completos, es decir, la posibilidad de formar un trabajador con la capacidad polivalente de ejercer una función eficiente, en lo cual juega un importante papel la eficacia del proceso de inducción, ya que por medio de él, se pueden lograr niveles superiores de competencia, y la posibilidad de desarrollar todo su potencial para devenir un ser humano completo y no simplemente un individuo que cumpla funciones de manera mecánica, sin la iniciativa y proactividad que requiere un sistema productivo cambiante y que necesita de recursos humanos que comprendan tales cambios y actuar en consecuencia para aprovechar las

oportunidades que suelen aparecer, aun en situaciones de alta exigencia organizacional.

5.2 RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos y las conclusiones formuladas, se plantean las siguientes recomendaciones

Establecer políticas claras en materia de inducción de personal, así como las normas y procedimientos que deben seguirse en tal proceso. En concreto, se sugiere un manual completo de Inducción para el personal interno de la empresa.

Diseñar un Manual de Bienvenida con información oficial y clara acerca de: misión, visión, valores, objetivos y estructura organizativa de la empresa; beneficios a los que tienen derecho los trabajadores, normas y procedimientos oficialmente establecidos, notificación de riesgos y cualquier otra información que se considere pertinente.

Destinar recursos suficientes para introducir las mejoras en el proceso de inducción de personal, a partir de la aplicación del citado manual. Incorporar en la Inducción de la empresa, toda la información que debe realizar el nuevo trabajador; así como instruir a los responsables que participan en la inducción al trabajo.

Técnicas como formación en el puesto, técnica de simulación, aprendizaje, formación, entre otros, con el fin de poner en práctica los que más se adapten a los requerimientos del cargo, para contribuir a la integración rápida y efectiva del nuevo empleado tanto a la empresa como al cargo y sus funciones.

En la primera parte, se debe desarrollar una serie de talleres en los que se dé la información necesaria sobre la reseña histórica de la organización, así como también los objetivos, políticas, estrategia, visión y misión para que el nuevo empleado se sienta identificado con el logro de los objetivos. También, es

importante suministrar la información referente a los productos y servicios que presta la organización, ya que es de suma importancia que el empleado conozca el producto para que pueda hablar con propiedad del mismo: igualmente, en estos talleres es fundamental proporcionar la información de la estructura organizativa, los ejecutivos y directivos, y un mapa donde se pueda visualizar los negocios con que cuenta en la actualidad, así como poder visualizar los nuevos proyectos, lo cual ayudará al nuevo empleado a sentirse más comprometido con la organización.

En cuanto a la introducción al puesto de trabajo, se debe contar con el apoyo logístico tanto del Gerente del área, el supervisor inmediato, como de sus compañeros de trabajo, proporcionándole toda la información necesaria de los procesos del departamento como de las funciones del puesto.

Es necesario que se le haga un seguimiento al nuevo trabajador para saber cómo se está desenvolviendo en sus funciones y qué comportamiento tiene dentro de la organización.

Verificar el proceso de adaptación del nuevo empleado, realizando una visita al supervisor para constatar que efectivamente el empleado se ha familiarizado con los procesos de trabajo y con sus compañeros de labores.

Elaborar e implementar un cuestionario, instrumento cuya finalidad será recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado a personal de nuevo ingreso, que sirva de soporte para realizar correctivos necesarios para el mejoramiento del mismo.

Se recomienda además realizar una actividad especial con el personal de recién ingreso. En muchas empresas existe una ceremonia de bienvenida para los nuevos colaboradores, puede ser un desayuno en el comedor de la empresa, con todo el

personal de equipo para intercambiar impresiones, dar la bienvenida y así estrechar lazos con la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

Alicante, D. d. (2017). Tecnicas de investigación social. Obtenido de https://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema4/registro_de_la_informacin_a_partir_de_la_observacion.html

Alvarado, S. (9 de mayo de 2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de Objetivo General y Objetivos Específicos : <http://metodologiamecanica.blogspot.com/2010/05/objetivo-general-y-especificos.html>

Amador, M. G. (21 de febrero de 2013). metodologia de la investigación . Obtenido de http://manuelgalan.blogspot.com/2013/02/la-observacion-como-metodo-de_21.html

Araya Valverde, P. (2014). Analisis de la estructura organizacional del Departamento de Recursos Humanos de la empresa BCD Travel, así como el proceso de induccion y capacitacion que se lleva a cabo para satisfacer las necesidades de la organización y el colaborador 2014. Costa Rica: Universidad Hipanoamericana.

Bernardo, N. A. (01 de febrero de 2017). gestiopolis. Obtenido de El proceso de inducción de personal: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-induccion-de-personal/>

Cancinos Kestler, A. M. (2015). Selecccion de Personal y Desempeño Laboral. Quetzal Tenango: Universidad Rafael Landivar.

Capital. (2017). Inducción de personal. Obtenido de <http://capitalh.com.mx/induccion-de-personal/>

Castellanos, M. d. (2012). ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL. Obtenido de RED TERCER MILENIO: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf

Chiavenato, I. (2012). Gestión de Talento Humano.

CMI Corporación multi inversiones. (2017). CMI Corporación multi inversiones. Obtenido de <https://www.cmi.co/es/quienes-somos/somos-cmi>

educarchile. (15 de Diciembre de 2012). Listas de cotejo y escalas de apreciación. Obtenido de <http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=217556>

el ingenio empresa . (2 de agosto de 2016). el ingenio empresa . Obtenido de <https://ingenioempresa.com/hoja-de-verificacion/>

Espinoza López, R. E., & Tigse Tapia, S. (2010). Manual de Reclutamiento, Selección e Inducción por Competencias para el Personal Administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Quito. Universidad Politécnica Salesiana.

Garcia Gutierrez, G. N. (Enero de 2014). Universidad Rafael Landívar. Obtenido de "IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Garcia-Gladys.pdf>

General H - Definista. (31 de marzo de 2014). Definición de Hipotesis. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/hipotesis/>

Gomez, O. (9 de mayo de 2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de Objetivo General y Objetivos Específicos : <http://metodologiamecanica.blogspot.com/2010/05/objetivo-general-y-especificos.html>

hernandez sampieri, r. (2014). Metodologia de la Investigación . mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .

Hernandez Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación (sexta edición ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernandez, L. (9 de mayo de 2010). Metodología de la Investigación. Obtenido de Objetivo General y Objetivos Específicos : <http://metodologiamecanica.blogspot.com/2010/05/objetivo-general-y-especificos.html>

ISABEL, A. C. (8 de octubre de 2013). tecnicatura superior en redes itati. Obtenido de http://itatieenredes.blogspot.com/2013/10/que-es-y-como-se-estructura-una-bitacora_8.html

La Voz de Houston and the Houston Chronicle. (2017). La Voz de Houston . Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/ventajas-y-desventajas-de-utilizar-el-proceso-de-induccin-en-la-contratacin-y-seleccin-5050.html>

Metodología de la Investigación . (8 de mayo de 2010). Objetivo General y Objetivos Específicos . Obtenido de <http://metodologiamecanica.blogspot.com/2010/05/objetivo-general-y-especificos.html>

Que significado. (2017). Hipótesis. Obtenido de <http://quesignificado.com/hipotesis/>

Quevedo, L. C. (28 de octubre de 2015). Inducción de personal. Obtenido de <http://inducciondepersonalumb.blogspot.com/>

Ramírez Marín, L. D. (2016). Analisis del programa de induccion que aplica la unidad de recursos humanos del instituto nacional de aprendizaje, a los funcionarios de nuevo ingreso, periodo enero 2014 a julio 2016. Heredia, Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

Significados: descubrir lo que significa, conceptos y definiciones. (2013-2017). Significado de Objetivo . Obtenido de <https://www.significados.com/objetivo/>

Staffing Personal . (2017). Administración Especializada de Recursos Humanos. Obtenido de <http://www.staffingpersonal.com/administracion-de-recursos-humanos/>

Tovar Rios, P. A., & Uribe Ramirez, J. M. (2012). Analisis y diseño de procesos de politicas del area de gestion humana, diseño de cargos, reclutamiento, seleccion e induccion y evaluacion del desempeño en la empresa llantas y llantas. Santiago Cali: Universidad del Valle.

Universidad Hispanoamericana. (septiembre 2017). Guia, trabajos finales para graduación. Universidad Hispanoamericana.

GLOSARIO

La inducción del personal: Es un proceso que realizan las organizaciones y consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de recién ingreso. Con la finalidad de lograr una mejor adaptación a su nuevo puesto e integrar al personal para favorecer el sentido de pertenencia a la empresa.

Muestra: Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

Muestreo: Es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población estadística. Al elegir una muestra aleatoria se espera conseguir que sus propiedades sean extrapolables a la población.

Diagrama de Pareto: también llamado curva cerrada o Distribución A-B-C, es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. Permite asignar un orden de prioridades.

ANEXOS



CUESTIONARIO

La información que se obtenga de esta encuesta, se utilizará única y respectivamente para fines de investigación sobre proyecto de tesina. La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar las diversas situaciones que hay en los procesos de inducción que se realizan dentro de las organizaciones. Su colaboración será de gran utilidad, para recibir una información actualizada.

- Es de carácter anónimo.
- Lea detenidamente la pregunta, marque aquella que usted considere correcta.

1. ¿Cuál es su género?

F_____ M_____

2. ¿Cuál es su edad actual?

18-29_____ 30-39_____ 40-49_____ 50 en adelante _____

3. ¿Con que grado de preparación académica cuenta usted?

Primaria _____ Secundaria _____ Bachiller en Educación Media _____

Bachillerato Universitario _____ Licenciatura _____ Maestría _____

4. ¿A qué provincia pertenece?

Alajuela_____ Cartago_____ Heredia_____ San José_____

5. ¿Cuál es el puesto que ocupa usted en la empresa?

Supervisor_____ Manufactura_____ Administrativo _____ Gerente_____

Mantenimiento_____ Ingeniero_____

6. ¿El primer día que ingreso a laborar, recibió una bienvenida?

Si_____ No_____

7. ¿Quién aplica el programa de inducción?

Recursos Humanos_____ jefe inmediato _____

otros_____

8. ¿Cual fue la duración del proceso de inducción?

Un día_____ tres días_____ una semana_____ horas_____

9. ¿Al ingresar a la empresa recibió información suficiente para desarrollar las labores propias del puesto a desempeñar?

SI_____ No_____

10. ¿Recibió algún apoyo por parte de su jefe directo durante el proceso de inducción?

SI_____ No_____

11. ¿Cuál de los siguientes aspectos le indicaron en el proceso de Inducción?

(puede marcar más de una opción)

Historia____ Fundadores ____ Antigüedad____ Derechos____

Reglamento Interno____ valores____

Misión y visión____ Objetivos de la empresa ____ políticas____

horarios____

12. ¿Considera que la información recibida durante el programa de inducción

fue:

Muy Mala____ Mala____ Regular____ Buena____

Excelente____

13. ¿Qué canales de comunicación fueron utilizados durante el programa de inducción? (puede marcar más de una opción)

Oral____ Visual____ Auditiva ____ Escrita____

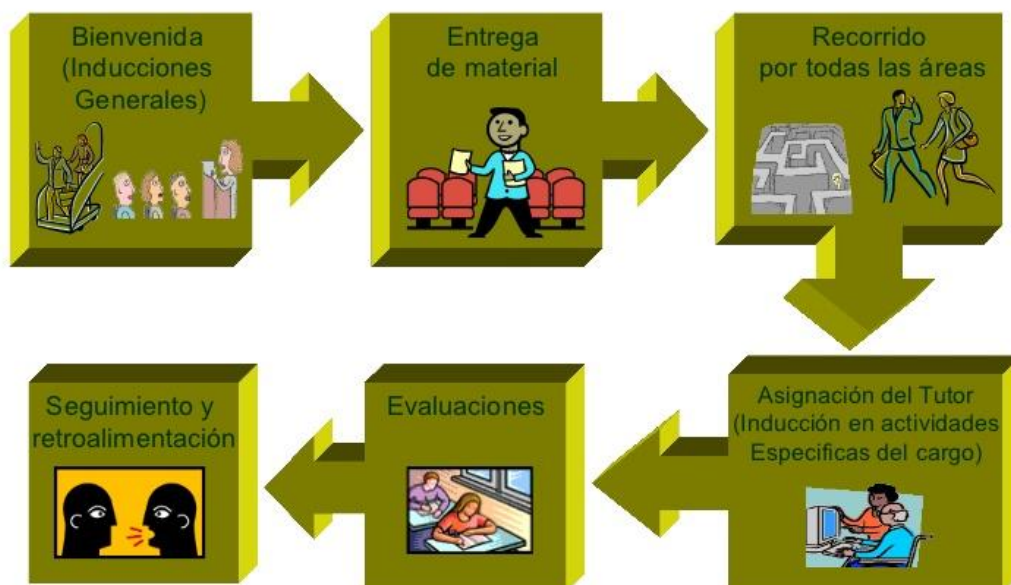
14. ¿Se cumplió con todos los objetivos indicados en la agenda del programa de inducción, en el cual se les fue entregado al inicio del programa?

No____ Si____

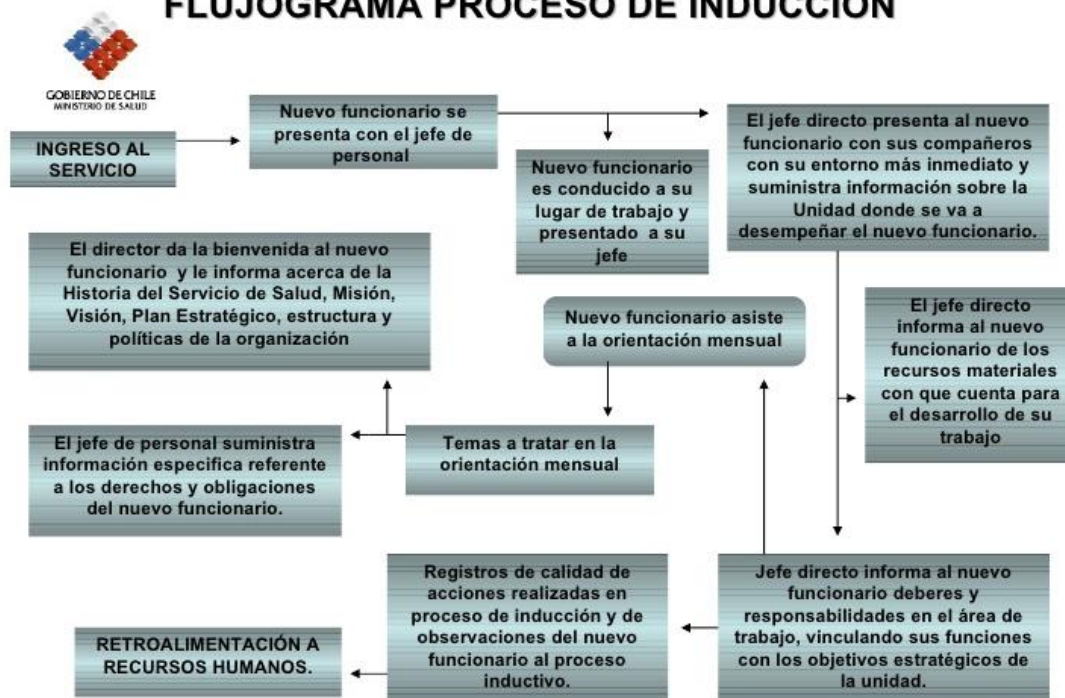
15. ¿Es importante para usted que se aplique el proceso de inducción en la empresa?

No____ Si____

PROCESO DE INDUCCIÓN



FLUJOGRAMA PROCESO DE INDUCCIÓN



Contigo, Mejor Salud

