



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**Proceso de inducción como herramienta para mejorar el rendimiento laboral
del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Mónica Silvana Matheu Ajanel

Guatemala, agosto 2020

**Proceso de inducción como herramienta para mejorar el rendimiento laboral
del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico - Trabajo de Graduación)

Mónica Silvana Matheu Ajanel

Lic. Samuel Aron Zabala Vásquez (**Asesor**)

M. Sc. Noelia Figueroa Duarte (**Revisora**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj

Coordinador

Guatemala, 09 de marzo de 2,019

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por medio de esta carta doy fe que soy única autora de este Artículo Científico, mismo que se titula de la siguiente manera: "Proceso de inducción como herramienta para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala".

Así mismo doy fe que, en la elaboración del documento, respeté cada uno de los derechos de autores de acuerdo con las fuentes consultadas, y que cada cita bibliográfica utilizada fue citada de acuerdo con el manual de estilo de la Universidad Panamericana.

Por lo antes mencionado, confirmo y acepto la responsabilidad total como autora que fui del contenido expuesto en esta investigación de Artículo Científico y para los efectos legales que corresponda soy la única responsable del contenido expuesto.

Atentamente me suscribo,



Mónica Silvana Matheu Ajanel

Licenciatura en Administración de Empresas

Carne 1012965

REF.: C.C.E.E.LIC.ADMON.A03-PS.0021.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 08 DE OCTUBRE DE 2019**

DICTAMEN

Tutor: Licenciado Samuel Aron Zabala Vásquez

Revisor: Licenciada Noelia Figueroa Duarte

Carrera: Licenciatura En Administración de Empresas

En el Artículo Científico titulado: "Proceso de inducción como herramienta para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala,"

Presentada por: Mónica Silvana Matheu Ajanel.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 9 de marzo de 2019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En relación de la asesoría del Artículo Científico **“Proceso de inducción como herramienta para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala”**, realizado por Mónica Silvana Matheu Ajanel, Carné No. 1012965 estudiante de la **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior extendiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme par cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Samuel Zabala
Colegiado No. 14,367
Asesor

Guatemala, 05 de abril de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

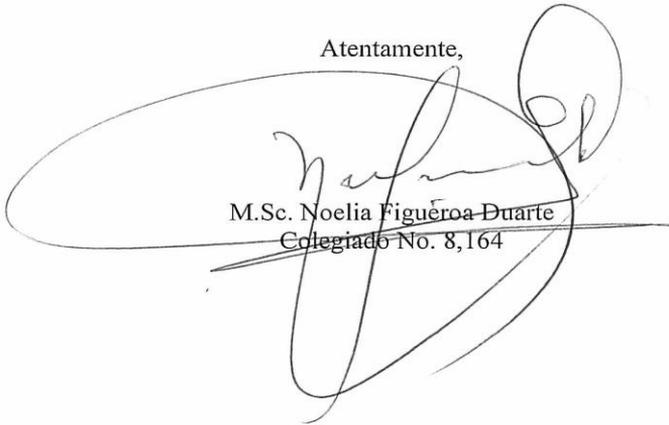
Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado, **Proceso de inducción como herramienta para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala**, realizado por Mónica Silvana Matheu Ajanel, carné 1012965, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



M.Sc. Noelia Figueroa Duarte
Colegiado No. 8,164

Dedicatoria

- A DIOS** Por ser siempre mi proveedor de sabiduría y haberme dado las fuerzas para alcanzar este éxito.
- A mi esposo** Donaldo Arriaza, por haber sido paciente y haberme motivado a no rendirme ante este reto.
- A mi madre** Irma Ajanel, por enseñarme a ser fuerte no importando mi situación.
- A mi hermano** Ricardo Pineda, por ser siempre incondicional y ser mi ejemplo de perseverancia.
- A mi asesor** Licenciado Samuel Zabala, por haberme dado de su tiempo, sabiduría y excelencia para realizar el documento.
- A mis compañeros** Por haber compartido siempre sus conocimientos y alegría para lograr terminar cada tarea asignada.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Definición del tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	2
1.5. Sujeto de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	3
1.7. Definición de la muestra	3
1.7.1. Empleo muestra infinita	3
1.8. Definir instrumentos de investigación	4
1.9. Recolección de datos	5
1.10. Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentacion de resultados	6
Capítulo 3	15
Discusión	15
3.1 Extrapolación	15
3.2 Hallazgos y análisis general	22
3.3 Conclusiones	24
Referencias	25
Anexos	26

Abstract

Los modelos inducción que las empresas en la industria textil han utilizado, fueron creados para proporcionar información básica; sin embargo, la falta de datos correspondientes a temas como derechos y obligaciones que cada trabajador tiene que cumplir, dio como resultado que se cometieran diferentes faltas al código de ética que manejan las empresas.

Debido a las faltas que cometieron los trabajadores dentro de sus áreas, implicó que se gestionaran medidas disciplinarias de manera injusta, en virtud que no fue creado el conocimiento previo, lo que generó inconformidad en el resto del personal de la planta.

Como resultado, se confirmó por medio de datos obtenidos en las entrevistas que los modelos de inducción ejecutados al personal nuevo no fueron adecuados, esto debido a que dentro de las empresas se tenía desconocimiento en temas relacionados a derechos y obligaciones lo que generaba la aplicación de medidas disciplinarias injustas y ambientes laborales inestables.

Introducción

Esta investigación se enfoca en el actual procedimiento de inducción que se le realiza al personal que es contratado dentro de las empresas del sector industrial del sector textil, tomando en cuenta que parte del proceso de integración que se le proporciona a las personas, son programas informativos que se brindan por etapas, en donde cada nuevo integrante se sienta parte del equipo de trabajo así como también se siente capaz de ejercer las funciones de la mejor manera.

El estudio está desarrollado en tres diferentes etapas fundamentales, en donde la primera corresponde a la metodología de la investigación y donde se establece el planteamiento del problema, así mismo donde se formulan cada uno de los objetivos establecidos dentro de la investigación que permitieron generar indicadores y alcanzar resultados de acuerdo a los datos obtenidos en base a cada una de las respuestas dadas por los entrevistados.

Las encuestas fueron aplicadas al personal operativo de diferentes empresas de la industria textil, y a quienes se les hizo de forma personal para obtener más rápido los resultados. Se estableció el proceso con la realización de gráficas que fueron de gran utilidad, esto se desarrolló en el capítulo 2.

En el capítulo 3 se presenta el análisis de esta investigación en cuanto al actual proceso de inducción que se le realiza al personal en empresas de la industria textil con la relación de las diferentes variables estudiadas y extrapoladas, que permiten arribar a conclusiones sobre el estudio efectuado.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, existen diferentes modelos para realizar una inducción adecuada de personal de nuevo ingreso a las organizaciones, independiente del sector industrial o administrativo en que se encuentre. Las herramientas se aplican con la finalidad de que los nuevos integrantes puedan familiarizarse con su puesto de trabajo, funciones, así como también con la cultura organizacional.

Todo personal que pasa a ser parte de una organización, atraviesa por un proceso de adaptabilidad, en donde se familiarizan con su puesto de trabajo, compañeros de área, así como también el ambiente laboral, y para todo esto, es necesaria la aplicación de métodos en los cuales el nuevo colaborador logre obtener un buen desempeño laboral.

Dentro de la industrial del sector textil, las personas interesadas en aplicar a puestos operativos dentro de las empresas, participan en procesos de reclutamiento y selección los cuales están basados en la confirmación del nivel de experiencia adquirida previamente, conocimientos en la confección de prendas y el cumplimiento de la documentación básica para el armado de expedientes. Sin embargo, han puesto mayor atención a la mano de obra que en la persona, por lo que su proceso de integración a la empresa está conformado únicamente por una charla informativa en cuanto a lineamientos de la organización, así como normas y reglamentos.

Cuando no existe un modelo de inducción adecuado y el personal carece de información acerca de qué medidas disciplinarias se aplican de acuerdo con la falta que cometen, provocan rotación de personal debido a las incidencias que se cometen, así como también la incertidumbre acerca de la estabilidad en los puestos de trabajo y el ambiente laboral dentro de las áreas puede tornarse en desconfianza.

1.2. Pregunta de investigación

¿Es el proceso de inducción una herramienta para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer si el proceso de inducción constituye una herramienta para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el uso de herramientas que el área de reclutamiento y selección del departamento de recursos humanos ha ejecutado en el proceso de inducción para el personal operativo de la industria textil.
- Descubrir el impacto en el rendimiento de los colaboradores operativos en la industria textil, derivado de un proceso de inducción inadecuado.
- Identificar las necesidades de mejora o áreas críticas del proceso de inducción empleado en la industria textil.

1.4. Definición del tipo de investigación

1.4.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva permitió entender por medio de la aplicación de un instrumento de recopilación de datos, el comportamiento y motivación del sujeto investigado ante los modelos de inducción en los que ha participado, misma que contribuyó a determinar la relación que existe entre las variables de los modelos de inducción que actualmente se realizan para el personal de la industria del sector textil y el rendimiento que tiene como operario de la empresa.

Es importante mencionar que investigaciones como esta, dan a conocer detalles de un problema situacional, en donde el principal interés es describir lo que realmente sucede al momento de ejecutar la búsqueda de información, lo que permitió comparar que causa y efecto tuvo el personal operativo de la industria textil de acuerdo con su rendimiento, desde el primer día laboral con el modelo de inducción que se le proporciono.

1.5. Sujeto de investigación

El sujeto que de investigación se encuentra entre los rangos de edad entre 25 a 45 años, de género indistinto, con un mínimo de escolaridad de sexto primaria aprobado, que sepa leer y escribir; así mismo que cuente con documentos como carencia antecedentes vigentes, hoja de vida actualizada, documento de identificación y documentación que valide su experiencia laboral. Por último que posea experiencias previa mínima de 6 meses en máquinas de coser industriales y que la ubicación de su residencia sea de fácil acceso a la planta.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

El proceso adecuado de la investigación realizada fue elaborado entre período del mes de noviembre 2018 al mes de marzo 2019, período de tiempo en que se obtuvieron todos los datos de la muestra, así como la exposición de los resultados y el informe final de artículo científico.

1.6.2. Geográfico

La presente investigación abarcó al personal que trabaja para empresas de la industria textil que se encuentran ubicadas en la zona 12, Avenida Petapa de la Ciudad de Guatemala.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo muestra infinita

La fórmula que se utilizó para determinar la muestra de personas activas que trabajan para fábricas de la industria textil, es la aplicable a poblaciones infinitas, esto debido a que se desconoce la cantidad exacta de sujetos de investigación expuestas al estudio.

Fórmula para el cálculo de la muestra esta fórmula es para infinita

$$n = \frac{z^2 (p * q)}{e^2}$$

En donde:

- Z = Nivel de confianza (correspondiente con la tabla de valores de Z)
- p = Probabilidad de éxito
- q = Probabilidad de fracaso
- e = Error muestral
- n = Muestra (resultado del cálculo)

El cálculo de la muestra infinita que se utilizó para realizar el documento de investigación se expone a continuación:

Procedimiento del cálculo de la muestra

$$n = \frac{1.81^2 (0.5 * 0.5)}{0.08^2} = 127$$

De acuerdo con los datos antes citados, se tomó en consideración un nivel de confianza del 93%, representado en la tabla de área Z que comprende los valores bajo la curva con 1.81, se tomó para las variantes “p” y “q” el valor que deben sumar un valor total a uno entre los dos valores, 0.5 para cada una, debido a que no se realizó una prueba piloto previa para determinar tendencias el error muestral que se aceptó para la investigación fue del ocho por ciento, lo que determinó que la cantidad de encuestados ascendiera a 127 operarios.

1.8. Definir instrumentos de investigación

La encuesta que se determinó realizar para este estudio contempló preguntas relacionadas a determinar si el personal que actualmente labora para una empresa de la industria textil recibió una inducción a su puesto de trabajo o a la empresa, así como también si la información que les fue proporcionada les brinda la suficiente información para poder desempeñar el puesto de trabajo por el cual fueron contratados.

Así mismo, por medio de la obtención de datos se determinaron ambientes laborales actuales en los que las personas desempeñan sus labores diarias, nivel de conocimiento que tienen en cuanto a la empresa para la cual trabajan y en general si la motivación que actualmente se les proporciona

dentro de las organizaciones es clave para desempeñarse de forma integral y motivados a realizar las operaciones de forma eficiente.

1.9. Recolección de datos

Se realizaron diferentes visitas durante varios días a las sedes de las empresas que se encuentran en la Ciudad de Guatemala, estas fueron ejecutadas en horarios previo al ingreso del personal operativo el cual es de 7:00 a.m. a 7:30 a.m., así como también al finalizar la jornada laboral el cual correspondió al horario de 17:00 horas en adelante, permitiendo obtener información clara del personal operativo.

Cada encuesta fue respondida de forma clara y paciente, en donde cada operario tuvo la confianza de compartir la experiencia que tuvo al momento de integrarse a la organización para la cual estaba trabajando, así como también reconoció que es importante que se realicen este tipo de investigaciones ya que merecen ser escuchados y tomados en cuenta para capacitaciones bien estructuradas donde ellos puedan ser incentivados y bien informados.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

El proceso de recopilación de datos se realizó posterior al ordenamiento de cada una de las entrevistas para el posterior vaciado y normalización de datos en donde se procedió a obtener indicadores que fueron analizados de forma detallada y posteriormente presentados de forma separada explicando la situación de acuerdo a lo investigado.

La recolección fue tabulada por medio de hojas de cálculo de Excel, utilizando las gráficas para poder representar los datos obtenidos de cada una de las preguntas realizadas a los colaboradores, utilizándolas para representar de forma detallada y específica la descripción de los datos cualitativos.

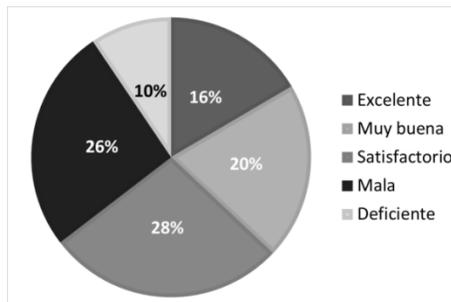
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica No. 1:

¿Cómo considera que la prueba de habilidad fue para demostrar su destreza para la plaza que aplico?

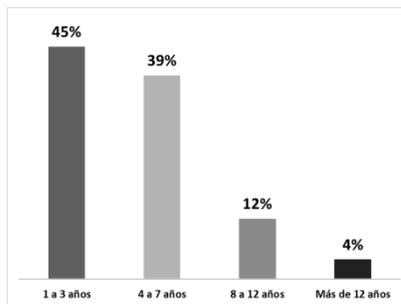


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 16% de los encuestados califican como excelente la prueba, el 20% fue muy buena, para el 28% fue satisfactoria, mientras que para el 26% la calificó como mala y para el 10% fue deficiente.

Gráfica No. 2:

¿Cuántos años de experiencia tiene como operario?

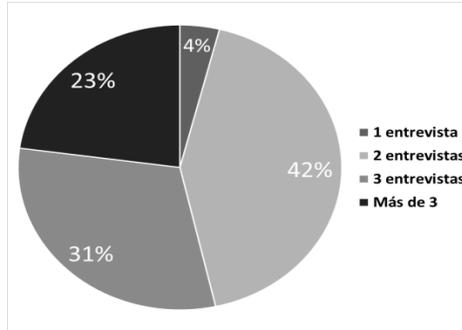


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 45% del personal encuestado posee de 1 a 3 años de experiencia, mientras que el 39% tiene de 4 a 7 años, el 12% tienen de 8 a 12 años y por último el 4% tiene más de 12 años de experiencia.

Gráfica No. 3:

¿Cuántas entrevistas tuvo que realizar para ser contratado?

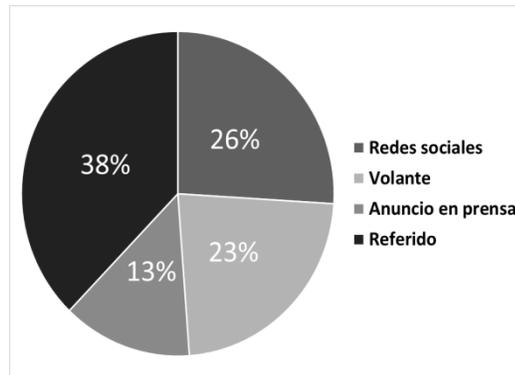


Fuente: elaboración propia, año 2019

De acuerdo a los procesos que cada una de las fábricas ejecuta, el 4% respondió una entrevista, seguido del 42% que realizó 2 entrevistas, el 31% participaron en 3 entrevistas, mientras que el 23% más de 3 entrevistas.

Gráfica No. 4:

¿Cómo se enteró de la plaza que hoy está ocupando?

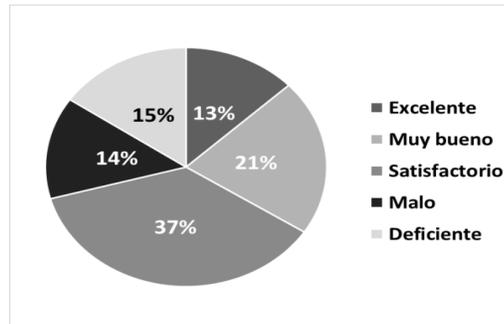


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 26% tuvo conocimiento por medio de redes sociales, el 23% por un volante, el 13% fue por anuncio en prensa y 38% de los entrevistados indicó que tuvo conocimiento de la plaza a través de un referido.

Gráfica No. 5:

¿Cómo califica el proceso de inducción en el momento en que se integró a la organización?

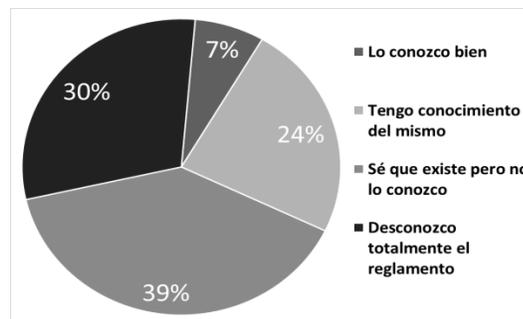


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 13% del personal entrevistado que realizó el proceso de inducción lo calificó como excelente, para el 21% muy bueno, mientras que para el 37% satisfactorio, pero para el 14% malo y para el 15% deficiente.

Gráfica No. 6:

¿Conoce usted el reglamento interno de la empresa?

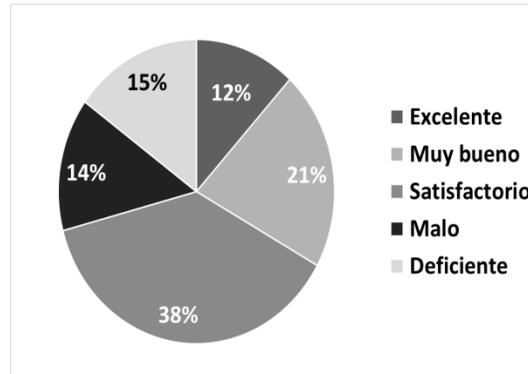


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 7% de los entrevistados indican que conoce bien el reglamento interno de la organización, pero el 24% afirma que tiene conocimiento del mismo, mientras que el 39% hace mención que si existe dentro de la organización pero no lo conoce y un 30% comenta que desconoce por completo el reglamento.

Gráfica No. 7:

En su primer día de trabajo, ¿Cómo califica la información que le proporcionaron para llegar a la meta del día fue suficiente?

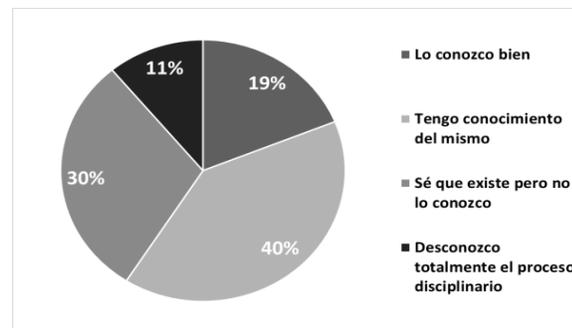


Fuente: elaboración propia, año 2019

De las personas entrevistadas el 12% indica que fue excelente la información que le proporcionaron en su primer día, mientras que para el 21% fue muy bueno, para el 38% fue satisfactorio, para el 14% fue mala y para 15% fue deficiente.

Gráfica No. 8:

¿Tiene usted claro cuál es el proceso disciplinario que se aplica en la empresa?

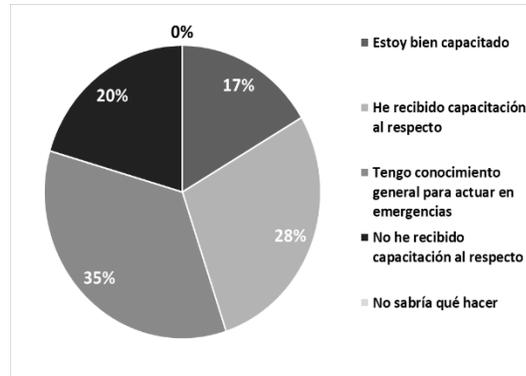


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 19% afirma que conoce bien el proceso disciplinario dentro de la empresa, pero el 40% menciona que solo tiene conocimiento del mismo, el 30% indica que sabe que existe pero lo desconoce y el 11% de los entrevistados menciona que lo desconoce por completo.

Gráfica No. 9:

En caso de haber una emergencia dentro de la planta, ¿usted sabe cómo actuar?

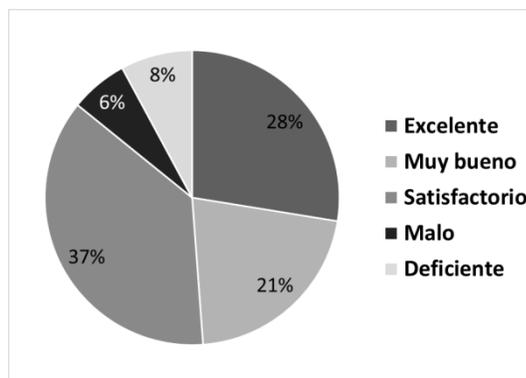


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 17% de los entrevistados afirma que está bien capacitado para saber actuar ante una emergencia, el 28% respondió que sí ha recibido la capacitación, el 35% confirmó que tiene conocimiento general, el 20% menciona que no ha recibido capacitación alguna.

Gráfica No. 10:

¿Cómo califica el equipo de seguridad que se le ha brindado para el desempeño de sus labores?

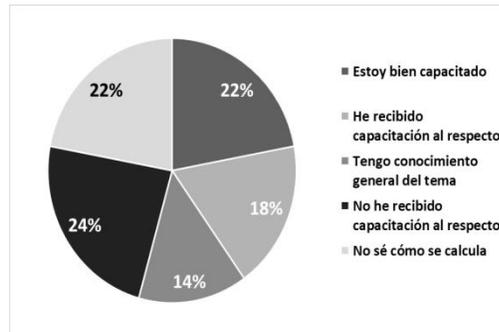


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 28% califica como excelente los accesorios que recibieron para desempeñar sus funciones, el 21% como muy bueno, el 37% está satisfecho con el equipo, un 6% menciona que es malo y un 8% lo califica como deficiente.

Gráfica No. 11:

Tiene claro, ¿cómo se calcula su bonificación de acuerdo a la meta que debe tener semanalmente?

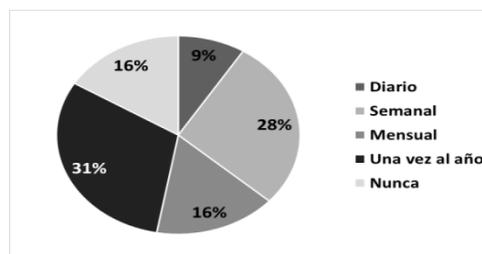


Fuente: elaboración propia, año 2019

Un 22% indicó que está bien capacitado para calcular su pago, mientras que un 18% respondió que sí ha recibido capacitación, un 14% mencionó que tiene conocimiento general, un 24% confirmó que no ha recibido capacitación y el último 22% aseguró que no sabe cómo calcularlo.

Gráfica No. 12:

¿Con qué frecuencia comete errores en su trabajo por falta de la instrucción clara de parte del supervisor?

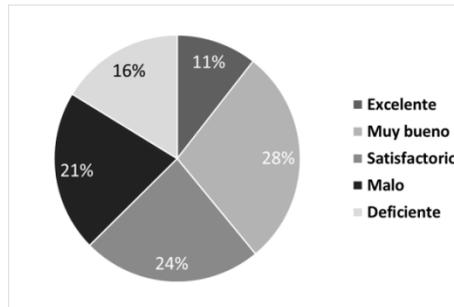


Fuente: elaboración propia, año 2019

El personal entrevistado al momento de responder esta pregunta, manifestó en general que han cometido más de algún error durante el tiempo que lleva laborando para la organización, siendo en su mayoría el 31%, quienes cometieron un error al año, detectando que es de acuerdo a la experiencia adquirida.

Gráfica No. 13:

Cuando le ha consultado a su supervisor temas como: permiso, trámite de irtra, goce de vacaciones y demás temas relacionados, ¿Cómo califica la asesoría y respuestas que recibe?

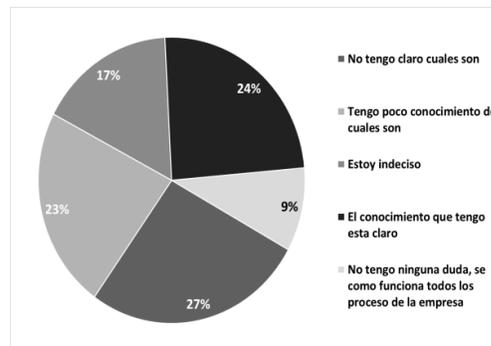


Fuente: elaboración propia, año 2019

La satisfacción que el personal tiene de las respuestas dadas por su supervisor es calificada como por un 11% como excelente, para el 28% como muy buena, el 24% confirmó que fue satisfactorio, el 21% indicó que fue malo y deficiente un 16% de los entrevistados.

Gráfica No. 2:

Al día de hoy, ¿Tiene claro todos los beneficios y las obligaciones que deben cumplir dentro de la organización como trabajador?

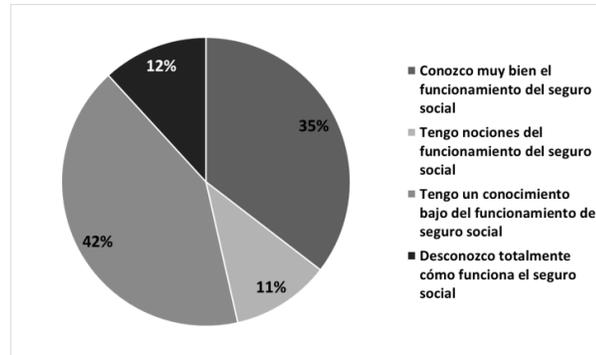


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 28% de los entrevistados indica que no tiene claro cuáles son sus beneficios y obligaciones, un 23% indica que tiene poco conocimiento, el 15% está indeciso, un 25% menciona que lo tiene claro y un 9% afirma que no tiene ninguna duda, que si sabe cómo funcionan.

Gráfica No. 35:

¿Conoce usted cómo funciona su seguro social?

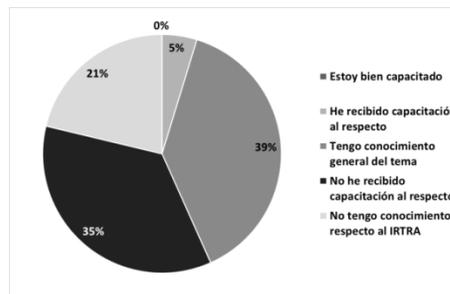


Fuente: elaboración propia, año 2019

En términos generales, los entrevistados representando un 88% afirmo que conoce el seguro social y tienen poco conocimiento de su funcionamiento, así como también se encontró que el 12% reflejado en quince personas que manifestaron que desconocen por completo este beneficio.

Gráfica No. 46:

¿Conoce usted a los cuántos meses le deben de dar su carne de IRTRA y cómo funciona este beneficio?

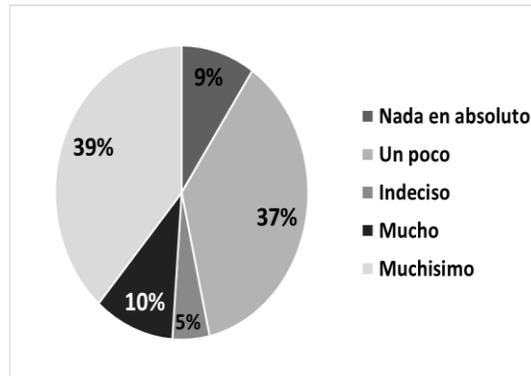


Fuente: elaboración propia, año 2019

De acuerdo a los datos recabados para esta pregunta, el personal cuenta con el conocimiento de que tienen derecho al beneficio del IRTRA sin embargo, poseen poca información al respecto de cómo funciona y como obtenerlo, evidenciado en el hecho de que el cuarenta por ciento poseen conocimiento general del mismo, mientras que un veinte por ciento manifestó que no tienen conocimiento al respecto.

Gráfica No. 17:

¿Qué tanto cree usted que las empresas del sector textil se interesa más por la meta del día que por la persona que trabaja para la meta?



Fuente: elaboración propia, año 2019

De acuerdo a las entrevistas realizadas, la percepción de las personas que actualmente laboran para la industria textil se encuentra en que según ellos, las empresas se interesan con mayor énfasis en la meta que deben realizar día a día que en el personal que la está realizando, teniendo como cuarenta por ciento así como también representa a cuarenta y nueve personas.

¿Qué opina usted acerca de que se amonesten a las personas por cometer una falta, no sabiendo que eso no se debía hacer?

En general el personal al responder esta pregunta manifestaron descontento e injusticia debido a que no todo colaborador al momento de ingresar a la organización recibió una información clara y detallada de qué hacer y qué no hacer, así como también mencionaron que se podría mejorar en gran manera como empresa si se notifica al personal en general brindando la información nuevamente, hay operarios que al momento de recibir una información por escrito no le toman interés en comparación si esta fuera entregada de forma más dinámica. En general se tiene descontento porque son personas que a pesar de ser referidos del personal que actualmente laboran para le empresa, saben que son personas que al igual que ellos tienen necesidad de un trabajo y que no es justo amonestarlas por ello.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

Para la elaboración del presente artículo de investigación, posterior a la recolección de datos obtenidos del trabajo de campo en donde los resultados fueron expuestos dentro del capítulo dos, fue sumamente necesario para el estudio realizar la extrapolación de los principales hallazgos encontrados dentro de la misma contra la información proporcionada por la teoría o autores relacionados al tema expuesto.

Dentro de los hallazgos que se encontraron en la investigación realizada, fue que en su mayoría el personal operativo de la industria textil al momento de postularse para una plaza vacante, realizó un proceso de selección y contratación accesible debido a que el departamento de recursos humanos recibe información previo al proceso de la entrevista, candidatos referidos del personal que se encuentra laborando dentro de la empresa; esto con el fin de garantizar que las personas que estarán integrándose a la organización, no solo cuentan con la experiencia necesaria para poder desempeñar sus funciones como tal, sino que también cuentan con un voto de confianza. Idalberto Chiavenato en su libro *Gestión Del Talento Humano Tercera Edición* afirma que:

En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer. (Pag.137).

De acuerdo a la referencia que menciona el autor dentro de su libro, resaltó en gran manera la importancia de seguir procesos previamente establecidos para poder ejecutar proceso de selección

al momento de contratar personas, esto debido a que el personal que es contratado para las organizaciones es un capital intelectual que tiene como fin aumentar la eficiencia y el desempeño.

R. WAYNE MONDY, SPHR en su libro Administración del Recurso Humano, hace mención que:

La empresa podrá entonces seleccionar a aquellos aspirantes que tengan las cualidades que se apeguen mejor a las descripciones de los puestos. Encontrar la manera apropiada de motivar a los candidatos capacitados para que soliciten los puestos es extremadamente importante cuando una compañía necesita contratar empleados. (Pag.128).

Esto hace referencia a que el personal que debiera ser contratado para una organización, debe poseer un perfil profesional adecuado a un descriptor de puestos ya existente dentro de la misma el cual se adecue correctamente al perfil que se necesite cubrir como empresa, sean operativos o administrativos; por consiguiente deben contar con habilidades y cualidades que apeguen de la mejor manera a lo requerido.

Se sugiere que la ejecución de un buen plan de reclutamiento y selección se pueda realizar de acuerdo a lo previamente establecido por medio de los autores antes mencionados, esto debido a que ellos establecieron parámetros idóneos para lograr la obtención del mejor talento humano, esto evitando tener preferencias al momento de realizar una contratación; de igual manera es importante informar al personal que realiza las referencias de personal para que este sea contratado por la organización; tome en cuenta que se necesita no solo cubrir un espacio dentro de la misma, sino que también es importante que la mano de obra sea la adecuada para el puesto solicitado.

Otro dato importante que se hizo referencia en la investigación, fue que la forma de comunicar la información relacionada a temas generales de cómo funciona la organización no es entendida de forma correcta en la mayoría por el personal, lo que genera incertidumbre en cuanto a si ha existido o no cambios dentro de los manuales de procesos o información generalizada de pago u otros. Idalberto Chiavenato en su libro de Gestión del Talento Humano, comenta que:

En algunas organizaciones los programas de integración los desarrolla el órgano de entrenamiento, mientras que en otras los coordina éste y los ejecutan los gerentes de línea. Son programas que duran de uno a cinco días, dependiendo de la intensidad de socialización que la organización pretende imprimir, pero después cuentan con un seguimiento del nuevo participante, a mediano plazo, a cargo del gerente o supervisor que funcionan como tutores de los nuevos participantes y que tiene la responsabilidad de evaluar su desempeño. (Pag.190).

Lo que mencionó el autor en su libro, respalda que las empresas debieran de poseer programas enfocados a brindar información adecuada y actualizada al personal, sea de planta, sea externo, sea administrativo, operativo o personal subcontratado, es de gran importancia que el personal conozca de primera mano la información que la empresa quiere transmitir.

John W. Newstrom en su libro Comportamiento Humano en el Trabajo, se refiere a que:

Si no hay comunicación, los empleados no saben lo que hacen sus compañeros, la administración no puede recibir informes y los supervisores y líderes del equipo no pueden dar instrucciones. La coordinación del trabajo es imposible, porque la gente no comunica sus necesidades y sentimientos a los demás. Cuando la comunicación es eficaz, tiende a alentar un mejor desempeño y satisfacción en el trabajo. (Pag.50).

Tomando en cuenta la referencia del autor, la comunicación interna que una empresa ejecuta de forma diaria debiera responder a las diferentes necesidades tanto de personal administrativo como operativo, en donde la información que se maneja tanto fuera como dentro de la empresa sea la misma, si no existe una comunicación abierta y fluida entre el personal interno de la organización, puede genera pérdidas debido a que si no hay instrucciones claras y definidas, el personal puede tomar la decisión de acuerdo su punto de vista.

R. WAYNE MONDY, SPHR en su libro de Administración de Recurso Humano, afirma que:

Muchos empleados tienen una gran necesidad de saber qué tan bien están realizando su trabajo. Un buen sistema de evaluación ofrece una retroalimentación altamente deseada

sobre una base continua. Debería haber pocas sorpresas en la revisión del desempeño. Los administradores deben manejar los problemas diarios del desempeño conforme éstos surjan y evitar que se acumulen durante seis meses o un año para tratarlos durante la entrevista de evaluación del desempeño. Cuando algo nuevo aflora a la superficie, el administrador probablemente no hizo un trabajo lo suficientemente bueno al comunicarse con el empleado durante el periodo de evaluación. (Pag.258).

Lo que resalta el autor dentro de su libro, es que para un colaborador es importante que se le proporcione una retroalimentación del trabajo que realiza, esto debido a que le permite autoevaluarse y mejorar cada uno de los procesos que ejecuta y también le permite realizar propuestas de mejora. Es por esto que se sugiere que, las empresas deben generar climas organizacionales sanos y una comunicación interna fluida, permitiéndoles así tener propuestas y soluciones innovadoras que le ayudaran a la organización a ser mejor.

Otro hallazgo importante que se encontró por medio de la investigación, es el que la información proporcionada a la mayoría del personal al momento de incorporarse a la organización no está suficientemente clara. Sin embargo Idalberto Chiavenato en su libro de Gestión del Talento Humano comenta que:

El proporcionar orientación a las personas cumple varios propósitos: envía mensajes claros y brinda información sobre la cultura organizacional, del cargo a ocupar y las expectativas sobre el trabajo. El programa de orientación pretende alcanzar los objetivos siguientes: reducir la ansiedad de las personas, reducir la rotación, ahorrar tiempo, acariciar expectativas realistas. (Pag.193).

Es por esto que al momento de que se integre un nuevo colaborador a la organización es de suma importancia que toda la información que se le proporciona desde su primer día, sea clara, actualizada e informativa en cuanto a cómo funciona la organización así como también lo que se espera del candidato contratado. La bienvenida al personal de nuevo ingreso debe ser un proceso fuera de estrés y de preocupación por el contrario debiera de ser la oportunidad idónea para que se forme un corazón comprometido con la planeación estratégica de la misma.

John W. Newstrom en su libro, *Comportamiento Humano en el Trabajo*, comenta que:

Una necesidad de comunicación de los empleados es la instrucción adecuada respecto de su trabajo. Los administradores aseguran mejores resultados si expresan sus instrucciones en términos de los requisitos objetivos del puesto, así como de las áreas de oportunidades y posibles problemas. Las consecuencias de impartir instrucciones de trabajo inadecuadas pueden ser desastrosas. (Pag.61).

Esto quiere decir que es de suma importancia que los administradores de empresas sean pequeñas o grandes, deban fomentar el que exista una comunicación fluida para con los colaboradores, esto para que puedan escuchar con mayor y mejor atención las necesidades así como también sugerencias de primera mano que pudiera realizar el personal que ejecuta el trabajo de primera línea, así mismo al tener una buena comunicación se disminuirá el ruido entre la información formal e informal que se pueda llegar a manejar dentro de las empresa; así mismo, es valioso para la empresa que el personal no solo sepa que debe realizar alguna actividad acorde a las funciones de su puesto de trabajo, sino que también es importante que lo realice de la manera esperada por el patrono, puesto que si los resultados son los esperados la remuneración también lo será.

R. WAYNE MONDY, SPHR en su libro de *Administración de Recurso Humano* asegura que; “La inducción es un esfuerzo inicial de capacitación y desarrollo dirigido a los nuevos empleados para informarles acerca de la compañía, el puesto de trabajo y el grupo de trabajo.” (Pag.210).

Es por esto que toda buena administración de personal, debe centrar la mayoría de sus fuerzas para que al momento de realizarse una bienvenida al personal de nuevo ingreso, esta sea completa y suficiente de tal manera que no quede duda alguna de temas relacionados a cómo funciona la organización.

De acuerdo a lo antes expuesto, se sugiere que el personal responsable de realizar los programas de inducciones puedan generar información general de la empresa, así como el material correspondiente, con base a lo que estable el código de ética en la organización, esto para que los nuevos integrantes puedan tener conocimiento de todos los beneficios a los cuales tienen derecho

así como también las obligaciones que deben cumplir, de igual manera se sugiere dar a conocer al personal en general una retroalimentación acerca de nuevos procesos que se hayan creado e implementado.

Cada empresa tiene una forma diferente de gestionar sus procesos, todas tienen un alto manejo de personal operativo a cargo por lo que es de suma importancia estar informando de cada uno de los cambios que se realizan dentro de las mismas, debido que hay operarios que respondieron en su mayoría que reconocen que están sujetos a procesos disciplinarios dentro de las fabricas donde trabajan, pero desconocen cómo es que estos los puede afectar; Idalberto Chiavenato en su libro Gestión del Talento Humano comenta que: Las actividades para relacionarse con los trabajadores pretenden establecer una comunicación directa de doble vía que implique a las dos partes y proporcione ayuda mutua. (Pag.447), lo que significa que manejar información que afecte al personal significa que debe ser trasladada de la mejor manera no importando la cantidad y el tipo de puestos que se tengan, esto debido a que de esta manera los trabajadores no tendrá una justificación válida en cuanto al incumplimiento de sus atribuciones.

John W. Newstrom en su libro Comportamiento Humano en el Trabajo, afirma que: “Las personas entienden mejor sus puestos y se sienten más comprometidas con ellos” (Pag.50).

Es por esto que el personal debiera estar siempre bien informado acerca de cómo pueden contribuir de mejor manera a la gestión de la empresa para la cual trabajan, puesto que eso los hace sentir aún más que son parte de la misma.

Por último, WAYNE MONDY, SPHR en su libro Administración de Recursos Humanos, escribe que:

Después de que la administración ha establecido reglas, debe comunicarlas a los empleados, quienes deben conocer las normas para ser personas disciplinadas. Los individuos no pueden obedecer una regla si no saben que existe. El administrador observa entonces el desempeño de los trabajadores y lo compara con las reglas. (Pag.414).

Cada uno de los líderes que se encuentran actualmente realizando funciones administrativas, debe tomar en cuenta que el comportamiento que el personal tiene en las organizaciones es también responsabilidad de la administración, debido a que si no gestiona una información adecuada y oportuna, puede afectar el rendimiento laboral de los equipos de trabajo.

Debido a los resultados obtenidos dentro de la investigación en cuanto a este hallazgo se sugiere, que las fabricas se comprometan a realizar campañas informativas de forma creativa, esto para que todo su personal operativo esté completamente familiarizado con cada uno de los procesos que actualmente están vigentes así como también se actualicen de aquellos procedimientos que le ayudaran a cometer menos errores.

Por último, cada una de las organizaciones cuenta con un capital humano que hace funcionar la empresa acorde a la visión que tiene establecida, lo cual permite que la misma este creciendo de forma constante no solo en números sino en ambiente laboral; es por esto que es de suma importancia que la mayoría del personal no cuente con una mala impresión al momento de ejecutar una medida disciplinaria; Idalberto Chiavenato en su libro *Gestión del Talento Humano* comenta que:

La calidad es uno de los aspectos que más influyen en la satisfacción de las personas, mucho más que los atractivos materiales o económicos. La persona necesita sentir que tiene influencia en la organización, en su trabajo, en la calidad de los productos o servicios y en los procesos de la organización. (Pag.193).

Si la organización no es capaz de aplicar una medida correctiva para ciertas actitudes sin afectar el ambiente laboral de la empresa, estará afectando la calidad en cuanto a la satisfacción que el personal pueda tener al estar dentro de la organización. John W. Newstrom en su libro *Comportamiento Humano en el Trabajo*; afirma que “Pueden surgir el problema de la disonancia cognitiva, se trata del conflicto y ansiedad internos que se manifiestan cuando recibe información incompatible con sus sistemas de valores, decisiones previas u otra información que tenga.” (Pag.53).

Esto pone en evidencia que de no manejarse una buena información dentro de las empresas, el personal al tener conocimiento de procesos erróneos tienden a entrar en conflictos y ansiedad internas, tomando en cuenta que si se realiza de forma incorrecta una medida disciplinaria puedan el personal tener una disociación acerca de la misma.

Todo lo antes mencionado se puede lograr si al momento de aplicar una medida disciplinaria pueda trasladarse la información correcta del por qué se está realizando y cuál es el propósito de la misma, explicándole al colaborador que lo que se busca es la corrección de la conducta en favor de los valores y principios que se aplican dentro de la organización, y así se evita que el personal pueda tener una disociación entre una medida correctiva y la mejora como trabajador.

3.2 Hallazgos y análisis general

El sector de la industria textil ha realizado la adquisición de personal nuevo para ocupar plazas operativas dentro de la empresa, según la investigación un 37% de los colaboradores encuestados dentro de la investigación, indicaron que tuvieron conocimiento de la oportunidad laboral por medio de un referido que ya laboraba dentro de la empresa, lo que facilitó en gran manera el acceso a su contratación, además un 24% de los candidatos que de igual manera optaron a plazas vacantes dentro de sus actuales empresas tuvieron también acceso por medio de volantes impresos informativos que les permitieron tener conocimiento acerca de las diferentes plazas vacantes.

En su mayoría el personal encuestado para la investigación que representó el 40%, comentó que si tenían conocimiento que existía un proceso disciplinario interno dentro de sus empresas, sin embargo, desconocían cual era el funcionamiento del mismo, por otro lado un buen grupo de trabajadores encuestados que representó el 30% aseguró que desconocían por completo de si la empresa tenía o no un reglamento interno al cual regirse; lo que permite representar con un 40% de los encuestados quienes afirman que si tienen conocimiento que exista un proceso disciplinario aplicable, sin embargo, los canales de comunicación que se debieran utilizar para transmitir modificaciones a los mismos o aplicación de nuevas medidas; no están siendo efectivos al momento de trasladar la misma al personal en general.

Dentro de la industrial del sector textil, se maneja un alto índice de rotación de personal, y esto debido a que la mano de obra no sea la más adecuada para la realización de prendas independientemente la empresa cuente con procesos de calidad o no, sin embargo, si las empresas no cuentan con programas de inducción y capacitación de acuerdo a los cambios internos que se realizan en favor de la empresa, el personal que se encuentra totalmente desinformado será también totalmente insatisfecho al momento de generar productividad para la meta de las empresas.

En su mayoría los colaboradores dentro del sector textil, el 28% aceptó que comete errores para el alcance de su meta de forma semanal, por lo que a falta de un proceso disciplinario establecido desde el momento de la integración del nuevo personal a la empresa a través de un buen programa de inducción y capacitación, aseguraría en gran manera al personal y a la organización la disminución de ambientes laborales tóxicos y la inestabilidad laboral en el sentir del personal.

3.3 Conclusiones

Se estableció de acuerdo a la investigación que la industria textil tiene como una práctica para el ingreso del personal nuevo, realizar proceso de inducción en donde se les entrega información relacionada a horarios, reglamento interno, beneficios y procesos disciplinarios vigentes dentro de las fábricas, sin embargo, no está claro para el personal toda esta información, ya que se les sanciona por escrito al cometer faltas lo que permite que el personal se desmotive y baje en su rendimiento.

Los trabajadores que se entrevistaron, afirmaron en su mayoría que no tienen claro cuáles son los beneficios y obligaciones que deben cumplir dentro de sus lugares de trabajo, lo que genera molestias en general ya que conocen casos de compañeros que han sido amonestados por realizar acciones no correctas según los códigos internos de trabajo, pero que al mismo tiempo las desconocen.

Como resultado de la investigación se concluye que las empresas ejecutan procesos de inducción simples, en donde proporcionan datos relacionados a los procesos que se realizan dentro de las fábricas, así como también de los beneficios y obligaciones a los cuales están sujetos los nuevos colaboradores, sin embargo, no ha sido suficiente y ha generado un ambiente laboral tenso en relación a las medidas disciplinarias aplicadas; es necesario que se tome la sugerencia del personal que actualmente labora dentro de las mismas, en donde manifiestan que de ser más dinámico el proceso de inducción así como estar proporcionando retroalimentación de los procesos, se obtendría un personal más informado y mejor capacitado dentro de las organizaciones.

Referencias

- Idalberto Chavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (Tercera Edición). México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- John W. Newstrom. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (13era Edición). Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- R. Wayne Mondy, Sphr. (2010) *Administración de recursos humanos*; México: Pearson Education, Inc.
- Leboyer, C. L. (2013). *Psicología de las Organizaciones* (Nueva Edición). Barcelona: Editorial Rustica.
- Schlemenson, A. (2014). *La estrategia del talento*. Buenos Aires Argentina: Editorial Paidós.
- Panamericana, U. (2013). *Manual de estilo para elaborar opciones de egreso*. Guatemala.
- Panamericana, U. (2013). *Citas y referencias bibliográficas una guía rápida del estilo APA* (Edición Corregida). Guatemala.
- Organización Internacional del Trabajo (2018): OIT Perfil diagnóstico nacional sobre condiciones de trabajo, salud y seguridad ocupacional. Guatemala: Comisión Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/policy/wcms_212074.pdf

Anexos



Anexo 1

Encuesta

Dirigido a: personas de entre 25 a 45 años de edad, de género indistinto, con un mínimo de escolaridad de sexto primaria aprobado, que sepa leer y escribir; así mismo que cuente con documentos como carencia antecedentes vigentes, hoja de vida actualizada, documento de identificación y documentación que valide su experiencia laboral. Por último que posea experiencias previa mínima de 6 meses en máquinas de coser industriales.

La presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos relacionados para la realización del tema de campo el cual tiene por nombre: **Proceso de inducción como herramienta para mejorar el rendimiento laboral del personal operativo de la industria textil en la Ciudad de Guatemala**, mismos que serán utilizados con el fin de beneficiar a las empresas del sector industria textil a mejorar procesos ya establecidos.

Se le solicita de su colaboración para responder las siguientes preguntas, mismas son necesarias responderlas con la mayor honestidad posible, así como también se hace mención que la información brindada será trabajada de forma profesional, con responsabilidad y discreción.

1. ¿Cómo considera que la prueba de habilidad fue para demostrar su destreza para la plaza que aplico?
 - a. Excelente
 - b. Muy buena
 - c. Satisfactorio
 - d. Mala
 - e. Deficiente
2. ¿Cuántos años de experiencia tiene como operario?
 - a. 1 a 3 años
 - b. 4 a 7 años
 - c. 8 a 12 años
 - d. Más de 12 años

3. ¿Cuántas entrevistas tuvo que realizar para ser contratado?
 - a. 1 entrevista
 - b. 2 entrevistas
 - c. 3 entrevistas
 - d. Más de 3
4. ¿Cómo se enteró de la plaza que hoy está ocupando?
 - a. Redes sociales
 - b. Volante
 - c. Anuncio en prensa
 - d. Referido
5. ¿Cómo califica el proceso de inducción en el momento en que se integró a la organización?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Satisfactorio
 - d. Malo
 - e. Deficiente
6. ¿Conoce usted el reglamento interno de la empresa?
 - a. Lo conozco bien
 - b. Tengo conocimiento del mismo
 - c. Sé que existe pero no lo conozco
 - d. Desconozco totalmente el reglamento
7. En su primer día de trabajo, ¿Cómo califica la información que le proporcionaron para llegar a la meta del día fue suficiente?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Satisfactorio
 - d. Malo
 - e. Deficiente

8. ¿Tiene usted claro cuál es el proceso disciplinario que se aplica en la empresa?
- Lo conozco bien
 - Tengo conocimiento del mismo
 - Sé que existe pero no lo conozco
 - Desconozco totalmente el proceso disciplinario
9. En caso de haber una emergencia dentro de la planta, ¿usted sabe cómo actuar?
- Estoy bien capacitado
 - He recibido capacitación al respecto
 - Tengo conocimiento general para actuar en emergencias
 - No he recibido capacitación al respecto
 - No sabría qué hacer
10. ¿Cómo califica el equipo de seguridad que se le ha brindado para el desempeño de sus labores?
- Excelente
 - Muy bueno
 - Satisfactorio
 - Malo
 - Deficiente
11. Tiene claro, ¿cómo se calcula su bonificación de acuerdo a la meta que debe tener semanalmente?
- Estoy bien capacitado
 - He recibido capacitación al respecto
 - Tengo conocimiento general del tema
 - No he recibido capacitación al respecto
 - No sé cómo se calcula
12. ¿Con qué frecuencia comete errores en su trabajo por falta de la instrucción clara de parte del supervisor?
- Diario
 - Semanal
 - Mensual

- d. Una vez al año
 - e. Nunca
13. ¿Cuándo le ha consultado a su supervisor temas como: permiso, trámite de irtra, goce de vacaciones y demás temas relacionados, como califica la asesoría y respuestas que recibe?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Satisfactorio
 - d. Malo
 - e. Deficiente
14. ¿Al día de hoy, tiene claro todos los beneficios y las obligaciones que deben cumplir dentro de la organización como trabajador?
- a. No tengo claro cuáles son
 - b. Tengo poco conocimiento de cuales son
 - c. Estoy indeciso
 - d. El conocimiento que tengo está claro
 - e. No tengo ninguna duda, se cómo funciona todos los proceso de la empresa
15. ¿Conoce usted cómo funciona su seguro social?
- a. Conozco muy bien el funcionamiento del seguro social
 - b. Tengo nociones del funcionamiento del seguro social
 - c. Tengo un conocimiento bajo del funcionamiento del seguro social
 - d. Desconozco totalmente cómo funciona el seguro social
16. ¿Conoce usted a los cuántos meses le deben de dar su carne de IRTRA y cómo funciona este beneficio?
- a. Estoy bien capacitado
 - b. He recibido capacitación al respecto
 - c. Tengo conocimiento general del tema
 - d. No he recibido capacitación al respecto
 - e. No tengo conocimiento respecto al IRTRA

17. ¿Qué tanto cree usted que las empresas del sector textil se interesa más por la meta del día que por la persona que trabaja para la meta?

- a. Nada en absoluto
- b. Un poco
- c. Indeciso
- d. Mucho
- e. Muchísimo

18. ¿Qué opina usted acerca de que se amonesten a las personas por cometer una falta, no sabiendo que eso no se debía hacer?
