

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento
laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva**

(Artículo científico - Trabajo de graduación)

Julia Jeannette Cua Choy

Guatemala, Marzo 2020

**Proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento
laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva**
(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Julia Jeannette Cua Choy

M. Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez (**Asesor**)

Lic. Julio W. Juárez L. (**Revisor**)

Guatemala, Marzo 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

M. Sc. Samuel Aron Zabala Vásquez

Coordinador

Guatemala, 21 de Septiembre del 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva** “y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,


Julia Jeannette Cua Choy

Licenciatura en Administracion de Empresas

Carné No.: 201903325

REF.: C.C.E.E.LIC.ADMON. A03-PS.003.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 24 DE FEBRERO DE 2020
DICTAMEN**

Tutor: Licenciado Samuel Aron Zabala Vásquez

Revisor: Licenciada Julio W. Juárez

Carrera: PEI En Administración De Empresas

Artículo titulado: "Proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva."

Presentado por: Julia Jeannette Cua Choy.

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

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronald Giron
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala, 21 de septiembre 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 incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva”**, realizado por Julia Jeannette Cua Choy, Carné No. 201903325 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 para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Samuel Zabala
Colegiado No. 14,367
Asesor

Guatemala, 23 de octubre 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

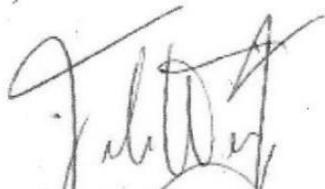
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva”**, realizado por Julia Jeannette Cua Choy, carné No. 201903325, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo 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,



Lic. Julio W. Juárez
Colegiado 10,350

Dedicatoria

A Dios

Al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo al creador, de mis padres y de las personas que más amo, quien inspiró mi espíritu para la realización de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y profesional, y guiarme por el camino correcto, porque nunca me abandono, siempre ha estado conmigo, con mi más sincero amor.

A mi familia

Que gracias a su apoyo pude concluir con mi carrera y apoyarme en los momentos más difíciles, y siempre estuvieron presentes y nunca se alejaron y confiaron en mí y a pesar de mis tropiezos ellos siempre fueron el pilar para seguir adelante. A mi querida madre por hacerme de mí una mejor persona a través de sus consejos y enseñanzas y amor. A mis queridas hermanas por estar siempre apoyándome y nunca me dejaron sola por sus palabras me motivaron a seguir adelante. A mi amado hijo que siempre fue el motivo para concluir y alcanzar una de mis metas y por llenarme de amor, paciencia por abrazar mi corazón de que estoy hecha, y su compañía me llenaron de energía y del anhelo de alcanzar mis sueños.

A mis Catedrático

Agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han forzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro. Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias al afán que me transmiten sus conocimientos y dedicación que lo ha regido, y así mismo culminar una etapa de mi vida y gracias por su valiosa enseñanza y por forma parte de mí y sin duda se verán reflejadas en el ejercicio de mi profesión

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. Investigación descriptiva	2
1.5. Sujetos de investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7. Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de muestra finita	4
1.8. Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9. Recolección de datos	6
1.10. Procesamiento y análisis de datos	6
Capítulo 2	7
2.1 Presentación de Resultados	7
Capítulo 3	23
Discusión	23
3.1 Extrapolación	23
3.2 Hallazgos y Análisis General	35
3.3 Conclusiones	36

Referencias	37
Anexos	39

Listado de Gráficas

Gráfica 1: Fórmula finita para el cálculo de la muestra	4
Gráfico 2: Procedimiento de cálculo de la muestra empleando fórmula finita	5
Gráfico 3: Desempeño de inducción	8
Gráfico 4: Recibimiento de curso o capacitación	9
Gráfico 5: Estructura Organizacional y aspectos principales de la inducción	10
Gráfico 6: Conocimiento de las funciones a desempeñar	11
Gráfico 7: Parámetros para el desempeño de resultados	12
Gráfico 8: Derechos y obligaciones del trabajador en empresas de Villa Nueva	13
Gráfico 9: Vacaciones y Permisos	14
Gráfico 10: Aspectos organizacionales de empresas de Villa Nueva en personal administrativo	15
Gráfico 11: Aspectos principales de la estructura organizacional	16
Gráfico 12: Capacidad del facilitador para poder desarrollar el tema de inducción	17
Gráfico 13: Material adecuado para inducción	18
Gráfico 14: Metodología y aprendizaje	19
Gráfico 15: El proceso de inducción	20
Gráfico 16: Como considera la inducción en su organización	21

Abstract

Actualmente el proceso de inducción en las empresas de Villa Nueva no se desarrolla con el formalismo necesario, no se utilizan recursos audiovisuales durante el proceso, no se cumplen todos los elementos contenidos en el manual de proceso de inducción, todo lo cual viene generando poca claridad de los trabajadores respecto a sus funciones, con la consecuente deficiencia que de ello se deriva. Dentro de las recomendaciones, se pueden mencionar que la organización proceda al mejoramiento del proceso de inducción, basada en las necesidades que se le presentan al personal, ya mencionadas, que permita mejorar la gestión de recursos humanos, fortaleciendo su autoestima, relaciones humanas, sentido de identidad y de pertenencia en la empresa y el puesto desempeñado.

El recurso humano constituye un factor de singular importancia para el desarrollo de las empresas, por ello el presente estudio se centra en el proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva, el mismo se abordó mediante una investigación descriptiva, apoyada en un estudio de campo, a través de lo cual se logró diagnosticar la situación actual y aspectos relacionados con el contenido del procedimiento, las actividades que conforman el proceso de inducción, hasta identificar las debilidades que se vienen presentando en dicho proceso.

Introducción

En el presente artículo científico se expone la metodología de que se considera que el presente trabajo denominado importancia el proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva, de la cual exista un programa de inducción estructurado , el cual ayuda a que el nuevo colaborador pueda iniciar sus actividades sobre una base que le permita no solo conocer en corto tiempo el cual es la función de la empresa, sino también conocer cuáles serán sus funciones, atribuciones , obligaciones y derechos dentro de la misma.

En toda organización el recurso humano es un pilar fundamental para garantiza su operatividad tomando en cuenta que la misma desarrolla todas sus funciones en base a esquema de calidad y productividad. Por ello, esta investigación está dirigida a estudiar el proceso de inducción de personal administrativo en empresas de Villa Nueva, de este modo evaluar el proceso y para ello en función de los objetivos planteados en esta investigación se encuentra dividida en tres capítulos, a saber:

Capítulo uno, en el cual se hace el planteamiento de la problemática que se presenta en la empresa, las causas y consecuencias que se derivan de la manera actual como se desarrolla el proceso de inducción; la pregunta de investigación, los objetivos, tanto general como específicos, que se esperan conseguir, así como definición del tipo de investigación que se utilizó, el sujeto de investigación, el alcance de la investigación, temporal, geográfica, definición del muestreo, el instrumento de investigación, así mismo la recolección de datos y para finalizar procesamiento y análisis de datos del cual se compone el primer capítulo.

En el Capítulo dos, se presentaron los resultados del trabajo de campo que consistió en una serie de cuestionamientos a un grupo de personas del área administrativa, en el municipio de Villa Nueva, quienes fueron entrevistados con relación al tema inducción administrativa. Dichos resultados fueron representados en gráficas circulares para su fácil comprensión e interpretación, evidenciando los vacíos que han dejado la mala inducción.

Capítulo tres, en el cual se justifica la metodología aplicada en el desarrollo de la investigación, en el que se hizo una extrapolación sobre los importantes hallazgos sobre “Proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva”, ya que se tomaron cinco hallazgos críticos del tema con sus debidas citas de otros investigadores sobre el tema a relacionar.

Se hizo una extrapolación, este es un análisis comparativo sobre es el estado actual y se contrasta con los resultados obtenidos. En este capítulo se pudo también obtener hallazgos y análisis generales, en el que se explica la importancia que resaltan resultados que pueden ser polémicos de la investigación o confirman concepciones conocidas y corroboran el conocimiento existente. Y por último se presentan las conclusiones a las que se han podido llegar luego de un análisis correspondiente, siendo la primera conclusión, la respuesta a la pregunta de investigación y consecutivamente los objetivos generales y objetivos específicos de la investigación.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del Problema

Las empresas y organizaciones de todo tipo cada vez hacen más uso de todos los recursos, tanto externo como interno, para poder ser mejor que la competencia. La función de Recursos Humanos además de cubrir objetivos de carácter social, funcional y personal contribuye efectivamente en alcanzar una ventaja competitiva. El personal es un recurso interno que cada vez se hace más importante para poder diferenciar una compañía de otra y le agrega valor, los directivos de las organizaciones esperan que su departamento de personal apoye en la mejora de la productividad.

El objetivo es insertar e involucrar a los nuevos colaboradores mediante un esquema prediseñado y organizado que resulte en el correcto desarrollo de las distintas actividades, reduciendo significativamente los márgenes de errores que se presentan al momento de realizar funciones sin la adecuada guía y entrenamiento necesario. Profundizar métodos antes mencionado de manera que los colaborados encargados de llevar a cabo el proceso de inducción como tal, comprendan su importancia, establezcan sus diferencias y apliquen esta herramienta disminuyendo costos y obteniendo resultados para la organización en el menor tiempo posible.

Lo que el manual de inducción pretende, es desarrollar una herramienta guía, que permita, tanto al departamento administración, cuanto, a los responsables del proceso de inducción, aplicar los métodos idóneos que se desarrollan en dicho proceso y que capacitan a los colaboradores para resultar competentes en sus actividades. Esto implica saber cuáles son sus necesidades de los empleados y para que ellos se fijen en metas profesionales realistas y trabajen activamente para poder alcanzarlas.

Por esto, es necesario que las empresas y organizaciones tengan la aplicación de un sistema de planeación de carrera y vida en la que los empleados necesiten sentirse parte de ellas

1.2. Pregunta de investigación

¿Son los procesos de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si el proceso de inducción es una herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar las áreas críticas en el desempeño laboral derivado del proceso de inducción actual en el área administrativa de las empresas en Villa Nueva,

Establecer el modelo actual del proceso de inducción a los colaboradores del área administrativa de las empresas en Villa Nueva.

1.4. Investigación descriptiva

Se estableció un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir, es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por la que producen un determinado fenómeno, es decir describe “el tema de investigación, sin cubrir ““por qué “ocurre.

En el presente manual se investigó el tema proceso de inducción ya que es de mucha utilidad y es una herramienta para incrementar el rendimiento laboral dentro del personal administrativo en empresas de Guatemala.

1.5. Sujetos de investigación

Para diseñar el proceso de inducción como una herramienta para incrementar el rendimiento laboral se estableció una encuesta a personal que cuenta con un puesto administrativo en empresas de Villa Nueva, departamento de Guatemala, comprendidas en el rango de edad de veinte a sesenta y cinco años, que devengan un salario mínimo en adelante, con una escolaridad de estudios de diversificado, universitario o post grado, de genero indistinto.

En cuanto a la variable Psicográfica, personal que emplean funciones administrativas, y con necesidades y a su vez tenga más productividad.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

Para la recopilación de datos del estudio del proceso como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo, se estableció la temporalidad de los meses de mayo a agosto del año 2019.

1.6.2 Geográfico

En la investigación de procesos de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas en el municipio de Villa Nueva en el departamento de Guatemala.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita

De acuerdo a la Municipalidad de Villa Nueva, Departamento de Guatemala, se estiman que existen registradas 325 empresas de las cuales 282 están activas de las cuales se pueden mencionar diferentes tipos, entre las que figuran de alimentos, plásticos, textiles, metalúrgicas, químicas, pinturas, papel, madera y otras. Para el estudio de sistematización de proceso de inducción una herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo, se considera que al menos tres personas de cada empresa activa del municipio de Villa Nueva es decir 846 del personal administrativo. Debido a que el dato personal no excede a 30,000, se definió el empleo de la formula finita para el cálculo de la muestra.

Gráfico 1: Fórmula finita para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * N * P * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Fuente: elaboración propia, 2019.

Para el cálculo de la muestra empleando la fórmula finita, se consideró un nivel de confianza en los datos del 93%, el cual se representa en la tabla de valores bajo la curva con 1.81, este es el dato que se determinó para la variable Z. Las probabilidades de éxito y fracaso, que corresponden a las variables p y q, debido a que no se realizó una prueba piloto que altere las tendencias, se asume por ende un 50% de probabilidades para cada variable, para efectos de cálculo se empleó el valor de 0.5. El error muestra aceptable ascendió al 8% para el cálculo se utilizó la cifra de 0.08.

Gráfico 2: Procedimiento de cálculo de la muestra empleando fórmula finita

$$n = \frac{1.81^2 * 846 * 0.5 * 0.5}{0.08^2 * (846 - 1) + (1.81^2 * 0.5 * 1)}$$

n= 111

Fuente: elaboración propia, 2019

De acuerdo al procedimiento de cálculo, la muestra asciende a 111 personas de personal administrativo de empresas ubicadas en el municipio de Villa Nueva departamento de Guatemala.

1.8. Definición de los instrumentos de investigación

La encuesta es un instrumento de recopilación de datos, que requiere de un diseño previo para desarrollar una serie de preguntas aplicadas a una muestra numerosa, con el objeto principal de obtener la opinión pública o la tendencia de un sujeto de investigación respecto a un fenómeno o suceso y de esta forma alcanzar los objetivos de investigación.

Para el estudio el proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva, debido a que la muestra excedió a ciento once personas, se estableció utilizar el instrumentó de recopilación de datos denominado encuesta, porque facilita la obtención de una opinión,

En el proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva, se diseñó el instrumento denominado encuesta, el cual consistió en una serie de catorce interrogantes cerradas de selección múltiple, empleando tanto preguntas nominales como ordinales, así como una pregunta abierta para determinar la opinión de los colaboradores del departamento de las áreas administrativas en el área geográfica determinada.

1.9. Recolección de datos

La recolección de datos se refiere a la elaboración de instrumentos o herramientas aplicables en el trabajo de campo, de donde se obtiene datos requeridos del sujeto de investigación. Los resultados de esta recolección se tabulan y presentan con el objetivo de que el procedimiento de análisis permita la transformación de datos en información, para que la misma al ser de utilidad para toma de decisiones u otras actividades relevantes, se transformen en conocimiento.

Proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo, el cual incluyo en una serie de catorce interrogantes cerradas de selección múltiple, empleando tanto preguntas nominales como ordinales, así como una pregunta abierta para determinar la opinión de personal administrativo en Villa Nueva.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos y el análisis respectivo de los mismos, se empleó una hoja de cálculo de programa Microsoft Excel para la tabulación de resultados. Posteriormente se expusieron los resultados por medio de gráficos circulares con su respectivo análisis. Se estableció hallazgos relevantes a partir de las respuestas de los encuestados, dichos hallazgos se extrapolaron con otras teorías y opiniones de autores para realizar un análisis comparativo de la presente investigación con el estado del arte. Finalmente se contestaron los objetivos de investigación por medio del establecimiento de conclusiones.

Capítulo 2

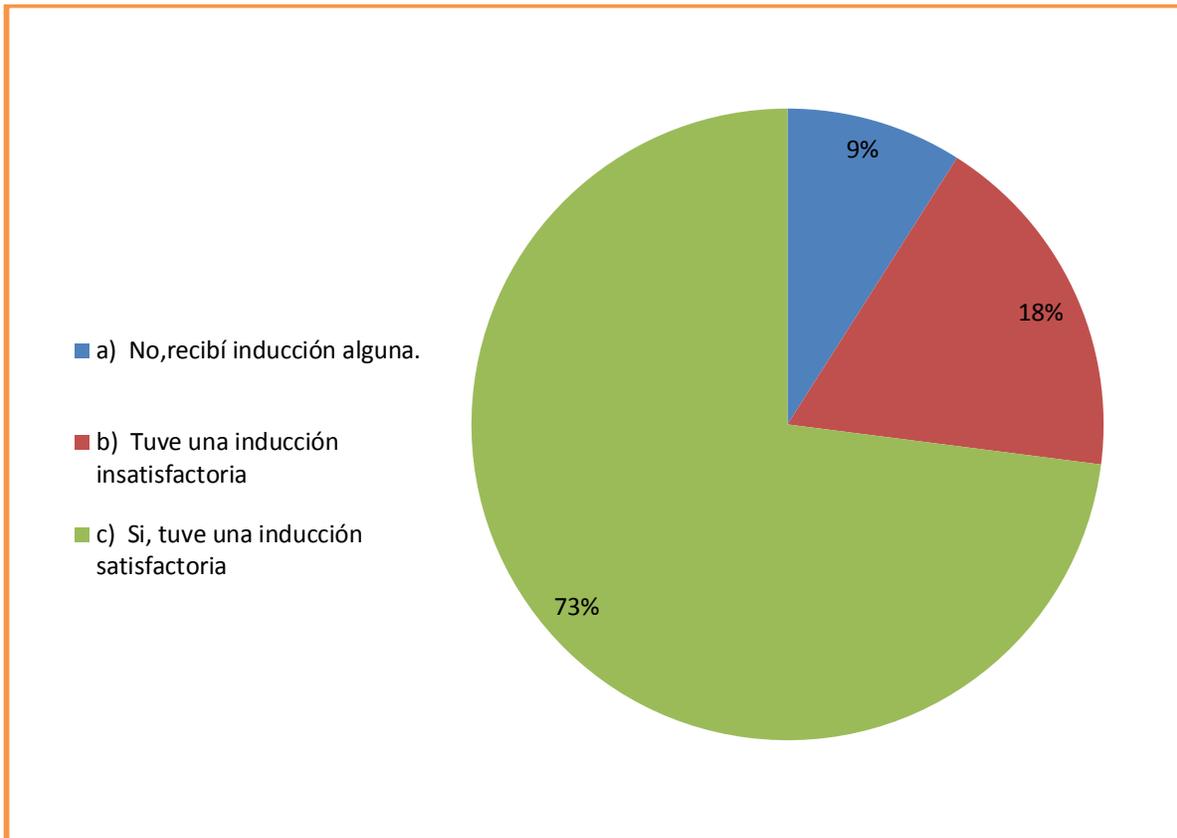
Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados de los datos recopilados, por medio de la elaboración de encuestas realizadas a una población determinada por medio del proceso de muestreo estadístico, con la finalidad de conocer si el proceso de inducción representa una herramienta efectiva para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva.

1. ¿Tiene usted algún tipo de problemas en el desempeño por inducción inadecuada?

Gráfica No. 1: Desempeño de inducción

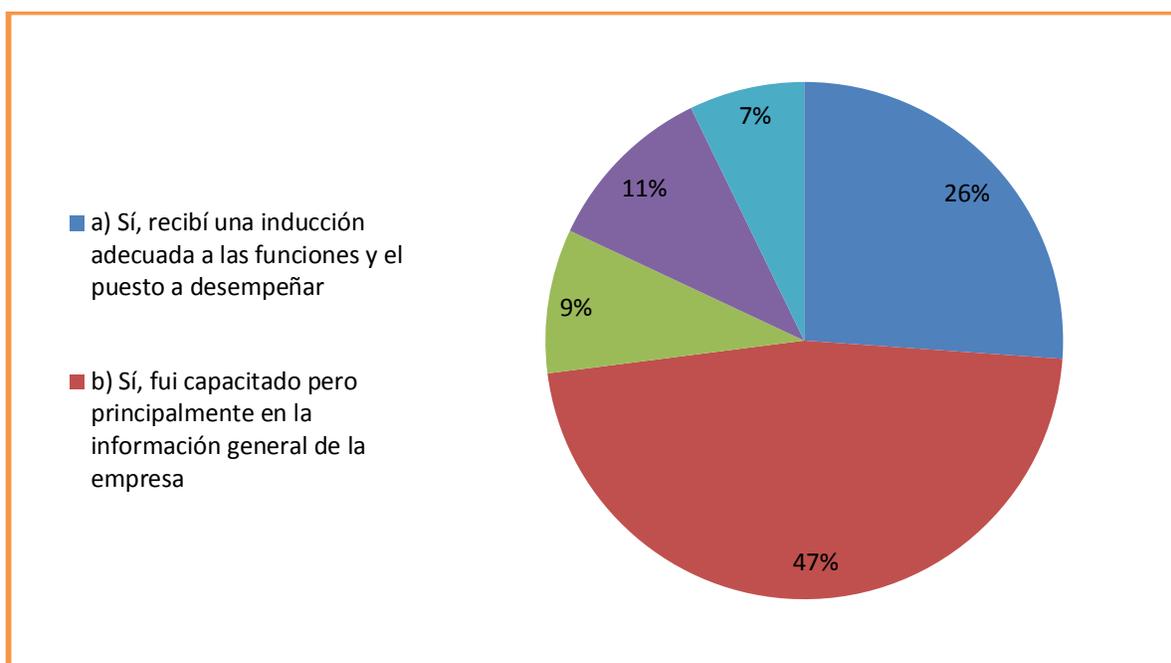


Fuente: elaboración propia, 2019.

De acuerdo al cuestionamiento respecto a inconvenientes laborales derivados de problemas de inducción, la mayoría de los encuestados indicaron que se les brindó una inducción satisfactoria, sin embargo, existe un veintisiete por ciento de las personas que han expresado su inconformidad con el proceso de incorporación a la organización en que laboran. Este porcentaje, aunque no representa a la mayoría, sí tiene cierta relevancia puesto que un grupo de personas con una inducción inadecuada pueden generar inconvenientes en una organización.

2. ¿Cuándo ingresó a laborar en la empresa en la que trabaja actualmente, recibió cursos o capacitaciones de inducción?

Gráfica No. 2: Recibimiento de curso o capacitación

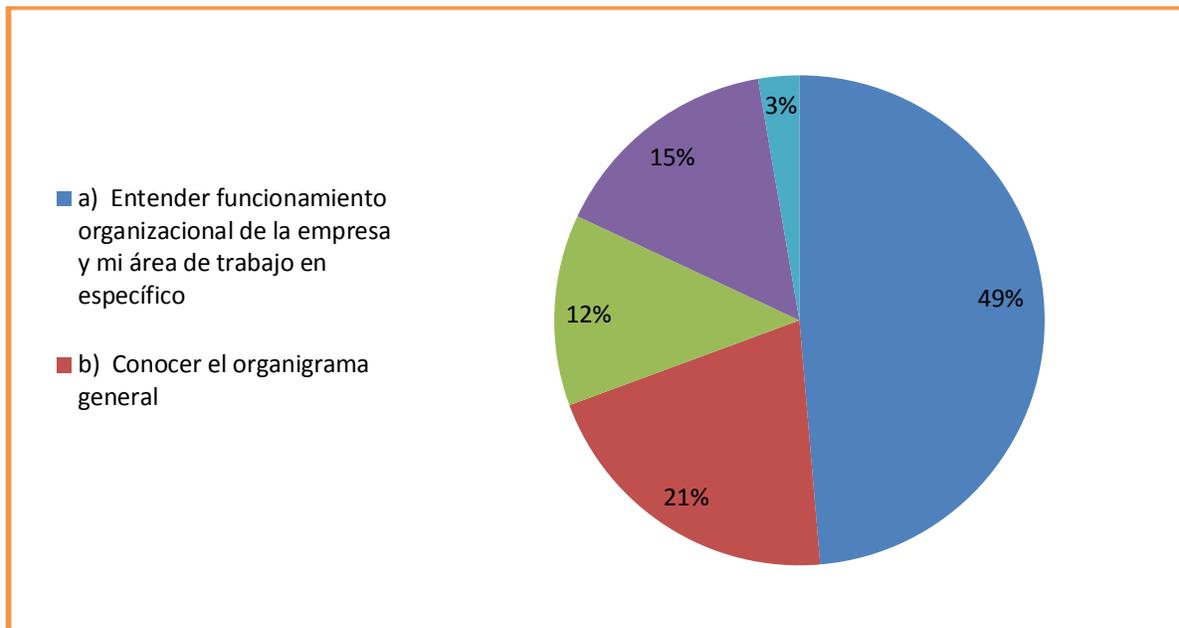


Fuente: elaboración propia, 2019.

Según las encuestas realizadas, respecto al proceso de inducción en empresas de Villa Nueva, enfocado principalmente al área administrativa, la mayoría de la población, cerca del cuarenta y siete por ciento de los encuestados, indicó que fueron capacitados pero su enfoque fue principalmente en la información de la empresa, y el cincuenta y tres por ciento recibió una inducción sobre las funciones de su área, para la mayoría de los encuestados, la inducción consistió en una bienvenida y quedaron pocos satisfechos, por lo que es recomendable que las empresa mejoren la herramienta de inducción.

3. Respecto a la estructura organizacional ¿cuáles fueron los aspectos principales de dicha inducción?

Gráfica No. 3: Estructura Organizacional y aspectos principales de la inducción

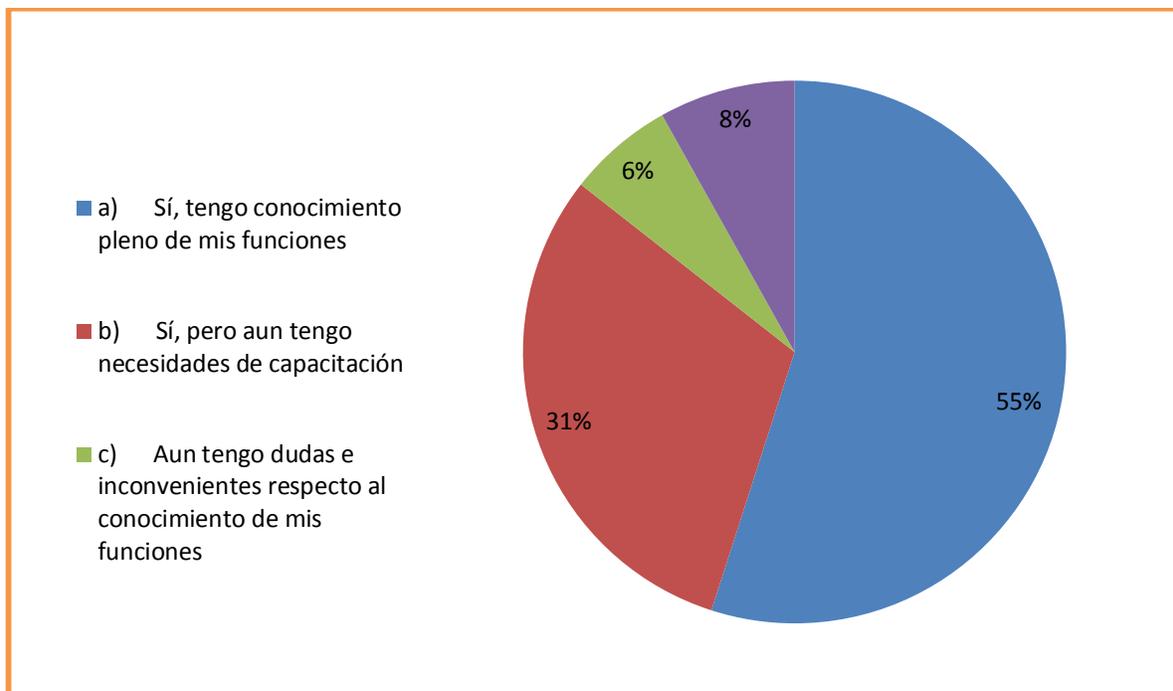


Fuente: elaboración propia, 2019.

El resultado obtenido de las encuestas realizadas al personal administrativo de empresas de Villa Nueva, destacó que los aspectos más relevantes de su inducción fueron: cincuenta y cuatro por ciento entendieron las funciones de su área de trabajo, la mayor parte de la población de encuestados indicó entender bastante bien sus funciones a desenvolverse, pero un treinta y cuatro por ciento no quedó satisfecho ya que solo conocen el organigrama y que sólo se le proporcionó información de su puesto y su conocimiento de su jefe inmediato.

4. ¿Conoce las funciones de su cargo y sabe cómo hacerlo?

Gráfica No. 4: Conocimiento de las funciones a desempeñar

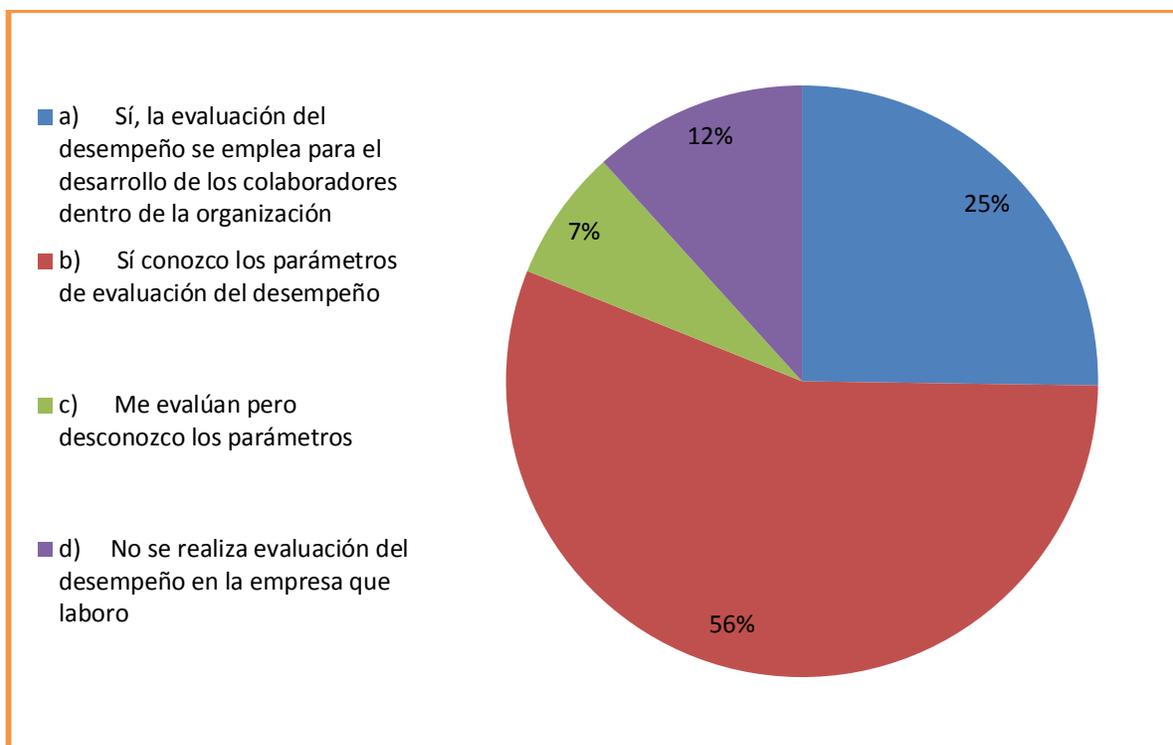


Fuente: elaboración propia, 2019.

Con base a las encuestas realizadas en el municipio de Villa Nueva, el cincuenta y cinco por ciento de personal administrativo, manifestó tener conocimiento a las funciones de su cargo, pero que un cuarenta y cinco por ciento respondió que quedaron con dudas respecto a las funciones, que necesitan otro tipo de metodología para utilizar para no tener inconvenientes en su organización. Cabe destacar el alto porcentaje de personas insatisfechas.

5. ¿Sabe cuáles son los parámetros que se utilizan para evaluar su desempeño y a su vez tener buenos resultados?

Gráfica No. 5: Parámetros para el desempeño de resultados

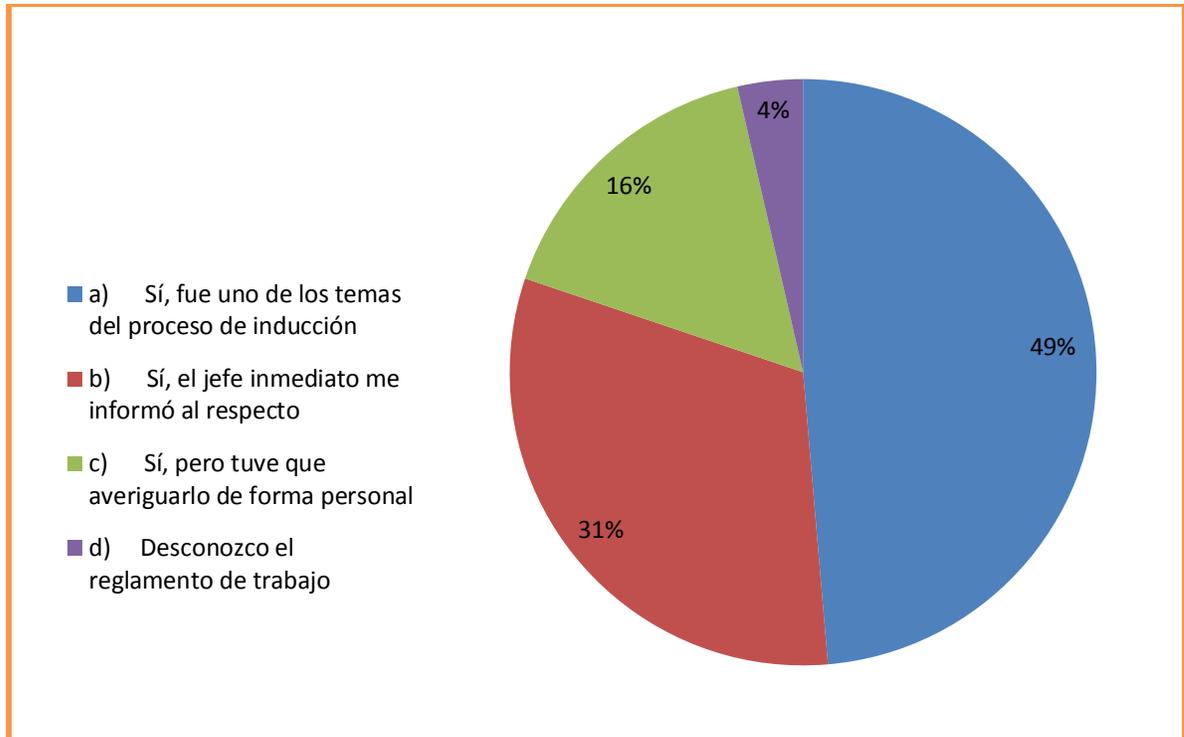


Fuente: elaboración propia, 2019.

Según resultados obtenidos de las encuestas realizadas, los datos reflejaron que más del sesenta y dos por ciento sí conoce los parámetros de evaluación de desempeño para mejores resultados, el resto indicó que han sido evaluados, pero desconocen la información y que necesitan más capacitación para poder entender la importancia y beneficios de la evaluación de desempeño.

6. ¿Conoce sus derechos y obligaciones dentro de la institución donde labora?

Gráfica No. 6: Derechos y obligaciones del trabajador en empresas de Villa Nueva

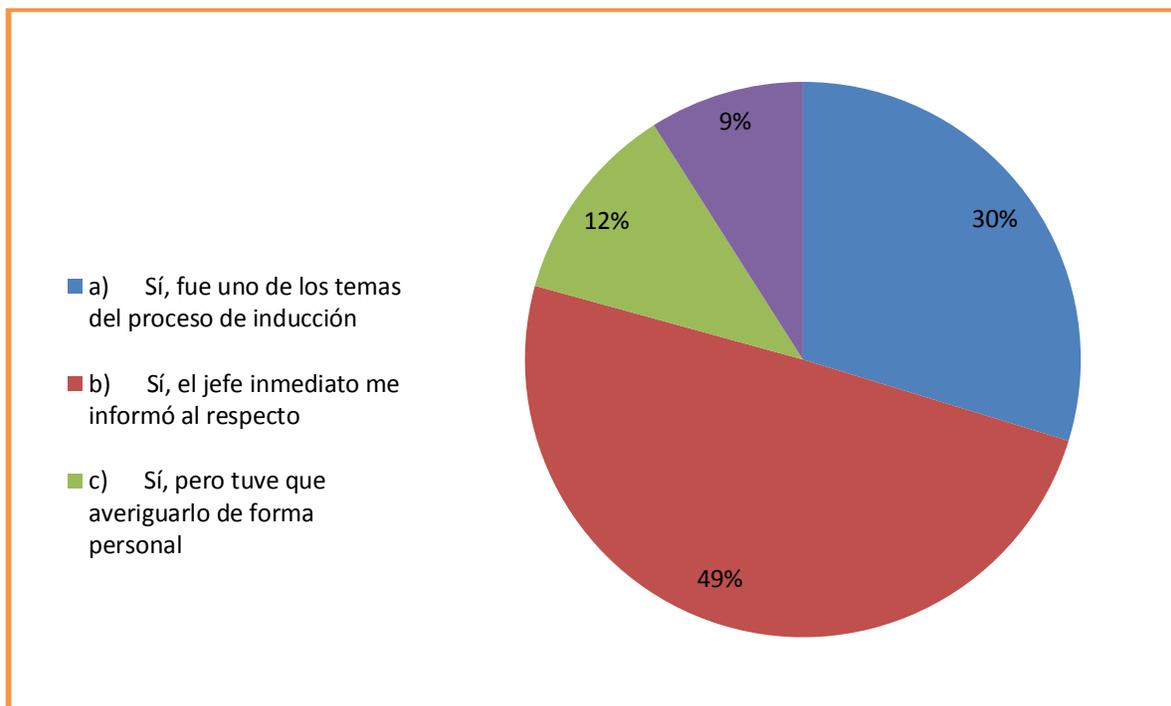


Fuente: elaboración propia, 2019.

Con relación al tema derechos y obligaciones laborales, el cincuenta y cuatro por ciento contestó que conoce muy bien sus derechos y obligaciones, Sin embargo, existe un alto porcentaje de colaboradores que indicaron que debieron informarse por cuenta propia, incluso existen personas que desconocen el reglamento de trabajo y los procesos que representan beneficios y obligaciones en el ámbito laboral.

7. ¿Sabe cuándo y cómo puede hacer uso de sus vacaciones y permisos?

Gráfica No. 7: Vacaciones y Permisos

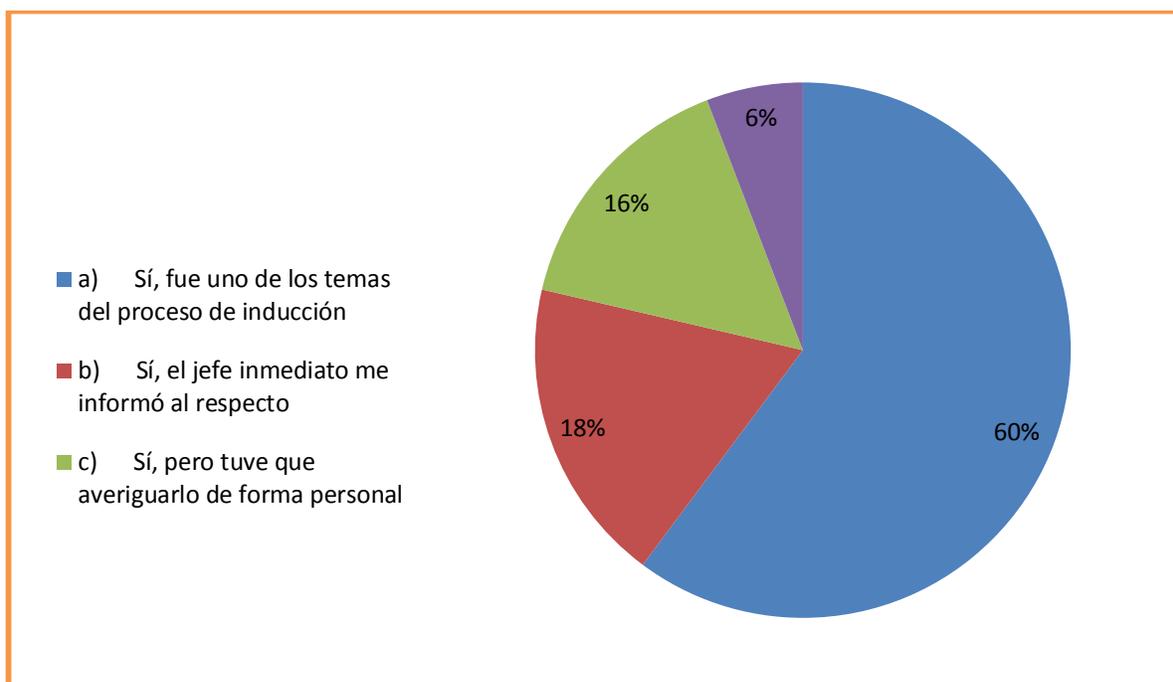


Fuente: elaboración propia, 2019.

Según datos estadísticos basados en encuestas realizadas al personal administrativo de empresas de ciudad de Villa Nueva, la mayor parte indicaron conocer sobre sus vacaciones y el proceso para obtener permisos laborales, principalmente porque su jefe inmediato le informó al respecto, ya que es un tema de importancia los trabajadores necesitan saberlo ya que ellos tienen que preguntar y desconocen sobre el tema. Cabe destacar que solo un porcentaje reducido manifestó recibir la información en el proceso de inducción.

8. ¿Conoce los aspectos organizacionales de la empresa como: Misión, Visión, Objetivos, Valores, Políticas?

Gráfica No. 8: Aspectos organizacionales de empresas de Villa Nueva en personal administrativo

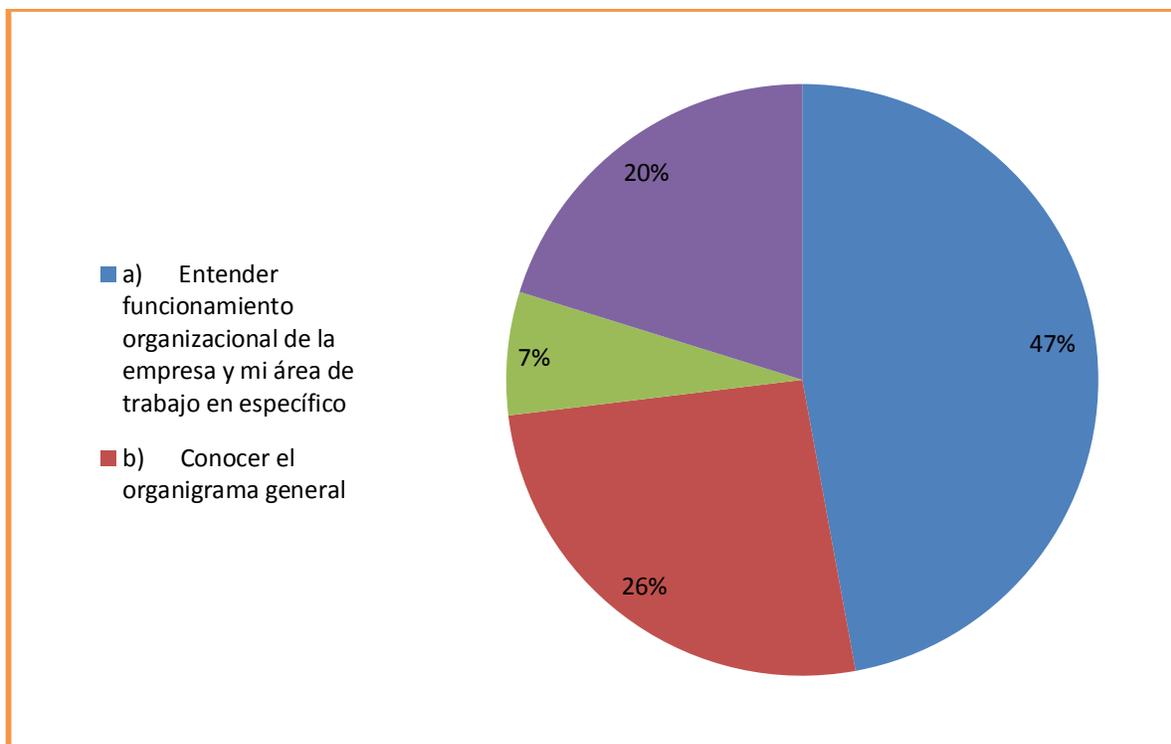


Fuente: elaboración propia, 2019.

Según las encuestas realizadas al personal administrativo, el sesenta y dos por ciento respondió que conoce los aspectos organizacionales de la empresa donde laboran, información que es de suma importancia, ya que en varias empresas destacan el establecimiento de valores y realizan actividades para ponerlos en práctica. Es importante observar que, aunque la mayoría de personas tienen el conocimiento de los aspectos organizacionales de su empresa, el cuarenta por ciento de las personas no se informó por medio del proceso de inducción.

9. Respecto a la estructura organizacional ¿cuáles fueron los aspectos principales de dicha inducción?

Gráfica No. 9: Aspectos principales de la estructura organizacional

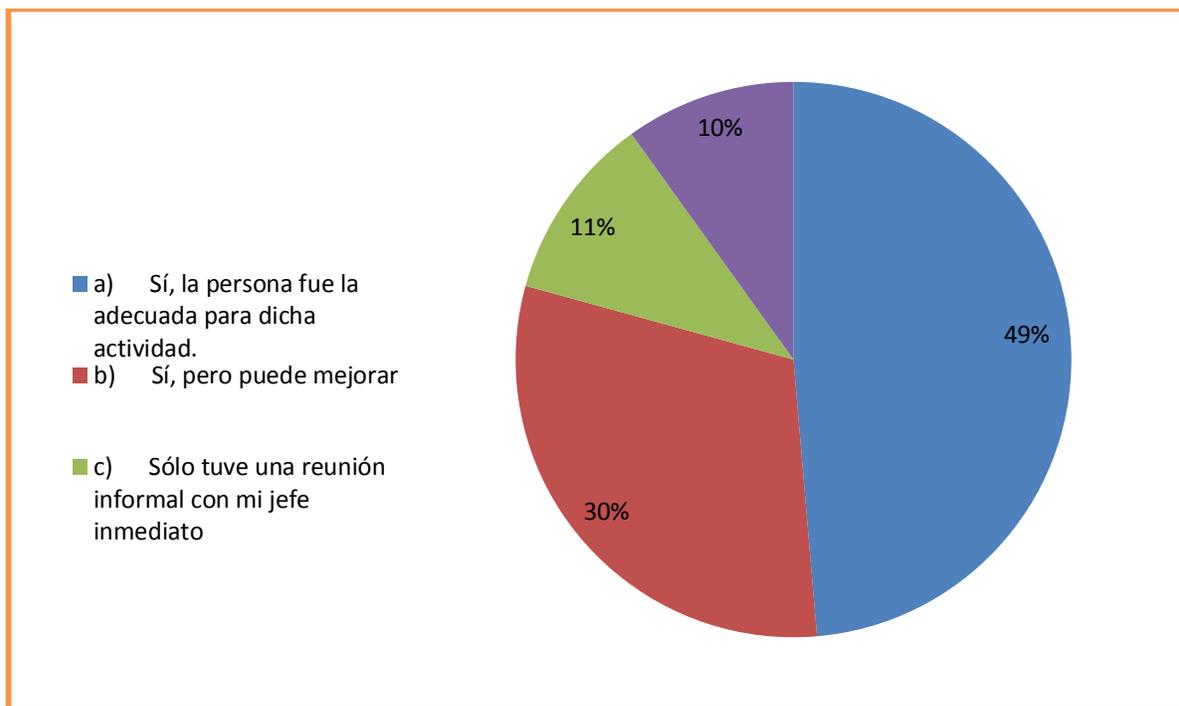


Fuente: elaboración propia, 2019.

En los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal administrativo de empresas de Villa Nueva, los aspectos importantes en el proceso de inducción fueron que el cuarenta y siete por ciento el entendimiento de las funciones de su área de trabajo, sin embargo, el resto de los encuestados, manifestaron que la inducción se enfocó principalmente en otros temas, dejando de lado el aporte que el proceso de introducción a la empresa puede brindar al desempeño laboral.

10. ¿Considera que la persona que le brindó la inducción al puesto tiene las habilidades necesarias para dicha tarea?

Gráfica No. 10: Capacidad del facilitador para poder desarrollar el tema de inducción

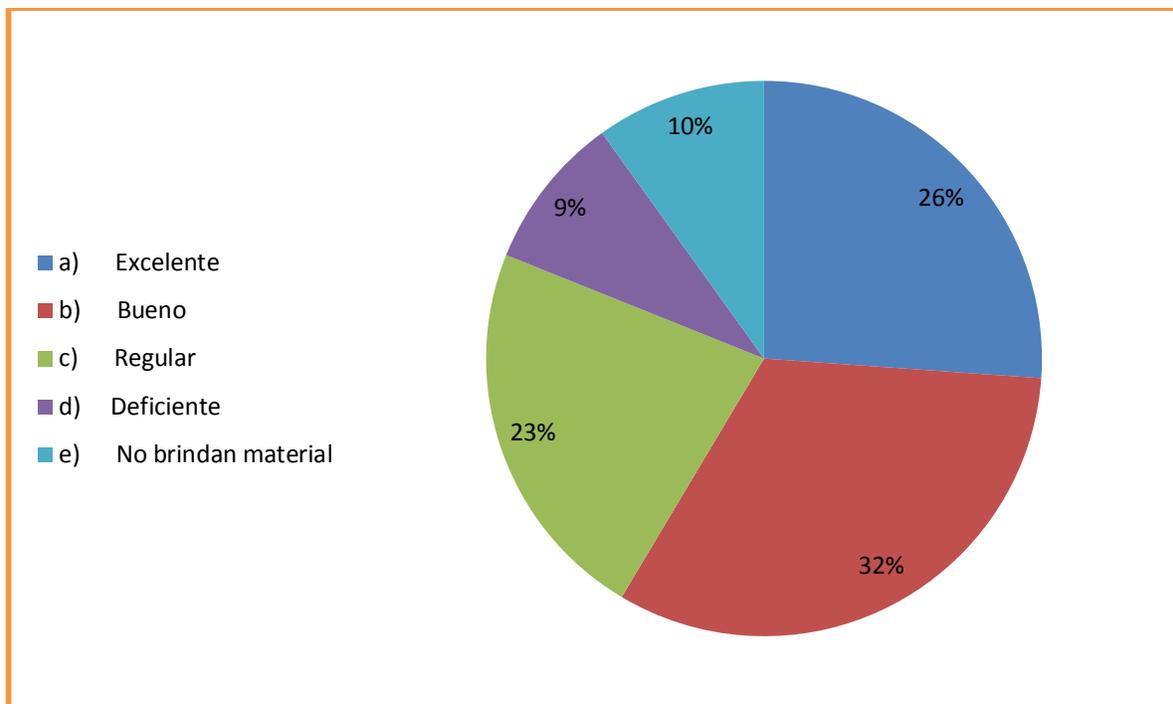


Fuente: elaboración propia, 2019.

Más de la mitad de las personas encuestadas, indicaron que la persona encargada del proceso de inducción no cubrió sus expectativas, exponiendo principalmente que tiene áreas de mejora en las cuales puede trabajar para ser un facilitador más efectivo, pero también que en muchas ocasiones fue el jefe el que realizó el proceso e incluso que no tuvieron inducción alguna.

11.¿Cómo califica el material informativo y recursos empleados en la inducción de personal en su empresa?

Gráfica No. 11: Material adecuado para inducción

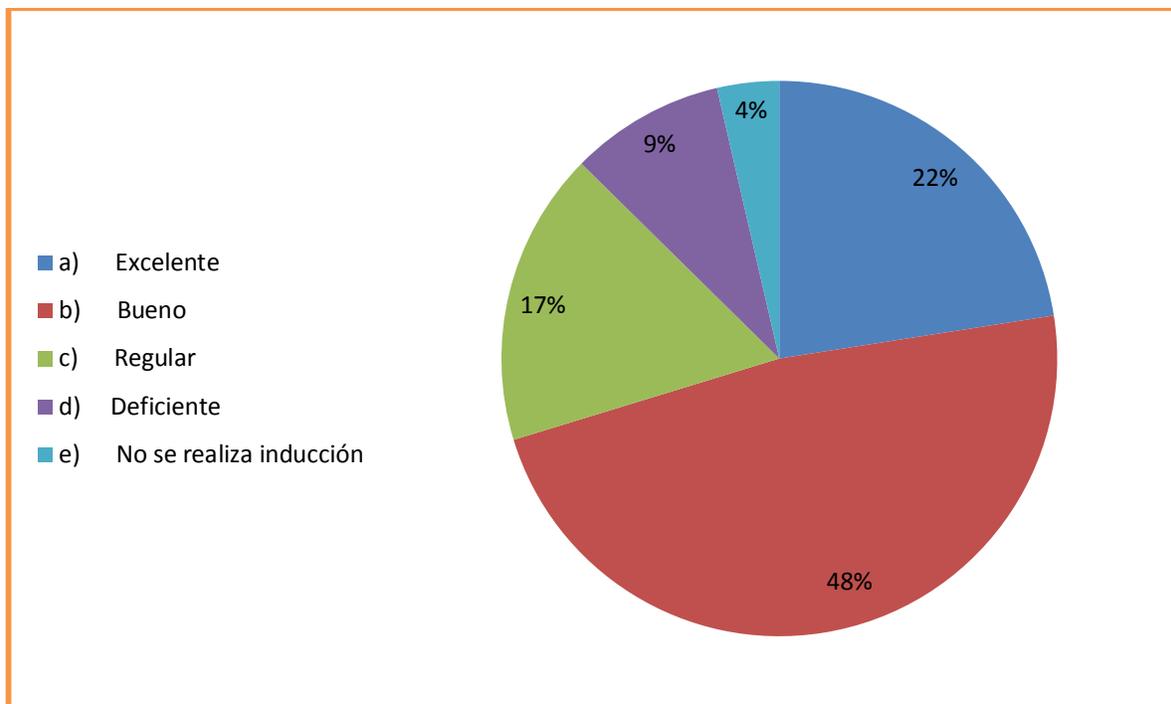


Fuente: elaboración propia, 2019.

De acuerdo al cuestionamiento respecto a inconvenientes laborales derivados de problemas de inducción, la mayoría de los encuestados indicaron que el material utilizado para el programa de inducción no fue de calidad, ya que dejaron muchos puntos claves sin colocar en el material, y no aclara dudas.

12.¿Cómo califica la metodología de aprendizaje en el proceso de inducción en su empresa?

Gráfica No. 12: Metodología y aprendizaje

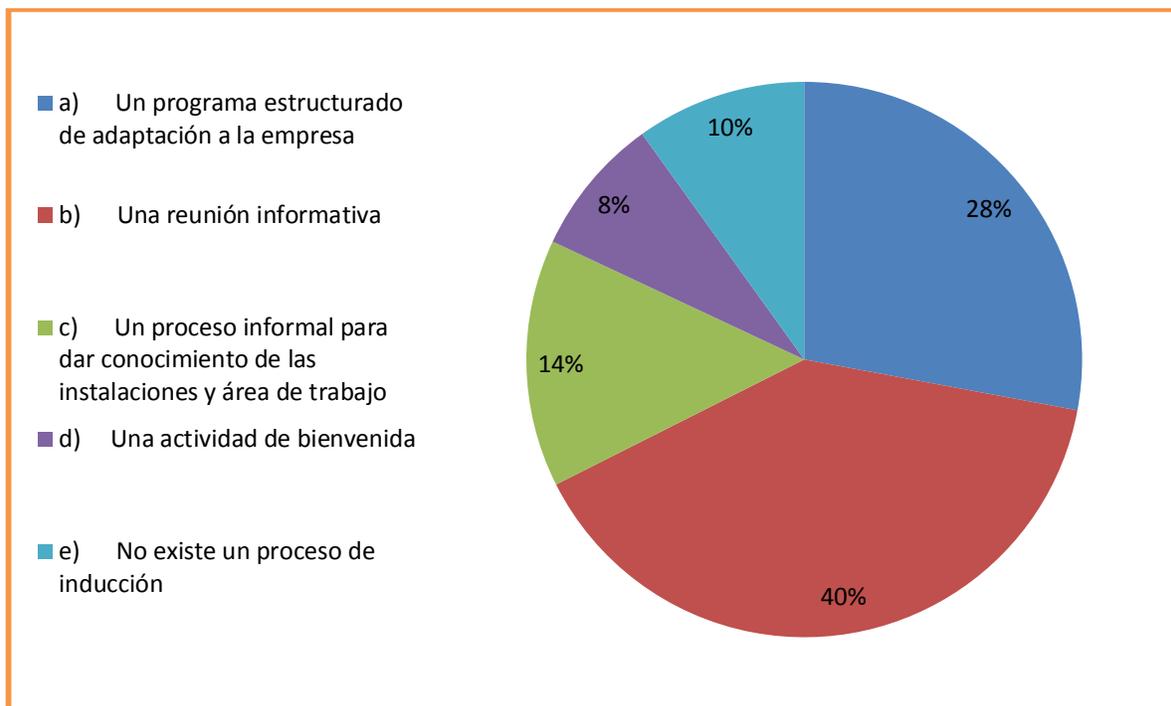


Fuente: elaboración propia, 2019.

Según resultados basados en encuestas realizadas a personal administrativo en empresas del municipio de Villa Nueva, la metodología que se utilizó para dar la charla de inducción y fue calificada como buena o excelente, aunque un treinta y tres por ciento no se mostró satisfecho con el método de enseñanza, es un alto porcentaje, considerando el impacto que puede tener un mal proceso de inducción a las actividades de trabajo.

13. ¿El proceso de inducción en su empresa consiste en?

Gráfica No. 13: El proceso de inducción

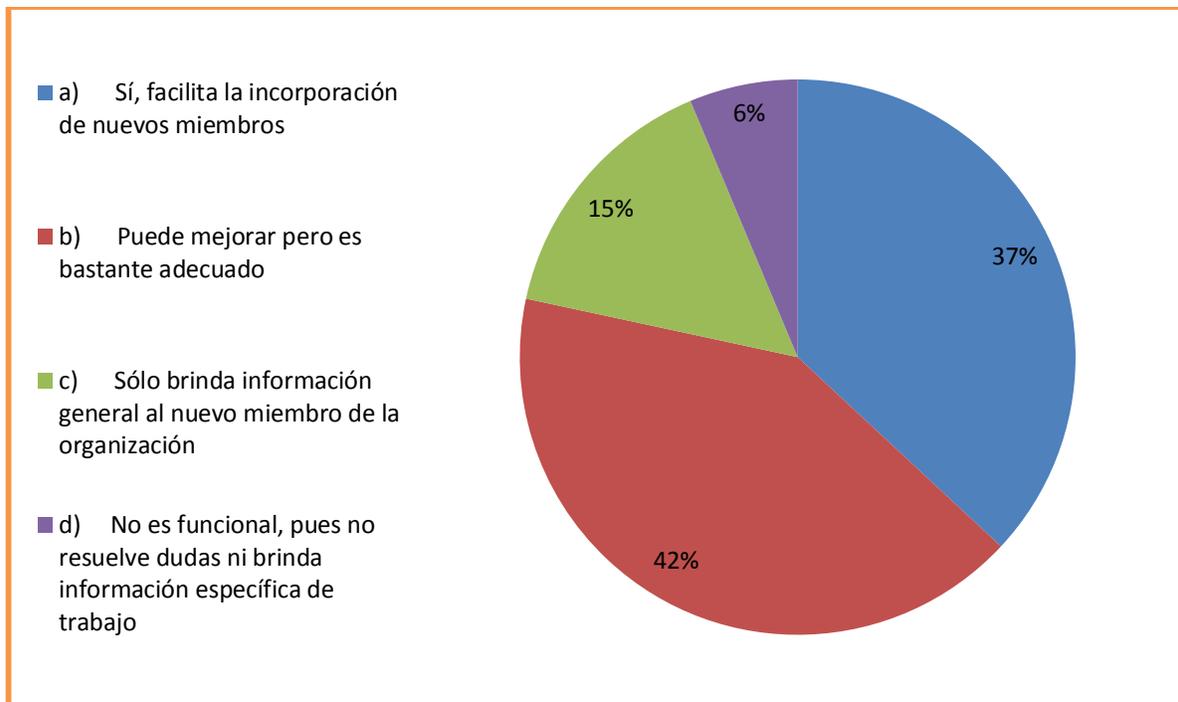


Fuente: elaboración propia, 2019.

Según las encuestas realizadas, respecto al proceso de inducción, que es una herramienta para el incremento laboral en persona administrativo, consistió principalmente una reunión informativa ya que no les plantearon sobre que se refería exactamente, el treinta y seis por ciento lo mezclan como una actividad de bienvenida y como un proceso informal, ya que necesitan una información más clara para no tener dudas sobre sus actividades.

14. ¿Considera que el proceso de inducción de su empresa contribuye con la incorporación correcta de los nuevos miembros de la organización?

Gráfica No. 14: Como considera la inducción en su organización



Fuente: elaboración propia, 2019.

Según datos estadísticos basados en encuestas realizadas al personal administrativo de empresas del municipio de Villa Nueva, contestaron que la incorporación de nuevos miembros sí se facilita por medio del proceso de inducción, pero necesita mejoramiento ya que la información que se actualiza y se le brinda al personal nuevo, mas no al personal existente, generando dudas y confusiones.

A continuación, se le hará una pregunta abierta y responda con sus propias palabras:

15.¿Qué recomienda para mejorar el proceso de inducción en su área de trabajo?

La mayoría de los encuestados expresaron que sí recibieron un proceso de inducción en la empresa en que laboran, y que en su mayoría cuentan con un proceso para desarrollar dicha actividad. Sin embargo, expresaron que existen áreas de mejora, sobre las cuales las organizaciones de Villa Nueva pueden trabajar para mejorar la incorporación del recurso humano a sus instituciones.

Un aspecto importante en las recomendaciones de las personas sujetas a investigación fue la mejora en la metodología de enseñanza, pues la aplicación actual en ocasiones es tediosa, aburrida y no genera el efecto deseado de lograr una inducción correcta del personal administrativo a en las empresas del sector geográfico estudiado.

El material de apoyo que se les brindó a los encuestados a la hora de darles el proceso de inducción no llenó las expectativas de ellos, ya que les faltan algunos puntos claves para resolver las dudas que tienen, y tienen que volver a preguntar a sus jefes, temas que debieron ser cubiertos en la inducción.

Necesitan más información de puestos, ya que sólo se les brinda una capacitación en forma de charla de bienvenida, y necesitan mayor conocimiento sobre su área de trabajo, así como continuar con el proceso de capacitación, ya que cada actualización, no es comunicada al resto de la organización y sólo a miembros nuevos.

Relacionado a la mejora del ambiente laboral, los encuestados manifestaron que otro beneficio en el proceso de inducción es la definición de puestos y funciones, la cual consiste en la correcta asignación de labores y carga de trabajo a cada uno de los miembros de una institución. De esta forma se evita la duplicidad de funciones y mejora el establecimiento de jerarquías y responsabilidades.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

En el presente artículo de investigación científica, consistió en exponer los diversos hallazgos del proceso recopilatorio de datos, frente a las exposiciones previas de otros autores o teorías relacionadas o contrastadas con los resultados obtenidos. El fin de la extrapolación fue presentar un análisis comparativo que sirva de base para el desarrollo futuro de una inducción adecuada para el personal administrativo ya que su fin no solo sea una breve inducción sino, una capacitación completa.

Un hallazgo importante en el proceso de recopilación de datos, de la investigación referente a enseñanza de inducción en áreas administrativas, para que el personal no tenga problemas a la hora de ejercer en su área de trabajo y a la vez un mejoramiento en las acciones de capacitación.

Un aspecto importante para mejorar una capacitación es la evaluación de los procesos actuales. Al respecto Pain (1993) explica:

Normalmente, la satisfacción expresada por los participantes inmediatamente después del curso, con la evaluación de reacción, resulta insuficiente y surge la necesidad de realizar una evaluación posterior en el lugar de trabajo para verificar los resultados de la capacitación. Dicha necesidad se completa con la evaluación del aprendizaje y transferencia. Por último, se debe realizar la evaluación de resultados, para demostrar a nivel organizacional dicho impacto.

(p.125)

Otro hallazgo importante la evaluación de los cursos de capacitación sirve, entre otras cosas para: mejorar diversos aspectos de la acción de capacitación: condiciones materiales, métodos, instructores; tomar decisiones sobre la continuidad de la acción: replanteo, mejoras, cancelación; involucrar a los tomadores de decisiones dentro de la organización; entregar un informe de

Resultados sobre el servicio; definir las competencias adquiridas por los participantes; determinar el costo/ beneficio de un programa, entre otros.

La mejora en la metodología de enseñanza en el proceso de inducción es de vital importancia; Prada y Rivas (2009) indican que:

El proceso de inducción ayuda al nuevo trabajador a familiarizarse e integrarse con la empresa y con los demás trabajadores, en la que necesitan la información primordial de la empresa, el proceso debe socializarlos, para así aprender patrones de conducta y conocimientos que desea y espera la organización.

También conocida como orientación o integración, es en realidad un componente de la socialización del nuevo empleado en la empresa, y ésta busca la adaptación y la ambientación inicial del trabajador de nuevo ingreso a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar; por lo tanto, la inducción contribuirá a que los empleados alcancen un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de la empresa. (P. 40).

Es importante que la metodología de enseñanza considere técnicas de andragogía, para lograr resultados efectivos. Adam (1975) expresa “debe entenderse como su capacidad de procesar, de participar en el trabajo productivo y de asumir responsabilidades inherentes a su vida social, para actuar con independencia y tomar sus propias decisiones con entera libertad” (p.25).

Uno de los principales hallazgos para la importancia de la Andragogía en la inducción es el de mayor aceptación en la educación de adultos, como concepto que engloba diversas ideas para una teoría del aprendizaje sólo para adultos. La Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR) es una institución pionera en la aplicación de la disciplina andragógica; su interés radica en la necesidad de centrarse en el proceso de aprendizaje de los adultos. Se pretendió

Conocer con la investigación desarrollada cómo es el desempeño del facilitador de la UNESR, en relación con los postulados andragógicos asumidos por la institución.

(Cabrera, Rodríguez, Julio A... Andragogía: ¿disciplina necesaria para la formación de directivos?, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central). El término andragogo en la inducción, indica que el formador; se convierte en el facilitador del proceso, viabiliza las interacciones interpersonales y organiza la actividad educativa, puede ser, además; consultor, transmisor de informaciones, agente de cambio, tutor, etc.; es una persona recurso considerado como un participante más en el proceso continuo de aprendizaje.

El grupo la formación puede producirse de manera relativamente autónoma y personal; pero también ocurre en un espacio intersubjetivo y social. Así, el aprendizaje adulto no debe entenderse como un fenómeno aislado, sino como una experiencia que se desarrolla en interacción con otros sujetos, de manera que "el conocimiento no es solamente una cuestión del pensamiento y las personas; sino de relaciones que esas personas mantienen; aprender (llegar a conocer) implica mantener relaciones funcionales"

(Cabrera, Rodríguez, Julio A... Andragogía: ¿disciplina necesaria para la formación de directivos?, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioupanasp/detail.action?docID=3183416>.

Created from biblioupanasp on 2019-08-13 17:06:20.) (p.7).

Otro hallazgo importante que se destacó para persona que ha logrado una adecuada inducción del personal de recién ingreso, 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, también tiene una relación con la correcta Definición de puestos y funciones, la cual Peña (1990) la define como:

La fijación del contenido de un puesto de trabajo, con las funciones o actividades que en el mismo se desarrollan, así como los niveles de formación, habilidad, experiencia, esfuerzo que son precisos y la responsabilidad que se exige a su ocupante en el marco de unas determinadas condiciones ambientales. (p. 28).

Otros hallazgos detectados en la investigación son la importancia de los puestos y funciones y como se desarrolla y su impacto en la inducción, los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”. Es importante formular documentos que expliquen los puestos. Estas razones van desde evitar duplicidad en funciones, hasta evitar modificaciones en la estructura de los mismos, definir responsabilidades, evaluar el desempeño del personal, entre otros.

La inducción de la persona, htm en el artículo de presentación de su empresa, de desarrollo organización y de Recursos Humanos. (2003). *página Internet* [http://www.dorh.com.ve/Temas/de/interes/DORH Venezuela](http://www.dorh.com.ve/Temas/de/interes/DORH_Venezuela).

En el artículo de presentación de su Empresa, de Desarrollo Organizacional y de Recursos Humanos de Venezuela, indica que, al no existir una Inducción de Personal adecuada, causa que, durante los primeros días, el empleado se pase averiguando aspectos importantes acerca de su trabajo, de la organización, productos, clientes, volumen de ventas, etc.

Y muchas veces tampoco sabe a quién le reporta su jefe, no conoce sino algunos de sus beneficios y derechos, desconoce la misión de la organización. Siendo importante que el nuevo

Empleado se adapte lo más rápido posible y se identifique con su trabajo y con la empresa, se integre al equipo humano y la dinámica organizacional, es por ello que al diseñar e implementar un buen programa de inducción genera gran cantidad de beneficios para ambas partes.

Menciona que será la Unidad de Recursos Humanos, quien deberá de brindar la información necesaria, y que posteriormente se transfiere al jefe, la responsabilidad de orientar, guiar e inducir al nuevo empleado, por medio del Manual de Inducción. Indica que pueden existir diferentes formatos de Inducción y estos variaran según el tipo de empresa, la cantidad de información y el volumen de ingreso de personal.

Importancia de puesto la cual, Administración de los recursos humanos Idalberto Chiavenato (2007) define que su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distintos a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace), los objetivos (por lo que hace) Es básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativa del puesto y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas. (pp. 226,227).

Otro hallazgo detectado en la investigación son los problemas en el desempeño derivados de una inducción deficiente, la cual se debe impartir antes de iniciar labores y puede extenderse por varias semanas, o incluso meses si así lo determina la empresa, esto es de acuerdo a 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.

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.

En la integración de personal Para Dessler y Valera (2004) una inducción exitosa al trabajador que ingresa en la organización cumple con cuatro objetivos principales:

- Lograr que se sienta bienvenido.
- Hacer que entienda la organización en un sentido amplio, así como aspectos clave como políticas y procedimientos.
- Especificarle claramente lo que se espera de él en términos de trabajo y comportamientos.
- Suponer que comenzará a socializar en las formas tradicionales de la compañía respecto de actuar y hacer. (p. 104)

Los programas de inducción son necesarios ya que el nuevo trabajador se encuentra en un ambiente con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas para él, y si no se adopta esos conocimientos afecta de forma negativa en su eficiencia y en su calidad de vida laboral.

En cambio, a través de este proceso el empleado comprende esos valores y normas en una organización, a su vez adopta las pautas de conducta que se rigen en la empresa y trata de tener actitudes favorables hacia las políticas y los niveles de relación entre los jefes y sus equipos de trabajo.

La inducción tiene un impacto directo en el desempeño laboral futuro, para la efectividad en la aplicación de un proceso de inducción de personal es conveniente utilizar un conjunto de técnicas que permita facilitar, impartir el contenido de ésta y lograr que los empleados de nuevo ingreso tengan una mayor comprensión de la misma, por consiguiente.

Meigham (1996) menciona algunas técnicas que pueden contribuir a dicho objetivo:

- 1) La Formación en el Puesto: se enseña al empleado cómo desempeñar el puesto y se le permite hacerlo bajo la supervisión del formador. Exige a un individuo a desempeñar varios puestos de una misma unidad o departamento y los desempeñe todos durante un cierto periodo.

2) Aprendizaje: tiene por finalidad ofrecer a los nuevos empleados una formación de carácter amplia en los aspectos prácticos y teóricos del trabajo, propios de determinadas ocupaciones calificadas.

3) Formación en el aula: se imparte fuera del trabajo y probablemente sea el método de formación más conocido. Es eficaz para transmitir información rápida a grandes grupos con pocos o ningún conocimiento de la materia y útil para presentar prácticas, conceptos, principios y teorías, su uso más frecuente se reserva para los teóricos, profesionales y directivos. (p. 229).

Dentro de la investigación destacó el hecho de que muchos de los derechos y obligaciones laborales son averiguados por el colaborador y no se les ha informado debidamente en la inducción. La primera interrogante que surge cuando se tienen colaboradores en una empresa es respecto a la existencia de un contrato de trabajo, si esto se hace necesario o bien es algo de lo cual se puede prescindir si bien se trata de un solo colaborador que se mantiene en una empresa.

Aunque mantener un colaborador pareciera no tener muchas responsabilidades, el tenerlo desde ya implica mantener un contrato de trabajo puesto que en este documento se estará pactando las condiciones necesarias para regular el trabajo y evitar que se presenten situaciones que provoquen hacer incurrir en gastos innecesarios al empresario.

Asimismo, el mantener el contrato de trabajo en forma escrita es un requisito necesario para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 28 y 30 del Código de Trabajo, y aunque la forma puede ser verbal, un contrato de trabajo verbal solamente es válido en los casos establecidos en el artículo 27 del Código de Trabajo.

Unas de los principales derechos que tiene el trabajador es:

- a) El derecho a elegir el trabajo que considere apropiado a la vez, por el cual el patrono no puede discriminar sexo, raza, religión, credo político, situación económica al momento de contraer un trabajo.

- b) Día de descanso, por cada semana ordinaria de trabajo o 6 días consecutivos, días de asueto, feriado reconocidos a goce de 15 días de vacaciones que son remuneradas cada año.
- c) Prestaciones laborales, como vacaciones, pago de aguinaldo, Bono 14, bonificación incentivo. En el caso de ser mujer, el derecho a madre trabajadora, (100%) de su salario durante, (30) que preceda el parto, el derecho a la lactancia.
- d) Las principales obligaciones que tienen como trabajadores se puede mencionar, desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono, ejecutar el trabajo con eficiencia y esmero, observar y hacer buenas costumbres durante el horario de trabajo, prestar auxilios en casos de siniestros, ser confidencial con la información recibida de la empresa donde se elabora.

Adicional a los derechos y obligaciones: El reglamento interno de trabajo es un tema importante a tratar en un proceso de inducción, respecto al mismo, el Código de trabajo lo define como:

Reglamento Interior de Trabajo es el conjunto de normas elaborado por el patrono de acuerdo con las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

No es necesario incluir en el reglamento las disposiciones contenidas en la ley. (p.46).

Con relación a la inducción general Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (1999), también hacen mención al programa de inducción general como:

Las empresas contemporáneas están de acuerdo en brindar importancia al hecho de recibir adecuadamente a sus nuevos trabajadores, al comenzar sus labores, inmediatamente después de haber firmado su contrato.

Se hace mención al programa de inducción general como proceso de socialización de los nuevos individuos, considerando la importancia del mencionado proceso como aporte

Fundamental para hacer a la organización más eficiente: tanto cuidado se ha seleccionado, las empresas deben prestar especial atención a su socialización”, advierten los autores, y señalan además la “necesidad de seguir un método minucioso y sistemático si queremos que se conviertan en trabajadores eficientes”. También intentan adentrarse en lo que puede causar en el nuevo empleado el hecho de enfrentarse a un trabajo y una organización que no conocen. Así mismo, definen la inducción general como “el proceso mediante el cual, los nuevos empleados son integrados en la empresa, en su unidad y en su puesto de trabajo”, y precisan que hay que “decirles a los empleados lo que se espera de ellos en su puesto, ayudándoles a superar las tensiones de la transición (P. 161)

Inducción General: Consiste en que el trabajador recibe un bosquejo amplio sobre la organización, la información que se considera relevante para el conocimiento y el desarrollo del cargo.

Esta labor está a cargo del departamento de gestión humana el cual proporciona información en general que se relaciona con él con todos los empleados y con la organización en su conjunto (Esta clase de inducción se realiza solo a los nuevos ingresos).

A partir del ejemplo del proceso de inducción general en la empresa, y utilizando ciertos recursos sociológicos, se muestra una paradoja en la que se hallan los especialistas en gestión humana: se pretende cuidar la motivación y el bienestar de los trabajadores para lograr su alto rendimiento, su fidelidad y su permanencia en la empresa.

Numerosas investigaciones permiten inferir que, en general, las empresas contemporáneas están de acuerdo en brindar importancia al hecho de recibir adecuadamente a sus nuevos trabajadores, al comenzar sus labores, inmediatamente después de haber firmado su contrato,

“pre-inducción” como “socialización anticipada”, véase: Van Maanen (1976) y Riordan y colaboradores (2001). Univ. Empresa, Bogotá (Colombia) (21): 117-142, julio-diciembre 2011122 explican:

Allí pudo comprobarse que algunas organizaciones incluso antes de la firma del contrato invitan a sus candidatos a visitar sus instalaciones, a hacer breves pasantías, a participar en “pre-inducciones”, etc.

Asimismo, tanto los académicos de la gestión humana como los consultores especializados en estos temas han argumentado, desde hace ya varias décadas, sobre la importancia de llevar a cabo el recibimiento de los nuevos trabajadores, a través de procesos diseñados, ejecutados y evaluados a la medida de sus empresas. Este proceso recibe los nombres de “inducción general” o “socialización organizacional”, (p, 121).

Inducción específica: El proceso de inducción se trata de lograr que el candidato reclutado y seleccionado se adapte a la organización y a su puesto de trabajo mediante métodos Dinámicos que procuren la toma de conciencia del trabajo asignado. Chiavenato (2007) explica:

El hecho de impartir una inducción tanto a los nuevos como a los antiguos colaboradores permitirá a la organización contar con empleados alineados, comprometidos e identificados con los objetivos institucionales. “En realidad la inducción es un componente del proceso de socialización del nuevo empleado con la filosofía organizacional”, (p. 195)

Una clara definición de lo que es una inducción específica: Es muy importante recordar, que toda persona necesita recibir una instrucción clara, en lo posible sencilla, completa e inteligente sobre lo que se espera que haga como lo puede hacer (o cómo se hace) y la forma en cómo va a ser evaluada individual y colectiva.

Esta etapa, coordinada por el departamento de Gestión de Talento Humano, es liderada por el personal dirigente del cargo, quien realiza la presentación de jefe inmediato, de los compañeros de trabajo y de las personas claves de las distintas áreas.

También se le debe enseñar de cómo se operan los equipos y / o maquinarias con la que se debe realizar sus tareas. La inducción específica va dirigida en especial a los trabajadores de determinados puestos o departamentos, esta se debe considerar una información mínima.

El objetivo de la inducción específica, brindar a los nuevos ocupantes de los datos relacionados a sus funciones, interacción dentro de la organización y resultados operados en la ejecución de sus actividades diarias, para de esta manera lograr la consecución de los objetivos del cargo que conllevan a la consecución o cumplimientos de los objetivos de la organización.

Como se ha mencionado, un efecto negativo de la mala inducción: Es la duplicidad de funciones, los colaboradores disminuyen su desempeño al realizar tareas y atribuciones que no le correspondan, o, por el contrario, dejar de desarrollar actividades laborales propias de su puesto, por dedicarse a otras tareas. Garrigos (2002) menciona sobre las funciones a delegar siete requisitos necesarios:

- A. Delimitar la autoridad y responsabilidad delegadas, preferentemente por escrito, a fin de evitar conflictos, duplicidad de funciones, fuga de autoridad, etcétera.
- B. Especificar metas y objetivos de las funciones delegada
- C. Capacitar a la persona en quien se va a delegar.
- D. Establecer estándares de actuación, de modo que se fomenten la iniciativa y lealtad hacia la organización.
- E. Convenir sobre las áreas de no delegación.
- F. Mostrar interés en el desempeño del empleado al realizar la función delegada.
- G. Reconocer el buen desempeño y confiar en los subordinados.

Respecto a la optimización del proceso de inducción García (2013) “De la calidad de los insumos depende la calidad de los resultados. Una adecuada integración implica reducción de costos y optimización. De una correcta selección de personal depende el éxito o fracaso de la empresa. Sin los recursos con las características, cantidades y calidad especificada, es imposible llevar a cabo el cumplimiento de las funciones de la organización.

García nos describe que para alcanzar el óptimo rendimiento del nuevo empleado en el menor tiempo posible la función de la inducción despliega una estrategia informativa con la que

Logran no solo una integración rápida sino también disponer de material de apoyo que le permita vincularse efectivamente” (p. 126).

Además, en la delegación debe haber una comunicación abierta. De lo contrario, es probable que exista falta de comprensión y motivación, que puede originar conflictos entre jefe y subordinado.

También cabe destacar dentro de los resultados que existe desconocimiento de la estructura organizacional de las empresas derivado de la mala inducción, lo cual puede generar entre otros efectos duplicidad de funciones.

Robbins S. & Judge Timothy A. (2009) El comportamiento organizacional (con frecuencia se abrevia como CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Esto parece un trabalenguas, así que lo descifraremos. El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer que las organizaciones trabajen con más eficacia. (p.10)

Villatoro, O. (1998) en su Tesis Importancia de la Capacitación en el Proceso de Inducción para el personal nuevo en las Cooperativas, menciona que toda empresa que cuente con una buena organización también debe de tener buenas relaciones humanas, y hace también una definición tanto de lo que es Inducción de Personal y su proceso en una Cooperativa. Entre sus principales conclusiones menciona: Que el Proceso de Inducción de Personal, es una herramienta administrativa que ayuda al buen desarrollo de las relaciones entre trabajadores y patronos, y en el caso de las cooperativas es de mayor importancia, principalmente porque del desempeño que tenga la administración, depende

El dinero de los socios y el logro de los objetivos y funciones de la misma. Entre sus recomendaciones podemos citar: Que es necesario tomar en cuenta el proceso de Inducción de las Cooperativas ya que benefician su buen funcionamiento. (p. 135).

3.2 Hallazgos y Análisis General

El presente artículo de investigación tuvo como objetivo principal, determinar el impacto de la inducción en el rendimiento laboral, desarrollando un trabajo de campo para establecer los efectos del proceso de incorporación de nuevos colaboradores, que se desarrolla actualmente para el personal administrativo, en empresas de Villa Nueva.

De acuerdo al proceso de inducción uno de los principales elementos es la metodología, en esta etapa de entrenamiento se propone utilizar el método de pasos que explica de manera sencilla la forma como se llevará a cabo el proceso de enseñanza aprendizaje haciendo uso de técnicas participativas de educación, que estimulan el “aprender hacer” y el “aprender a aprender”. Una de las principales observaciones de la investigación, fue el hecho de que los colaboradores manifestaron su necesidad de una mejora en la metodología de inducción.

Cuando la inducción contribuye con el mejoramiento en el ambiente laboral, por ende, aumenta la productividad y se observará cada vez en mejores niveles de rendimiento; al conseguir resultados de trabajo positivos en el colaborador, se tiene repercusión en la motivación de cada uno, logrando mejores resultados para la organización.

Los encuestados manifestaron la importancia del perfil de capacitador, este tiene que demostrar empatía, respeto hacia las personas, mostrarse autentico, habilidades de socios personales, habilidades básicas, soportar las crisis personales o interpersonales, ceder y acomodarse, poner límites, habilidades intermedias, tomar decisiones, ponerse en el lugar de otro, habilidades superiores, motivar y liderar, resolver problemas, capacidad para negociar y medir, perseverar.

El impacto en una mala capacitación es que hay muchos errores ya que se puede tomar una mala selección de tema a desarrollar, tener una capacitación fuera de horario, ya que este también puede tener un mal diseño para la capacitación ya que puede ser aburrido o tedioso, y, asimismo, repetirse los mismos temas y el personal a capacitar no le ponga la suma importancia.

Por otro lado, el beneficio de una capacitación ayuda en la orientación de nuevos empleados, proporciona información sobre disposiciones oficiales, hace viables las políticas de la organización proporcionar una buena atmósfera para el aprendizaje, convierte a la empresa en un mejor entorno de mejor calidad para trabajar.

3.3 Conclusiones

1. El proceso de la inducción constituye una herramienta para mejorar el rendimiento laboral, y un programa de inducción es de gran importancia, puesto que la información necesaria. Tiene que estar debidamente organizada en datos claros, actuales y oportunos.
2. Un trabajador nuevo le toma tiempo adaptarse al nuevo ambiente de trabajo, a través de la aplicación de este manual, el trabajador se sentirá más seguro y confiado y su trabajo lo realizará más fluidamente y sin contratiempos.
3. La inducción, parte principal de este trabajo, es una función o actividad en la administración misma, juega un papel muy importante, ya que ayuda a que el nuevo empleado se integre a la nueva organización y reciba información necesaria para un rápido desarrollo tanto personal como para la organización.
4. La inducción es una herramienta en la motivación del trabajador, no puede haber motivación hacia algo si no se tiene la información necesaria.

Referencias

- a) Adam, Félix. (1977). *Algunos Enfoques Sobre Andragogía Ciencia de la Educación de Adultos*. Venezuela: (2da. Edición)

- b) Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. (8ª. ed.). México, D.F: Miembro de la cámara Nacional de la industria Editorial.

- c) Maanen Riordan & colaboradores (1976- 2001). *“pre-inducción” como “socialización anticipada”*.: (10ª. ed.). Bogotá Colombia

- d) Pain, Abraham. (1993). *Como evaluar las acciones de capacitación*. Argentina: Ediciones Granica, s.a.

- e) Prada & Rivas (2009). *Procesos de captación e inducción de personal en la empresa suministros industriales marval C. A. Cumaná, estado Sucre*. Venezuela: Editado trabajo de grado de la Universidad de Oriente cumana.

- f) Peña, Batzan. (1990). *Dirección de personal. Organización y técnicas*. (6ta. ed.). Barcelona, Evade

- g) Cabrera, Rodríguez, Julio A. (2009). *Andragogía disciplina necesaria para la formación de directivos*. Apuntes ProQuest Ebook Central. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioupanasp/detail.action?docID=318341> Created from biblioupanasp on 2019-08-13 17:06:20.) (p.7).
- h) Según Yubran, E. (2003). *La induccion del personal.htm en el artículo de presentación de su Empresa, de Desarrollo Organizacional y de Recursos* Recuperado de <http://www.dorh.com.ve/Temas/de/interes/> DORH Venezuela
- i) Caso Línea. Edición rubricada y concordada incluye el contenido íntegro y fiel del Código del Trabajo, que fue tomado en su versión digital de la página www.mintrabajo.gob.gt en septiembre de 2008 Oscar Augusto Rodas Rivera Giovanni Rodríguez Mejía Editores, diciembre de 2008.

Anexos

Anexo 1

Encuesta

A continuación, una serie de preguntas con sus debidas respuestas subrayar la que usted considere que aplica para el proceso de inducción como herramienta para incrementar el rendimiento laboral del personal administrativo en empresas de Villa Nueva.

1. ¿Tiene usted algún tipo de problemas en el desempeño por inducción inadecuada?
 - a) No recibí inducción alguna.
 - b) Tuve una inducción insatisfactoria
 - c) Sí, tuve una inducción satisfactoria

2. ¿Cuándo ingresó a laborar en la empresa en la que trabaja actualmente, recibió cursos o capacitaciones de inducción?
 - a) Sí, recibí una inducción adecuada a las funciones y el puesto a desempeñar
 - b) Sí, fui capacitado, pero principalmente en la información general de la empresa
 - c) Solamente tuve una actividad de bienvenida
 - d) Tuve una inducción insatisfactoria
 - e) No recibí inducción alguna

3. Respecto a la estructura organizacional ¿cuáles fueron los aspectos principales de dicha inducción?
 - a) Entender funcionamiento organizacional de la empresa y mi área de trabajo en específico
 - b) Conocer el organigrama general
 - c) Entender el área de trabajo en que me desenvuelvo.

- d) Solamente se me informó de mi puesto de trabajo y jefe inmediato
 - e) No tuve capacitación al respecto
4. ¿Conoce las funciones de su cargo y sabe cómo hacerlo?
- a) Sí, tengo conocimiento pleno de mis funciones
 - b) Sí, pero aún tengo necesidades de capacitación
 - c) Aun tengo dudas e inconvenientes respecto al conocimiento de mis funciones
 - d) No conozco mis funciones de trabajo
5. ¿Sabe cuáles son los parámetros que se utiliza para evaluar su desempeño y a su vez tener buenos resultados?
- a) Sí, la evaluación del desempeño se emplea para el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización
 - b) Sí conozco los parámetros de evaluación del desempeño
 - c) Me evalúan, pero desconozco los parámetros
 - d) No se realiza evaluación del desempeño en la empresa que laboro
6. ¿Conoce sus derechos y obligaciones dentro de la institución donde labora?
- a) Sí, fue uno de los temas del proceso de inducción
 - b) Sí, el jefe inmediato me informó al respecto
 - c) Sí, pero tuve que averiguarlo de forma personal
 - d) Desconozco el reglamento de trabajo
7. ¿Sabe cuándo y cómo puede hacer uso de sus vacaciones y permisos?
- a) Sí, fue uno de los temas del proceso de inducción
 - b) Sí, el jefe inmediato me informó al respecto

- c) Sí, pero tuve que averiguarlo de forma personal
- d) Desconozco el procedimiento

8. ¿Conoce los aspectos organizacionales de la empresa como: Misión, Visión, Objetivos, Valores, Políticas?

- a) Sí, fue uno de los temas del proceso de inducción
- b) Sí, el jefe inmediato me informó al respecto
- c) Sí, pero tuve que averiguarlo de forma personal
- d) Desconozco los aspectos organizacionales de la empresa
- e) La empresa no tiene definición de dichos aspectos

9. Respecto a la estructura organizacional ¿cuáles fueron los aspectos principales de dicha inducción?

- a) Entender funcionamiento organizacional de la empresa y mi área de trabajo en específico
- b) Conocer el organigrama general
- c) Entender el área de trabajo en que me desenvuelvo.
- d) Solamente se me informó de mi puesto de trabajo y jefe inmediato
- e) No tuve capacitación al respecto

10. ¿Considera que la persona que le brindó la inducción al puesto tiene las habilidades necesarias para dicha tarea?

- a) Sí, la persona fue la adecuada para dicha actividad.
- b) Sí, pero puede mejorar
- c) Sólo tuve una reunión informal con mi jefe inmediato
- d) No recibí inducción

11. ¿Cómo califica el material informativo y recursos empleados en la inducción de personal en su empresa?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) No brindan material

12. ¿Cómo califica la metodología de aprendizaje en el proceso de inducción en su empresa?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) No se realiza inducción

13. ¿El proceso de inducción en su empresa consiste en?

- a) Un programa estructurado de adaptación a la empresa
- b) Una reunión informativa
- c) Un proceso informal para dar conocimiento de las instalaciones y área de trabajo
- d) Una actividad de bienvenida
- e) No existe un proceso de inducción

14. ¿Considera que el proceso de inducción de su empresa contribuye con la incorporación correcta de los nuevos miembros de la organización?

- a) Sí, facilita la incorporación de nuevos miembros
- b) Puede mejorar, pero es bastante adecuado
- c) Sólo brinda información general al nuevo miembro de la organización
- d) No es funcional, pues no resuelve dudas ni brinda información específica de trabajo

A continuación, se le hará una pregunta abierta y responda con sus propias palabras:

15. ¿Qué recomienda para mejorar el proceso de inducción en su área de trabajo?