



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

CARRERA DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE  
UN MANUAL DE INDUCCIÓN, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN  
A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA  
EMPRESA C&S TECHNOLOGY S.A.

Proyecto de innovación previo a la obtención del título de Tecnólogo en Recursos

Humanos - Personal

Autor: Cristian Oswaldo Miño Castillo

Tutor: Ing.: Juan Carlos Moreno

Quito, Octubre 2014

### **DECLARATORIA**

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

-----

Miño Castillo Cristhian Oswaldo

C.I: 1724376734

## **CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL**

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante *Miño Castillo Cristhian Oswaldo*, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el "CEDENTE"; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el "CESIONARIO". Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTE.- a)** El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Talento Humano – Personal que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Talento Humano – Personal, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **"DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S TECHNOLOGY S.A,** el cual incluye el diseño de un manual de inducción, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto

---

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S TECHNOLOGY S.A.

Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla el diseño del manual de inducción, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

**SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.-** Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del manual de inducción descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el manual de inducción por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La aplicación del manual de inducción; b) La comunicación pública del manual de integración; c) La distribución pública de ejemplares o copias; d) Cualquier transformación o modificación del manual de inducción; e) La protección y registro en el IEPI el manual de inducción a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del manual de inducción; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

**TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.-** El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del programa de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador a favor del Cesionario.

**CUARTA: CUANTIA.-** La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

**QUINTA: PLAZO.-** La vigencia del presente contrato es indefinida.

**SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-** Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y

a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvención, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

**SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.-** Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 13 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f) \_\_\_\_\_  
C.C. N° 1724376743  
**CEDENTE**

f) \_\_\_\_\_  
Instituto Superior Tecnológico Cordillera  
**CESIONARIO**

## AGRADECIMIENTO

Gracias al ing. Juan Carlos Moreno, por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de esta carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

Gracias a mi familia por el apoyo incondicional que me ofrece cada día.

C & S TECHNOLOGY S.A, por confiar en mi para desarrollar este proyecto, cumpliendo así la meta de graduarme.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo

Incondicional

Y su amor infinito.

A mi familia por su apoyo

Y por sus consejos y por el

Ánimo que siempre me brindan.

A mis amigos por el apoyo

Y el cariño mutuo.

## INDICE DE CONTENIDOS

DECLARATORIA .....	i
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
ABSTRACT.....	xiii
CAPITULO I .....	xv
1.1. Contexto.....	xv
CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS .....	26
2.1.01 Análisis Mapeo de Involucrados .....	28
2.2.01 Análisis de Matriz de Involucrados .....	31
CAPITULO III: PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	33
3.2.01 Análisis de Árbol de Objetivos .....	37
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS .....	39
Capítulo V.....	46
5.02.01. Enfoque de la investigación .....	50
5.02.02. Modalidad básica de la investigación .....	50
5.02.04. Etapas de la investigación .....	51
5.02.05. Población y muestra.....	52
5.02.06. Recolección de la información .....	52
5.02.07. Técnica de recolección de datos.....	52

---

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S TECHNOLOGY S.A.

5.02.08. Validez de la información.....	53
5.02.09. Técnicas de análisis de datos .....	53
Manual de Inducción .....	56
5.03.02 Objetivo general del manual.....	59
5.03.03 Objetivos específicos del manual.....	59
5.03.04 HIPÓTESIS.....	60
5.03.05 Variable Independiente .....	60
5.03.06 Variable dependiente.....	60
5.03.07 Variable Interviniente .....	60
CAPITULO VI: ASPECTO ADMINISTRATIVO .....	61
CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
7.01 CONCLUSIONES.....	66
7.02 RECOMENDACIONES.....	70

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Fuente: Investigación de Campo.....	22
Tabla 22.2. Matriz de Análisis de Involucrados .....	30
Tabla 34.1. Matriz de Análisis de Alternativas.....	39
Tabla 44.2. Matriz de análisis de impacto de los objetivos .....	40
Tabla 54.04 Matriz de Marco Lógico .....	43

## INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Grafico 23.1 Árbol de Problemas.....	33
Grafico 3:3.2. Árbol de Objetivos.....	36
Grafico 44.03. Diagrama de Estrategias .....	42

## RESUMEN EJECUTIVO

En toda organización resulta de gran importancia el implemento de un programa de inducción que permita la adecuada integración del personal en sus diferentes cargos, de esta manera se ha planteado el diseño de un manual de inducción dirigido a la empresa C&S Technology S.A,

El tipo de investigación, se tomó como guía la modalidad de un proyecto I+D+i. Los datos fueron obtenidos directamente del espacio de la empresa, es decir, de la realidad, donde se utilizó como instrumento la revisión bibliográfica y la aplicación de la entrevista estructurada al gerente de la organización, lo que nos permitió recopilar las informaciones más claras con un gran nivel de validez y a su vez fueron de gran ayuda para solucionar el problema de introducción a la empresa. Cabe destacar que no hubo la necesidad de aplicar muestra, debido a que la población formada de personas fue manejable. El enfoque de la investigación se centra en el aspecto cualitativo, ya que se basa en la recolección de datos no estandarizados, no se realiza una medición numérica por lo cual el análisis no posee valores estadísticos.

El respectivo trabajo se hizo a nivel descriptivo debido a que se describió el proceso de inducción en la institución ya mencionada, conllevándonos a desarrollar el manual de inducción para fomentar una mayor integración y adaptación por parte de los nuevos trabajadores con la empresa, compañeros y puesto de trabajo.

La investigación toma importancia debido a que todo empleado de nuevo ingreso necesita todas las informaciones necesarias que lo conduzca hacia la rápida incorporación y adaptación con su entorno laboral, para obtener un mejor rendimiento en sus funciones y así evitar la duplicación de sus funciones, ya que se constató que varios empleados al ingresar a laborar en la empresa, no recibieron el respectivo proceso de introducción, convirtiéndose en un posible desequilibrio organizacional por falta de diferentes datos e informaciones relacionadas con la empresa, tales como: obligaciones, prohibiciones, valores y principios, objetivos, entre otras, tal es el caso de los trabajadores que no conocen de una existente misión y visión de la empresa, es por ello que se redactaron las mismas para proporcionar elementos claves en procura de alcanzar los objetivos planteados.

## ABSTRACT

In every organization is important the implementation of a induction program that allows the proper integration of staff in different charges, by this way we've raised designing a induction manual for C&S Technology S.A. Company.

The Investigation type, taken as a guide mode of a project I + D + i. Data were obtained directly from the company, from reality, were we used literature review and the application of the structured interview the manager of the organization, allowing us to collect the clearest information with a great level of validity and in turn were a great help to solve the problem of introduction to the company. Notably, there was no the need to apply sample, because the population made up of persons was manageable. The focus of the investigation focuses on the qualitative aspect, as it is based on no standardized data collection, not a numerical measurement, therefore the analysis lacks statistical values.

The corresponding work was done at the descriptive level because the induction process was described in the previously mentioned institution, bringing us to develop the

induction manual to promote greater integration and adaptation for new workers with the company, colleagues and workplace.

The investigation becomes important because all new employee needs all the necessary information that will take him to the quick incorporation and adaptation with their work environment, for better performance in their roles and avoid duplication of their functions, several employees entering to work in the company, did not receive the respective entry process, becoming a possible organizational disequilibrium, because of lack of different data and information related to the company, such as: obligations, prohibitions, values and principles, objectives, among others, as in the case of workers who do not know of an existing mission and vision of the company, that is why they were written to provide key elements in search of reach the objectives.

## CAPITULO I

### 1.1. Contexto

La empresa C&S Technology S.A ubicada en la Av. Luis Tufiño y 10 de Agosto, en la ciudad de Quito provincia de Pichincha, posee 8 años en el mercado implementando soluciones de Infraestructura Tecnológica, venta de hardware y software, tienen 5 años desarrollando Software es una organización que diseña, provee e implementa soluciones integrales en tecnologías de la información.

Realiza Servicios de: Mantenimiento preventivo y correctivo de Impresoras, scáner, Plotters, en las marcas HP, XEROX, CANON, SAMSUNG, EPSON, LEXMARK, Digitalización de Documentos, Telefonía IP, Venta de Hardware y Software base, Soluciones Informáticas Integrales para diferentes segmentos de clientes y negocio,

---

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S TECHNOLOGY S.A.

Implementación de Soluciones Microsoft, Linux / Unix, VMWARE, Cableado

Estructurado, Cableado eléctrico, Instalación de Sistemas de rotección, a través de un equipo multidisciplinario altamente calificado, competente, experimentado y eficiente, para optimizar los recursos y maximizar la rentabilidad empresarial.

Actualmente la globalización de la economía y la poderosa competencia en el mercado mundial, el capital humano se ha convertido en una ventaja competitiva sostenible para las organizaciones, porque es lo único que le agrega un valor diferencial a las empresas, por ser único e insustituible, tal situación es importante para dar al personal el verdadero lugar que se merece, como factor clave del éxito o fracaso de las empresas o instituciones.

El presente proyecto, cuenta con la colaboración absoluta del departamento de Gerencia de la empresa C&S Technology S.A, con el fin de aportar información eficiente y determinar cuáles son las competencias que debe de tener el personal, y así poder ofrecer un mejor servicio.

Una empresa no puede ser competitiva si su equipo de trabajo, no es competente.

Por tal motivo, cada vez que se da la ocasión de fortalecer la fuerza laboral, se tienen

que tomar las medidas necesarias para contar con un personal calificado y competente que fortalezcan los equipos de trabajo, este objetivo sería imposible de cumplir, si el recurso humano que interviene en la producción, no tiene ese nivel de calidad.

La importancia de diseñar procesos para la integración del personal es la incorporación de un manual instructivo que permitirá una adecuada integración a los diferentes cargos del personal, que garantice la calidad del recurso humano que se integra a la empresa, y así reducir las consecuencias ocasionadas por contratación de personal inadecuado.

## **1.2 Justificación**

El Manual de Inducción establece el comportamiento que pueda tener el personal de nuevo ingreso una vez orientados en los aspectos fundamentales que deben conocer sobre la empresa donde van a prestar sus servicios.

La inducción de personal, como uno de los procesos a ser desarrollado por el Departamento de Recursos Humanos, cumple con una función muy significativa en la integración del nuevo empleado, así como en el éxito de su adaptación y

permanencia en la empresa. Se coloca al trabajador a la unidad de trabajo y a su labor específica; por lo tanto resulta este punto importante, porque durante este período los

empleados se deben formar sus impresiones iniciales sobre la institución, que en un futuro guiarán su conducta y comportamiento en la misma.

Un factor necesario es el diseño y aplicación de manuales instructivos en la empresa C&S Technology S.A , ya que ésta permitirá la facilitación de algunas informaciones tanto del espacio a ocupar como de todas las situaciones que se relacionen con el puesto al nuevo empleado, de manera que la empresa posea ese instrumento que le proporcione ventajas ante un encuentro de nuevo personal y al cargo a ocupar, y así conocer en sentido amplio las necesidades y características de la empresa, proporcionando a su vez un contacto directo con las personas que mantendrán desde su comienzo relaciones profesionales de trabajo.

De allí la importancia de establecer en C&S Technology S.A un manual instructivo de integración del personal, con una planificación y coordinación basadas en las necesidades, características de la empresa, de los que laboran en ella, a fin de suministrar la suficiente información al trabajador, para aprovechar al máximo su

disposición de hacer que su integración y socialización en el proceso sea lo mejor posible.

Dicho de esta forma, un Manual de Procesos garantizará que los candidatos a las plazas vacantes que existan en la empresa, se someterán a un proceso riguroso de reclutamiento y selección, con el objetivo de cumplir con las especificaciones del puesto al cual están aspirando.

Para que este proceso se dé de manera satisfactoria, es importante la creación de un manual de inducción para la empresa aplicándolo a su personal, así estos puedan identificarse con la empresa y todo lo que implique desempeño, funcionamiento y su deber.

La justificación de esta investigación se fundamenta, específicamente en la gerencia de C&S Technology S.A al no contar con un manual de inducción que permita dar una orientación formal que contribuya con la pronta integración y adaptación del nuevo trabajador.

Un manual de inducción proporcionaría al nuevo empleado aspectos fundamentales como: brindar los conocimientos necesarios sobre la estructura organizativa de la institución, identificar al empleado con la misión, visión, políticas, n

Normas, beneficios, servicios y objetivos de la empresa, es decir la filosofía empresarial, haciéndole sentir el valor que para la institución representa tener un nuevo colaborador.

El manual de inducción a implementarse, tiene como finalidad proporcionar y garantizar un conocimiento amplio de la organización y sus funciones, e igualmente preparar al personal de nuevo ingreso para el mejor desempeño de su trabajo. Lo cual dependerá en gran medida de las informaciones que se le proporcione, ya que a través de las mismas pueda ejecutar sus funciones de manera eficiente y así contribuir con el mejoramiento de los servicios en la empresa C&S Technology S.A, le brinda tanto a sus clientes internos como externos.

Según Koontz y Weihrich (2004), un programa de inducción es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir,

recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoya en presupuestos (Weihrich).

Para Mercado (2003), un programa de inducción es una serie de actividades relacionadas y ordenadas en forma secuencial, que buscan el logro de algún objetivo,

Tomando en consideración el factor tiempo, vemos que el programa de inducción, puede ser complejo o muy sencillo, todo depende del tamaño de la empresa (mercado).

Considerando las definiciones de los autores citados, se puede concluir que el Manual de Inducción es una herramienta útil para el empleado de nuevo ingreso, ya que en él están contenidos los aspectos más importantes de la organización que le permitirán sentirse familiarizado con ella y además el manual es una fuente de información directa para el empleado, la cual podrá consultar las veces que considere necesarias.

### 1.3. Definición del problema

### MATRIZ T

Tabla 1

SITUACIÓN EMPEORADA	PROBLEMA CENTRAL				SITUACIÓN MEJORADA
Disminución de productividad, reflejadas en costo y tiempo.	Carencia de un proceso de inducción que permita una adecuada integración al personal que ingresa a la empresa C&S Technolgy S.A a los diferentes cargos seleccionados				Diseñar un manual de inducción, procesos y procedimientos en la empresa en el tiempo de
FUERZAS IMPULSADORA	I	PC	I	PC	FUERZA BLOQUEADORAS
Aplicación del proceso de inducción en la empresa	3	5	5	1	Falta de diseños de un manual de inducción, procesos y procedimientos.
Sistemas de motivación laboral	2	4	5	2	Objetivos no definidos dentro de la empresa
Diseño de un reglamento interno de la empresa	3	5	5	2	Falta de una filosofía empresarial
Aumento de ingresos en la empresa	2	4	5	2	Falta de presupuesto en la empresa
Estrategias con el personal en el proceso de trabajo en quipo	2	5	4	2	Retraso de procesos y procedimientos
Aumento de tiempos muertos	2	4	5	2	Falta de personal profesional que diseñe y elabore el manual de inducción a la empresa
Organización dentro de la empresa	2	5	4	3	Escases de comunicación entre el jefe y los empleados
Contratación del personal externo	3	5	4	3	Falta de relevancia al reclutamiento interno.

Elaborado por: Cristhian Miño

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

### 1.3.01 Análisis de Matriz T

Al analizar la matriz T se determina la problemática central existente en la empresa C&S Technology S.A, la cual consiste en la carencia de procesos en la integración del personal a la empresa, también se determinan otros factores como la situación empeorada que es la disminución de productividad que se reflejan en el costo y el tiempo y la situación mejorada que sería el incremento de productividad y mayores ingresos y mejoramiento de tiempo.

Una vez identificado esto se determina las fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras que intervienen en el problema central, presentando lo real y la posibilidad de cambio que tiene cada una de ellas, esto es indispensable, ya que se determinará la importancia de realizar el presente proyecto. Como fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras se determina a:

La Aplicación del proceso de inducción que se realiza en la empresa tiene como un impacto de 2 medio bajo y una posibilidad de cambio de 5 que alto, mientras que la fuerza bloqueadora que interfiere es la falta de diseños de un manual de inducción, procesos y

procedimientos, con un impacto de 5 alto y la posibilidad de cambiarla y reducirla a 1 que bajo.

Los sistemas de motivación laboral que posee la empresa C % S Technology S.A tiene una intensidad media baja y una posibilidad de cambio de media alta, logrando disminuir la fuerza bloqueadora que son los objetivos no definidos dentro de la empresa con un impacto alto, y un potencial de cambio de medio bajo.

Otro factor de impulso es el diseño de un reglamento interno de la empresa y tiene un impacto de medio bajo de 3 y una posibilidad de cambio de alta, mientras en la fuerza bloqueadora, la falta de una filosofía empresarial tiene un impacto alto de la fuerza que bloquea a nuestra carencia de manual de inducción que facilite a los empleados a un desempeño más productivo con lo que existe la posibilidad de cambio de 2 medio bajo.

Otra fuerza que impulsa nuestro problema central es el aumento de ingresos a la empresa que tiene una intensidad de 2 medio bajo y un potencial de cambio de 4 que es medio alto pero existe una fuerza bloqueadora que es la falta de un presupuesto fijado por la gerencia de la empresa, tiene una intensidad alto y un potencial al cambio que es medio bajo.

La siguiente fuerza impulsadora es en donde la empresa se fija en la contratación del personal externo a la empresa y tiene un impacto de 3 y un potencial de cambio a 5, mientras que en la fuerza bloqueadora es dar mayor relevancia al reclutamiento interno y tiene un impacto de 4 y un potencial al cambio de 3.

La siguiente fuerza es definir estrategias con el personal de trabajo que puedan ayudar al trabajador a un desenvolvimiento mejor en equipo y tiene un impacto de 2 y un potencial de cambio de 5, y en la fuerza bloqueadora el retraso de procesos y procedimientos que existe en la empresa demora en la adaptación del personal en su lugar de trabajo y tiene una intensidad de 4 y un potencial de cambio de 2.

Otro factor importante es la mala organización dentro de la empresa y tiene una intensidad de 2 y un potencial al cambio de 5, mientras en la fuerza bloqueadora se puede observar que se basa en la escases de comunicación que existe entre el jefe y los empleados y tiene una impacto de 4 y un potencial de cambio de 3.

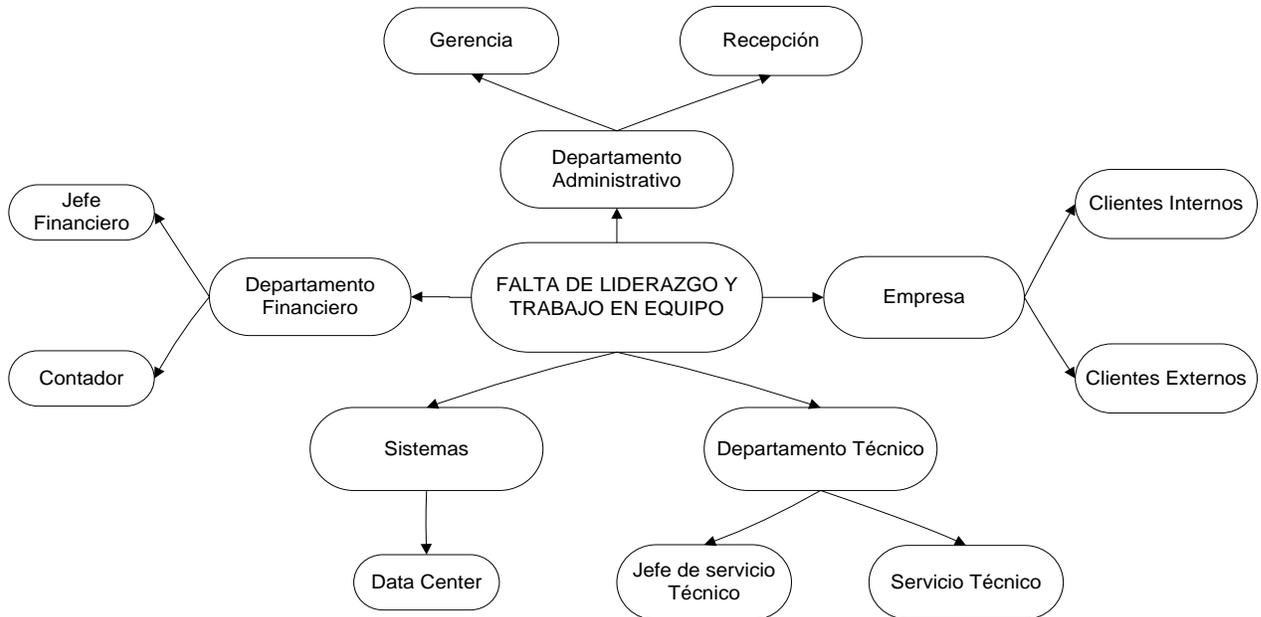
Y por última fuerza impulsadora es el Aumento de tiempos muertos de los procesos de inducción al personal a sus cargos dentro de la empresa con impacto de 3 y un potencial de

cambio de 5, mientras en la fuerza bloqueadora se puede revisar que existe la falta de personal profesional que diseñe y elabore el manual de inducción para la empresa.

## CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

### 2.1. Mapeo de Involucrados

Grafico 1



Fuente: Investigación de Campo

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

### 2.1.01 Análisis Mapeo de Involucrados

Para realizar el mapeo de involucrados se determina el problema central que es la carencia de un proceso de integración del personal en la empresa, se realiza una investigación de campo en la que se pueda determinar cuáles son los involucrados directos e indirectos en el problema existente; por lo que se determina lo siguiente:

El departamento administrativo es el involucrado directo con gerencia, recepción vendría hacer el involucrado indirecto, en el departamento técnico como involucrado directo se pudo observar que es ahí en donde se concentra la mayor necesidad de realizar procesos para la integración del personal con la incorporación de manuales instructivos que ayuden a un mejor desempeño en el lugar de trabajo, ya que se encuentran los trabajadores del servicio técnico que son los involucrados indirectos que llevan un ritmo de trabajo extenso y en donde se concentra la mayor productividad de la empresa.

Como otro involucrado directo considero al departamento de Sistemas y como involucrado indirecto el departamento de data center, con los cuales los trabajadores de esa área son beneficiados ya que contarán con manuales instructivos para realizar una mejor labor.

La empresa se involucra directamente ya que en general le interesa que la productividad aumente, y se vean bonificados cada uno de los trabajadores que están dentro de la empresa y los que podrían incorporarse en un futuro, y los clientes tanto internos como externos

tienen una vinculación indirecta, ya que ellos son los beneficiados con el mejoramiento y calidad que se le pueda adjuntar a la empresa.

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

Tabla 22.2. Matriz de Análisis de Involucrados

<b>Autores Involucrados</b>	<b>Interés sobre el Problema</b>	<b>Problemas Percibidos</b>	<b>Recursos y Mandatos</b>	<b>Interés sobre el Proyecto</b>	<b>Conflictos y Potencialidades</b>
<b>Empresa</b>	Tener un manual instructivo de integración al personal	Carencia de un manual para la inducción al personal a la empresa	Mejorando el compromiso del personal se obtendrá un incremento del recurso económico de la empresa	Incrementar la competitividad en el personal y productividad en la empresa	Falta de colaboración de los altos mandos en el proceso de integración de conocimientos y habilidades
<b>Departamento Técnico</b>	Conocer el perfil adecuado para el cargo	Carencia en conocimiento sobre el análisis de un puesto	Creación de un manual instructivo para la inducción al personal	Mejorar en la contratación del personal apto y capaz para el puesto asignado	Contratación del personal a través de intuición, recomendaciones
<b>Departamento Financiero</b>	Fortalecimiento en el trabajo en equipo	Aumento de costos y tiempos muertos	Creación de un presupuesto para el manual instructivo de integración a los diferentes cargos al personal	Reducción de costos y tiempos muertos	Falta de presupuesto para la creación de manual que facilite la integración del personal
<b>Departamento Administrativo</b>	Mejorar el sistema de productividad y servicio al cliente	Reducción de productividad e ingresos	Mejorando el compromiso del personal se obtendrá un incremento del recurso económico de la empresa	Incrementar la competitividad y productividad	Despreocupación en la opinión de todos los empleados para la conducción de mejores ideas
<b>Sistemas</b>	Mejorar el proceso de integración en conocimientos al puesto	Empleado sin conocimientos actualizados	Mejorar el compromiso del empleado y obtener aumento de productividad	Satisfacción del servicio y mejora de productividad	falta de interés de los empleados

Elaborado por: Cristhian Miño

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

### **2.2.01 Análisis de Matriz de Involucrados**

Al realizar la matriz de involucrados se determinan las variables que tendrán mayor influencia en el proyecto, considerando que se trata de quienes se vinculan de manera directa con el problema percibido, dentro de estas variables se establecen las siguientes:

La empresa ya que su interés sobre el problema está en la elaboración de un manual que facilite la integración al personal, ya que existe la carencia de manuales que ayuden al personal a realizar inducciones a cordes a su puesto, mejorando con el compromiso de los empleados se realizará un trabajo más eficaz que ayuden a incrementar la competitividad personal y la productividad de la empresa tratando de debilitar la falta de colaboración de los altos mandos.

En el departamento técnico tienen un interés en el problema con el cual se requiere conocer el perfil adecuado del cargo, ya que existe carencia de conocimientos sobre los análisis de cada puesto, con los cual se ofrece un manual instructivo para la inducción del personal al cargo asignado, mejorando en el momento de contratar a un personal apto y capaz para las funciones que serán asignadas para así evitar las contrataciones de personal a través de intuición y recomendaciones.

En el departamento financiero se quiere fortalecer el trabajo en equipo queriendo lograr la unión de todos los trabajadores, ya que existen aumentos de costos y tiempos muertos con

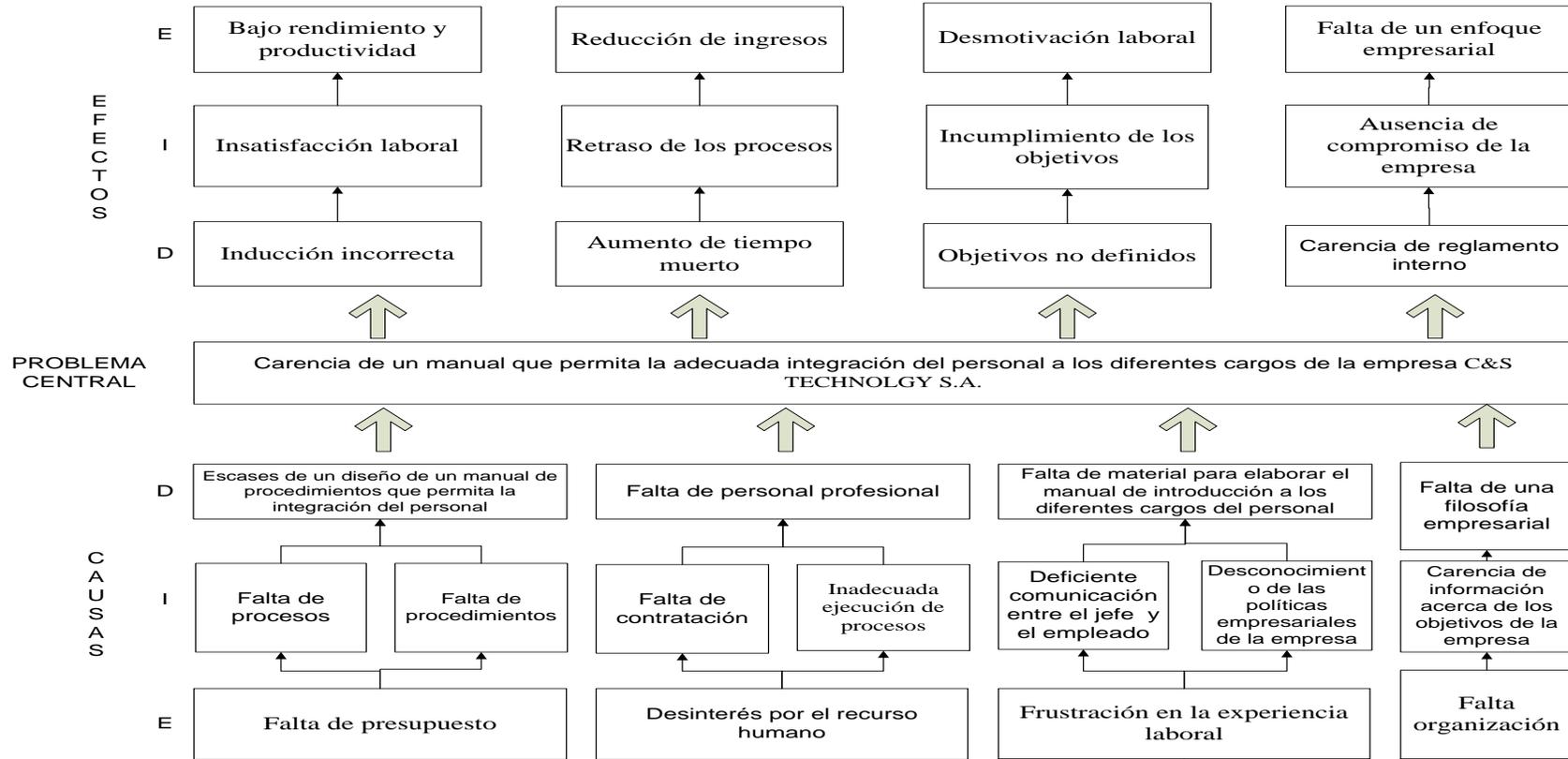
los que se requiere la creación de un presupuesto para la elaboración del manual instructivo que facilite la integración del personal a los diferentes cargos para lograr reducción de costos y disminuir tiempos muertos.

En el departamento administrativos se busca mejorar el sistema de productividad y evaluar planes de carrera del personal que labora en la empresa, pero se encuentra dificultades en la reducción de productividad e ingresos, con los cual se requiere un compromiso con el personal para obtener un incremento de recurso económico en la organización aumentando la productividad y disminuir la preocupación de los empleados sobre un plan de carrera que les plantee la empresa.

En el departamento de sistemas se busca el mejoramiento de los procesos de integración al personal al puesto, ya que al empleado se lo ubica en el cargo sin ningún conocimiento actualizado de las funciones a realizar, con los cual se requiere el compromiso de superación del empleado con lo cual se realizara capacitaciones para dar a conocer sobre sus funciones a elaborar dentro de una empresa así como sus comportamientos y habilidades a realizar y así obtener satisfacción en nuestros empleados al momento de realizar su trabajo y la empresa beneficiarse en la productividad de la misma.

### CAPITULO III: PROBLEMAS Y OBJETIVOS

Grafico 23.1 Árbol de Problemas



Elaborado por: Cristián Miño

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

### 3.1.01 Análisis del Árbol de Problemas

El árbol de problemas consiste en identificar todos los inconvenientes que generan el problema central, nos ayuda a determinar las causas y efectos, además se los identifica como directos, indirectos y estructurales.

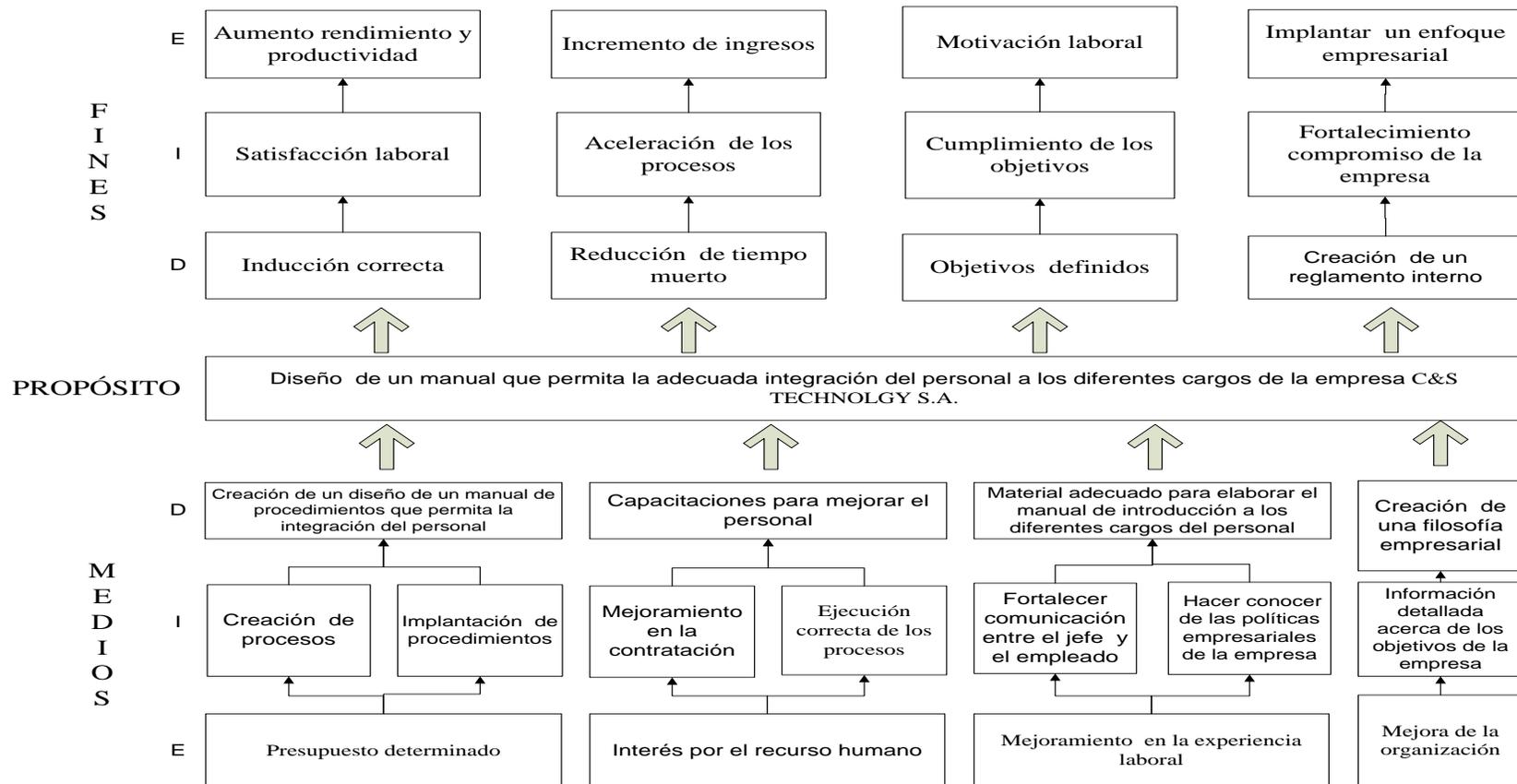
Luego de haber analizado los problemas percibidos por los involucrados se identificó como problema central la carencia de un manual que permita la adecuada integración del personal a los diferentes cargos de la empresa Technology S.A, además se observó la relación entre causas y efectos, en donde las causas directas del problema son la falta de material para elaborar el manual de inducción para los empleados, como consecuencia, existe el desconocimiento de las políticas empresariales de la empresa, así como puede derivar a una deficiente comunicación entre empleados lo que conlleva a la frustración en la experiencia laboral. Otra de las causas es la escasez de un diseño de un manual de inducción que permita la integración del personal a los diferentes cargos seleccionados, debido a la falta de procesos dentro de la empresa. Uno de los efectos que tiene el problema antes mencionado es una inducción incorrecta que le otorga al personal que ingresa al mundo laboral los que conlleva a una insatisfacción laboral y ocasionara un bajo rendimiento y productividad, por ende habrán reducciones de ingresos en el sector tecnológico al no contar con un personal acorde a las necesidades que se presenten en la empresa. Otra causa

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

directa es la falta de una filosofía empresarial por el motivo de la carencia de información acerca de los objetivos a los cuales desea llegar la empresa esto se ocasiona por la falta de organización que existe en la misma. Otra de las causas es la falta de personal profesional lo cual se debe a una mala contratación fijándose más en reclutamiento externo y no dando prioridad al personal interno, lo que se debe a la inadecuada ejecución de los procesos en el reclutamiento de los empleados lo cual existe un desinterés del por el recurso humano interno de la empresa.

Otro efecto es el aumento de tiempos muertos a la hora de realizar su trabajo y eso se debe a los retrasos de los procesos, procedimientos al no contar con un manual de inducción que oriente al colaborador a realizar sus funciones, en el momento de inducir al personal nuevo lo que ocasionará a un largo plazo es la reducción de ingresos por el motivo que un empleado no se sienta a gusto en su lugar de trabajo ya que carece de conocimientos sobre el cargo a llevar. Otro efecto es la carencia de un enfoque empresarial por el motivo de la ausencia de compromiso de la gerencia y esto es debido a la falta de un reglamento interno en la empresa. El último efecto es la desmotivación laboral que se da porque la empresa incumple con dar a conocer información sobre los objetivos a los cuales quiere llegar la empresa

Grafico 3:3.2. **Árbol de Objetivos**



Elaborado por: Cristhian Mio

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

### 3.2.01 Análisis de Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos nos ayuda a determinar las metas que se pretende lograr con la ejecución de este proyecto por lo que consta de los medios por los cuales se los va a realizar y los fines a los que se quiere llegar, para determinar esta ilustración se selecciona las siguientes variables:

Se puede observar que el propósito del proyecto es el diseño de un manual que permita la adecuada integración del personal a los diferentes cargos de la empresa Technology S.A., para lo cual uno de los medios es conseguir el material adecuado para la elaboración de dicho manual, con esto ayudaría hacer conocer a todos los empleados acerca de las políticas empresariales de la empresa delo cual se fortalece la comunicación y el ambiente de trabajo, así el trabajador logra sentirse a gusto en su experiencia laboral. Otro de los medios con los cuales se quiere al propósito central es basándose en la creación de un manual que permita la adecuada integración al personal a su cargo especificado, contara con la creación de procesos e implementación de procedimientos que favorezcan al empleado a un mejor rendimiento en su trabajo. Otro de los medios es la creación de una filosofía empresarial, con información ya detallada acerca de los objetivos de la empresa a los cuales quiere llegar, con lo cual se existe ya una mejora en la organización. Por último se quiere lograr que el personal este más capacitado en el conocimiento de sus funciones a llevar, con los

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

cual se mejorara en la contratación realizando adecuadamente los correctos procesos para saber cuál trabajador es el que cumple con todas las competencias que se necesitan, con lo cual se ve reflejado en el interés por el recurso humano de parte de la gerencia

Dentro de los fines del proyecto es lograr impartir inducciones correctas para que exista satisfacción laboral en los empleados ya que esto provoca el aumento de rendimiento del trabajador y la productividad de la empresa lo cual incrementa los ingresos en el sector tecnológico del cual está ligado nuestra empresa. Ya que esto provoca el aumento del rendimiento y productividad y también incrementa los ingresos en el sector inmobiliario. Otra de las metas es con el cumplimiento de objetivos definidos a los cuales se plantea llegar la empresa, para hacerlos cumplir al momento de impartirlos, para lograr en los empleados una buena motivación laboral. Otra de los fines del proyecto está en la creación de un reglamento interno logrando comprometer a los empleados a desarrollar su mejor rendimiento implantándoles el enfoque empresarial de la empresa Technology S.A. Finalmente se pretende reducir el tiempo muerto que existe cuando un trabajador nuevo entra a la empresa, con lo cual se consiguió la aceleración de los procesos y un compromiso por los empleados de mejora continua para que se logre un incremento de ingresos en el sector tecnológico.

## CAPITULO IV: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Tabla 34.1. Matriz de Análisis de Alternativas

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Brindar información sobre la inducción al personal	5	4	5	5	5	24	Alto
Diseño de obligaciones y prohibiciones internas de la empresa	4	4	5	5	5	23	Alto
Fortalecimiento de comunicación entre jefes y empleados	4	4	4	4	4	20	Medio alto
Aplicación del proceso de inducción en la empresa	5	4	4	4	4	21	Alto
Estrategias con el personal de trabajo en quipo	4	4	4	4	4	20	Medio Alto
	22	20	22	22	22	108	

Elaborado por: Cristhian Miño

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

Tabla 44.2. Matriz de análisis de impacto de los objetivos

	Factibilidad de lograrse	Impacto en genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	TOTAL
Diseño de un manual de inducción que permita la adecuada integración del personal a la empresa.	* El resultado final se verá reflejado en el servicio que la empresa brinda.	* Incrementa la comunicación en tanto hombres como en mujeres.	* Mejora el ambiente de trabajo.	* Responde a las expectativas de la empresa.	* Se cuenta con un elevado apoyo por parte de la gerencia.	25 – 21 Alto
	* La información necesaria para la realización de este proyecto serán otorgados por parte de la empresa.	* Aumenta el trabajo en equipo tanto de hombres como de mujeres.	* Se llevara a cabo el uso adecuado de los recursos tecnológicos.	* Se obtendrá personal motivado.	* Se fortalecerá el recurso humano con el que cuenta la empresa.	16 – 20 Medio Alto
	* Se cuenta con el presupuesto para el manual de inducción.	* Aumenta la comisión de ingresos tanto de hombres como mujeres.	* Incrementa la motivación laboral.	* Es de gran importancia para el personal de nuevo ingreso para la empresa.	* Se fortalece el rendimiento de todos los trabajadores.	21 – 25 Alto
	* Cuenta con el personal para la aplicación del manual de inducción.	* Desarrolla la participación en los procesos tanto de hombres como mujeres.	* Mejora el compromiso de los empleados con la empresa.	* Aumenta la calidad de vida de los empleados.	* El personal de la empresa C&S Technology está dispuesto a colaborar con el proyecto.	21 – 25 Alto
	* Está respaldado por la gerencia general de la	* Mejora el bienestar de	* Fortalece la comunicación entre jefes y subalternos.	* Se beneficia tanto clientes internos como externos.		
					* Se obtendrá más	

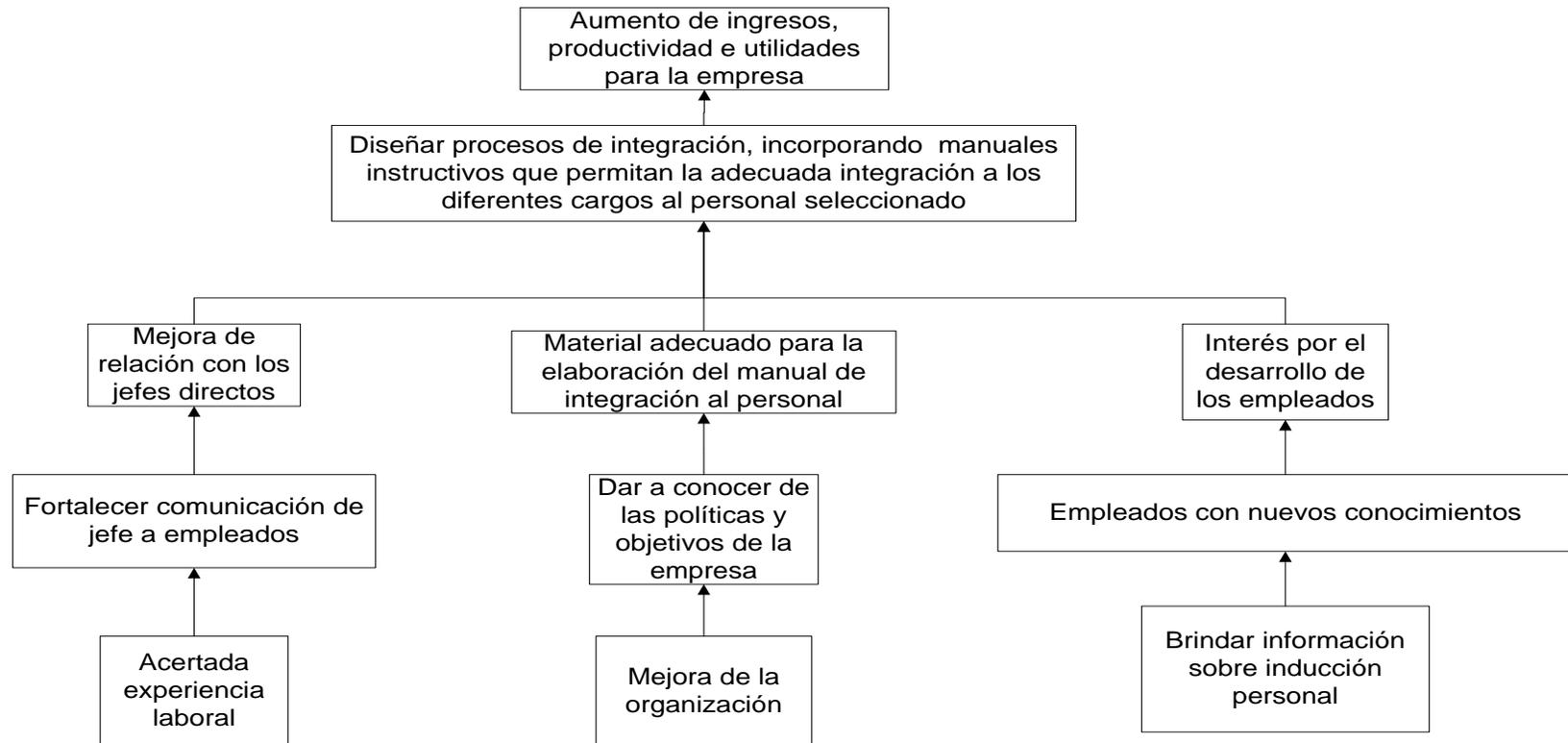
DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

	empresa.	todo el personal.			logros a un largo plazo.	
Diseño de un manual de inducción que permita la adecuada integración del personal a la empresa.	22	18	22	22	22	108

Elaborado por: Cristhian Miño

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

Grafico 44.03. Diagrama de Estrategias



Elaborado por: Cristhian Miño

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

Tabla 54.04 Matriz de Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p><b>FINALIDAD</b></p> <p>A través del diseño de un manual de inducción el personal tendrá una mejor integración a los diferentes cargos para ejecutarlos de la mejor manera. Al poner en práctica el manual de inducción la cantidad de ingresos y productividad comenzaran a incrementarse, ya que los resultados se verán reflejados en el clima laboral de los empleados de C&amp;S Technology S.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio tecnológico que brinda C&amp;S Technology S.A llegará a la satisfacción total del cliente, incrementando así la confianza en los clientes, por lo cual aumenta los ingresos para la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de ingresos al valor del a recibir del 10% de servicio</li> <li>• Aumento del valor a recibir por comisiones.</li> <li>• Informes contables sobre el aumento de ingresos y utilidades</li> <li>• Seguimiento por parte del gerente general de la empresa</li> </ul>	<p>Interés y apoyo constante por parte de la gerencia que maneja C&amp;S Technology S.A, para el crecimiento y estabilidad de la empresa.</p>
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Se fortalece la integración del nuevo personal a la empresa para que cumpla un rendimiento óptimo en su nuevo puesto de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumenta el nivel de rendimiento de los empleados así logrando un mejor desempeño del personal en la ejecución de procesos.</li> </ul>	<p>Control ejerciendo que se cumpla el manual de inducción para que permita una adecuada integración del nuevo personal a su cargo.</p>	<p>Interés por parte de la gerencia general en el desarrollo y cumplimiento del manual de inducción.</p>

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

<p><b>COMPONENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados de nuevo ingreso aplican lo aprendido del manual de inducción.</li> <li>• El personal de C&amp;S Technology brinda un servicio de excelencia.</li> <li>• Aumenta el interés por parte de los empleados.</li> <li>• Existe un crecimiento considerable en el trabajo de equipo entre los empleados de la empresa</li> <li>• Se agiliza el desenvolvimiento en el puesto de trabajo.</li> <li>• Mejora el ambiente laboral y la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reduce el conflicto de, desconocimiento de sus funciones a realizar en su cargo en la empresa.</li> <li>• El trabajo realizado por parte del personal de la empresa será del total agrado de sus clientes.</li> <li>• El crecimiento personal de los empleados se ve reflejado con el compromiso que tienen en su rendimiento laboral.</li> <li>• El servicio se agiliza y se desarrolla sin inconvenientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Informes al gerente general</li> <li>• Reconocimientos a los empleados por su desempeño y colaboración</li> <li>• Ascensos y cambio de áreas por el cumplimiento del ciclo de puesto de trabajo</li> <li>• Permisos para realizar pasantías en otras áreas y crecer en conocimientos.</li> </ul>	<p>Cumplir con un plan de carrera que beneficiara a sus empleados.</p>
<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de un manual de integración que permita la adecuada integración del nuevo personal a los diferentes cargos.</li> <li>• Aplicar el manual de inducción</li> </ul>	<p><b>PRESUPUESTOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes contables de ingresos de la empresa</li> <li>• Datos estadísticos de comisiones para los empleados</li> </ul>	<p>Apoyo y aprobación de la gerencia en el presupuesto necesario para la ejecución del diseño del manual de inducción.</p>

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

<p>para que el empleado conozca sus funciones y se sienta comprometido con su cargo y la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la calidad de vida del trabajo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes al gerente general</li> </ul>	
---	--	---	--

Elaborado por: Cristhian Miño

## Capítulo V

### Propuesta

#### 5.01. Antecedentes

Según la investigación realizada en la empresa C&S Technology empresa Ecuatoriana dedicada a la prestación de servicios tecnológicos se vio de vital importancia el implementar un manual de inducción que le proporcionaría al nuevo empleado aspectos fundamentales como: Dar la primera impresión de la empresa, conocimiento sobre la estructura organizativa de la institución, identificar al empleado con la misión, visión, políticas, normas, beneficios, servicios y objetivos de la empresa, es decir la filosofía empresarial, su norte, que hace y hacia dónde va, modelo de gestión y competencias de la empresa, haciéndole sentir el valor que para la institución representa tener un nuevo trabajador.

El manual de inducción a implementarse, tiene como finalidad proporcionar y garantizar un conocimiento amplio de la organización y sus funciones, e igualmente preparar al personal de nuevo ingreso para el mejor desempeño de su trabajo, lo cual dependerá en gran medida de las informaciones que se le proporcione, ya que a través de las mismas pueda ejecutar sus funciones de manera eficiente y así contribuir con el

mejoramiento de los servicios en la empresa C&S Technology S.A, le brinda tanto a sus clientes internos como externos.

Mercado (2003) define la inducción como el conjunto de actividades que se realizan dentro de la administración de personal con el objeto de guiar, orientar e integrar al elemento nuevo al ambiente de trabajo

Se puede concluir que la Inducción son todas aquellas actividades que se deben de realizar, con el fin de orientar e integrar al nuevo trabajador con su ambiente laboral y sus compañeros de trabajo. La inducción es una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la organización, en la cual se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones.

Cuando se selecciona y contrata a uno de los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización, es necesario no perder de vista el hecho de que una nueva personalidad va a agregarse a ella. El nuevo trabajador va a encontrarse de pronto inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extraños a él. El desconocimiento de todo ello puede afectar en forma negativa su eficiencia así como su satisfacción.

Entonces, la empresa debe preocuparse por informar al respecto a todos los nuevos elementos, y establecer planes y programas cuyo objeto será acelerar la integración del

empleado, en el menor tiempo posible al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

Un buen programa de gerencia que establezca un sistema técnico de selección de personal quedaría inconcluso si descuidara la importancia y trascendencia que implica la recepción del personal de nuevo ingreso, la información que se le proporciona y su progreso en el trabajo. Es pues necesario establecer un programa de inducción del nuevo trabajador.

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

El proceso de inducción incluye una serie de etapas, que considera el procedimiento a seguir para llevar a cabo la Inducción al nuevo empleado. En la Tabla 1 se muestra un cuadro comparativo de diversos autores los cuales plantean el proceso de inducción.

Según Koontz y Weihrich (2004), un programa de inducción es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoya en presupuestos.

Para Mercado (2003), un programa de inducción es una serie de actividades relacionadas y ordenadas en forma secuencial, que buscan el logro de algún objetivo, tomando en consideración el factor tiempo, vemos que el programa de inducción, puede ser complejo o muy sencillo, todo depende del tamaño de la empresa.

Considerando las definiciones de los autores citados, se puede concluir que el Manual de Inducción es una herramienta útil para el empleado de nuevo ingreso, ya que en él están contenidos los aspectos más importantes de la organización que le permitirán sentirse familiarizado con ella y además el Manual es una fuente de información directa para el empleado, la cual podrá consultar las veces que considere necesarias.

## **5.02. DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA METODOLÓGICA**

### **5.02.01. Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación se centra en el aspecto cualitativo, ya que se basa en la recolección de datos no estandarizados, no se realiza una medición numérica por lo cual el análisis no posee valores estadísticos.

### **5.02.02. Modalidad básica de la investigación**

La investigación se encuentra dirigida al diseño de un manual de inducción que permita la adecuada integración del nuevo personal a los diferentes cargos establecidos, la información necesaria para el desarrollo de la investigación será realizada principalmente bajo la modalidad de una investigación de campo, complementada con la ejecución de entrevistas, la revisión de bibliografía y documentos que contengan información necesaria para la misma.

### **5.02.03. Tipo de Investigación**

La investigación se encuentra dirigida al diseño de un manual de inducción que permita la adecuada integración del nuevo personal a los diferentes cargos establecidos, tomando como guía la modalidad de un proyecto I+D+i.

Consiste en la investigación, desarrollo e innovación de una propuesta viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos

sociales, puede referirse a la formulación de políticas, planes, programas, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de campo, documental o un diseño que incluya ambas modalidades.

El tipo de aplicación en este proyecto será:

Descriptiva: debido a la descripción de situaciones y eventos, es decir, señala las características más importantes que intervienen en el problema percibido que es la carencia de un manual de inducción que permita integrar a los nuevos empleados a la empresa.

Evaluativa: una vez realizado el proyecto se debe evaluar el resultado que este dé, ya que de esa manera se determinara el cumplimiento de cada uno de los objetivos que tiene la realización de este proyecto.

#### **5.02.04. Etapas de la investigación**

Diseñar el manual de inducción para la adecuada integración del personal nuevo en la empresa.

La documentación en si es el diseño del manual de inducción para los empleados nuevos que ingresen a la empresa conozcan sobre las empresa y sus funciones a realizar en su cargo.

#### **5.02.05. Población y muestra**

La presente investigación se aplicara a los jefes de la empresa C&S Technology S.A, teniendo como sujeto de investigación 2 personas; por ser una población pequeña, no es necesario realizar el cálculo de una muestra, ya que la técnica de entrevista será realizada a toda lo población.

#### **5.02.06. Recolección de la información**

Las fuentes primarias de información para el proyecto de tesis se obtendrán mediante la aplicación de entrevistas a cada uno de los jefes de la empresa C& S Technology S.A.

Las fuentes secundarias de información para el proyecto de tesis serán obtenidas de consultas en bibliografía que hable del tema, y proporcionen la información necesaria para la ejecución del mismo.

#### **5.02.07. Técnica de recolección de datos**

“se debe señalar y precisar, de manera clara y desde la perspectiva metodológica cuales, son aquellos métodos instrumentales y técnicos de recolección de información, considerando las particularidades y límites de cada uno de estos, más apropiados,

atendiendo a las interrogantes planteadas en la investigación y a las características del hecho estudiado que en su conjunto nos permitan obtener y recopilar los datos que estamos buscando". (BALESTRINI)

El uso de la aplicación de la entrevista ayudara a determinar los puntos mas importantes y relevantes que destacan el problema percibido que es el bajo rendimiento de liderazgo y trabajo en equipo. Con los resultados que se obtengan se podrá realizar un análisis más confiable de las posibles soluciones al problema percibido.

#### **5.02.08. Validez de la información**

“la validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir, mide lo que el investigador quiere medir y se mide solo lo que se quiere medir” (HURTADO)

La información recopilada es válida debido a que se la extrae desde la fuente, es decir se basa en una investigación de campo que proporciona validez y credibilidad de los datos recolectados.

#### **5.02.09. Técnicas de análisis de datos**

“Análisis de datos es la técnica a la cuantificación y clasificación de las ideas de un texto, mediante categorías preestablecidas” (ARIAS) por ello el análisis será cualitativo basándose en la información recolectada de cada una de las entrevistas realizadas a los jefes de área, esto nos permitirá interpretar dicha información y llegar a las mejores conclusiones que ayuden a encontrar la solución al problema planteado.

#### **5.02.10 Interpretación de los resultados.**

Según la investigación realizada en la empresa C&S Technology la elaboración de un manual de inducción ayudaría claramente a la facilitación de algunas informaciones tanto del espacio a ocupar como de todas las situaciones que se relacionen con el puesto al nuevo empleado, de manera que la empresa posea ese instrumento que le proporcione ventajas ante un encuentro de nuevo personal y al cargo a ocupar, y así conocer en sentido amplio las necesidades y características de la empresa, proporcionando a su vez un contacto directo con las personas que mantendrán desde su comienzo relaciones profesionales de trabajo.

De allí la importancia de establecer en C&S Technology S.A un manual instructivo de integración del personal, con una planificación y coordinación basadas en las necesidades y características de la empresa y de los que laboran en ella, a fin de suministrar la suficiente información al trabajador, para aprovechar al máximo su

disposición y hacer que su integración y socialización en el proceso sea lo mejor posible.

### **5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta**

Se realiza el manual de inducción, donde se verá involucrado el personal de nuevo ingreso para la empresa C&S Technology por tal motivo la implementación de este instructivo que le proporcione ventajas ante un encuentro de nuevo personal y al cargo a ocupar, y así conocer en sentido amplio las necesidades y características de la empresa, proporcionando a su vez un contacto directo con las personas que mantendrán desde su comienzo relaciones profesionales de trabajo.

## **Manual de Inducción**

### **5.03.01 Introducción**

Mercado (2003) define la inducción como el conjunto de actividades que se realizan dentro de la administración de personal con el objeto de guiar, orientar e integrar al elemento nuevo al ambiente de trabajo (mercado).

Se puede concluir que la Inducción son todas aquellas actividades que se deben de realizar, con el fin de orientar e integrar al nuevo trabajador con su ambiente laboral y sus compañeros de trabajo. La inducción es una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la organización, en la cual se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones.

Cuando se selecciona y contrata a uno de los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización, es necesario no perder de vista el hecho de que una nueva

personalidad va a agregarse a ella. El nuevo trabajador va a encontrarse de pronto inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extraños a él. El desconocimiento de todo ello puede afectar en forma negativa su eficiencia así como su satisfacción. Entonces, la empresa debe preocuparse por informar al respecto a todos los nuevos elementos, y establecer planes y programas cuyo objeto será acelerar la integración del empleado, en el menor tiempo posible al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

Un buen programa de gerencia que establezca un sistema técnico de selección de personal quedaría inconcluso si descuidara la importancia y trascendencia que implica la recepción del personal de nuevo ingreso, la información que se le proporciona y su progreso en el trabajo. Es pues necesario establecer un programa de inducción del nuevo trabajador.

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

El proceso de inducción incluye una serie de etapas, que considera el procedimiento a seguir para llevar a cabo la Inducción al nuevo empleado. En la Tabla 1 se muestra un cuadro comparativo de diversos autores los cuales plantean el proceso de inducción.

Según Koontz y Weihrich (2004), un programa de inducción es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoya en presupuestos (Weihrich).

Para Mercado (2003), un programa de inducción es una serie de actividades relacionadas y ordenadas en forma secuencial, que buscan el logro de algún objetivo, tomando en consideración el factor tiempo, vemos que el programa de inducción, puede ser complejo o muy sencillo, todo depende del tamaño de la empresa. (mercado)

Considerando las definiciones de los autores citados, se puede concluir que el Manual de Inducción es una herramienta útil para el empleado de nuevo ingreso, ya que en él están contenidos los aspectos más importantes de la organización que le permitirán sentirse familiarizado con ella y además el Manual es

una fuente de información directa para el empleado, la cual podrá consultar las veces que considere necesarias.

### **5.03.02 Objetivo general del manual**

Facilitar una mayor integración y adaptación del nuevo trabajador con sus compañeros, su jefe inmediato y con la institución, además lograr el desempeño eficaz y eficiente en el puesto que se va a ocupar.

### **5.03.03 Objetivos específicos del manual**

- Familiarizar al personal de nuevo ingreso con el contexto institucional.
- Permitir que el nuevo trabajador conozca la estructura organizacional, y de esta forma propiciar su adaptación a ella.
- Proporcionar información con respecto a los beneficios y deberes establecidos.
- Comprender la función de cada departamento.
- Lograr la integración del trabajador en el cargo a ocupar a través de una descripción de las actividades en la cual este se va a desempeñar.

#### **5.03.04 HIPÓTESIS**

Para el estudio de este tema no se llegará a plantear una hipótesis, puesto que el objetivo de del proyecto es diseñar un manual de inducción para la empresa C&S Technology S.A como contribución a una mejor integración del personal de la empresa y su aplicación dependerá por parte de la Gerencia General de la misma.

#### **5.03.05 Variable Independiente**

La elaboración del diseño de un manual de inducción.

#### **5.03.06 Variable dependiente**

Mejorar la adecuada integración a los diferentes cargos del personal seleccionado de la empresa C&S Technology S.A.

#### **5.03.07 Variable Interviniente**

Apoyo a la propuesta del diseño de un manual de inducción por parte de Gerencia.

## CAPITULO VI: ASPECTO ADMINISTRATIVO

### 6.01. Recursos

RECURSOS
RESMAS XEROX
CARPETAS
SOBRES MANILA
CARTAS DE PRESENTACIÓN
FOLLETOS
CLIPS
GRAPAS
SACA GRAPAS
ESFEROS
LAPICES
CINTA ESCOCH
RESALTADORES
PERFORADORAS
ARCHIVADORES A4
TARGETAS DE PRESENTACIÓN
LAPTOPS HP435 I CORE 5
COPIADORA/IMPRESORA HP
TINTA

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

**Análisis:**

Estos son los recursos con los cuales ayudara a la implementación de un diseño de un manual de inducción que permitirá una adecuada integración a los trabajadores, el recurso más destacado son los folletos en los cuales se entregará el manual de inducción.

Para poder realizar el proceso de inducción el personal que tenga a cargo el mismo, utilizará el material didáctico apropiado, el material didáctico sugerido inicialmente, en el alcance de este programa de inducción se detalla a continuación.

Folleto de inducción: este será un folleto elaborado en imprenta, en el cual estará contenido toda la información de importancia para todos los empleados y no exclusivamente de los nuevos colaboradores (este será entregado a todos los empleados de C&S TECHNOLOGY S.A). La información contenida en este folleto será: carta de bienvenida, antecedentes, misión, visión, principios, valores, prohibiciones y obligaciones.

## 6.02 Presupuesto

RECURSOS	CANTIDAD	V/UNITARIO	TOTAL
RESMAS XEROX	4	4,00	16,00
CARPETAS	50	0,75	25,00
SOBRES MANILA	40	0,30	12,00
CARTAS DE PRESENTACION	40	1,00	40,00
FOLLETOS	50	3,00	150,00
CAJAS DE CLIPS	6	2,50	15,00
CAJA DE GRAPAS	12	3,00	36,00
SACA GRAPAS	10	0,60	6,00
CAJAS DE ESFEROS	4	1,00	4,00
CAJA DE LAPICES	4	1,00	4,00
CINTA ESCOCH	15	0,45	6,75
CAJA DE RESALTADORES	4	1,25	5,00
PERFORADORAS	10	2,00	20,00
ARCHIVADORES A4	5	2,50	12,5
LAPTOP HP435 I CORE 5	1	465,00	465,00
COPIADORA/IMPRESORA HP	1	720,00	720,00
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>1208,35</b>	<b>1537,25</b>

### 6.02.01 Análisis:

En el gráfico se detalla los recursos con los cuales se implementará la propuesta del diseño de un manual de inducción con lo cual se detalla el recurso con la cantidad, valor unitario y el total de los recursos que utilizaremos nos da un resultado de 1537,25 lo cual financiará la Gerencia general de la empresa C&S Technology S.A

### 6.03 Cronograma

ETAPA	CONTENIDO DEL MANUAL DE INDUCCION	TIEMPO DE DURACION	RESPONSABLE	INSTRUMENTOS Y MEDIOS A UTILIZAR
Inducción a la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes de la empresa</li> <li>• misión, visión organigrama de la organización</li> <li>• servicio que presta la empresa</li> <li>• valores y principios</li> <li>• Prohibiciones y obligaciones.</li> </ul>	6 Horas	Gerente Gerencial	Manual de Inducción
Inducción al área de trabajo y unidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación con el Gerente</li> <li>• Presentación con el jefe inmediato y compañeros del área de trabajo</li> <li>• Recorrido por las áreas de la empresa.</li> </ul>	2 Horas	Gerente Gerencial y Jefe Inmediato	Ninguno
Inducción al puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del sistema como herramienta de trabajo</li> <li>• Entrenamiento de las funciones de su cargo</li> <li>• Objetivo del trabajo</li> </ul>	6 Horas	Jefe Inmediato	Capacitación y charlas sobre las funciones a realizar en su cargo
<b>Total tiempo utilizado</b>		14 Horas		

DISEÑO DE UN PROCESO DE INTEGRACIÓN, CON LA INCORPORACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION, QUE PERMITA LA ADECUADA INTEGRACIÓN A LOS DIFERENTES CARGOS AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA EMPRESA C&S . TECHNOLOGY S.A

### **6.03.01 Análisis**

En el cronograma se detalla las tres etapas en las cuales se desarrollará el manual de inducción, mientras en la primera etapa se detalla sobre la inducción a la empresa en dar a conocer la filosofía empresarial de la empresa, tendrá un tiempo aproximado de 6 horas en donde se detallara cada punto del contenido de la filosofía empresarial y el responsable es el gerente general que utilizara el manual para darles a conocer más sobre la empresa.

En la segunda etapa detalla en realizar una inducción a su área y unidad de trabajo, haciendo las presentaciones correspondientes con cada jefe inmediato y el gerente general.

En la tercera etapa se detalla la inducción a su puesto de trabajo entregándole la información correspondiente necesaria para su labor, el responsable es el jefe inmediato y utilizará charlas para explicar sobre las funciones que deben de realizar en su cargo.

## **CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.01 CONCLUSIONES**

- La inducción de personal describe de una forma sencilla el conocimiento de la empresa y su cargo a realizar mediante la colaboración de sus jefes inmediatos los cuales se encargaran de dar acogida, con lo cual el nuevo colaborador formará un compromiso personal con el trabajo que debe realizar.
- El considerar los valores empresariales como parte del manual de inducción, se debió a que ellos resumen la ideología de la empresa y de sus empleados, por lo cual el nuevo trabajador debe conocerlos y ponerlos en práctica en el desarrollo de sus actividades.
- Las actividades que se realizarán durante el proceso de inducción, se realizarán de forma interactiva involucrando al Gerente General, jefes inmediatos y al personal en general, principalmente al nuevo colaborador, esto ayudará a la integración del nuevo trabajador al grupo de trabajo.
- La empresa debe darles a conocer sobre las prohibiciones y obligaciones de los trabajadores, y este debe ser transmitido como parte de la inducción debido al

respeto que los nuevos colaboradores demuestran durante los primeros días de trabajo, la cual si se construye de la forma adecuada desde un principio, puede perdurar durante toda la relación laboral.

- La misión, visión, los valores y principios de la empresa fueron los tres elementos que se determinaron como parte integral del manual de inducción, por lo cual fueron establecidos por mi persona, posteriormente fueron aprobados por el Gerente General de C&S Technology S.A quién le dio validez a los mismos.
- La implementación del manual de inducción al personal, se llevará a cabo inicialmente con todos los trabajadores de la empresa, debido a que la mayor parte del contenido del mismo no es conocido por ellos, porque es información que no existía, y la cual aún en empleados con algún tiempo de laborar en la empresa contribuirá a formar un mejor ambiente laboral que beneficiará a la misma.
- Se presentó al gerente General de C&S Technology S.A los costos que conllevarán los recursos materiales para la elaboración del proyecto del manual de inducción al personal, para que al ser implementado el mismo, se cuente con el presupuesto autorizado por parte de las autoridades, y así poder llevar a cabo el proceso de la forma descrita en éste manual.

## 7.02 RECOMENDACIONES

- Debe existir un compromiso por parte de Gerencia General para la aplicación del manual de inducción al personal para que puedan cumplirse los resultados esperados en el nuevo trabajador.
- Es recomendable también que la empresa encabezada por la gerencia general exprese una motivación mucho más amplia hacia la innovación ya que la expansión de su mercado cada vez se actualiza, mediante esfuerzos muchos más grandes y decididos en cuanto a la inversión tanto en infraestructura, como en capacitación para sus empleados.
- Inicialmente el manual de inducción se lo aplicará con el personal que labora en la empresa, para así dar una información previa del contenido en el presente manual que anteriormente no existía.
- Es de vital importancia la revisión periódica al manual de inducción, para que no pierda vigencia, y que pueda tomarse en cuenta la retroalimentación obtenida en un nuevo trabajador que llegara a la empresa.

- Que la Gerencia, complemente el proceso de inducción, desarrollando actividades complementarias de capacitación, análisis de clima organizacional, evaluaciones de desempeño, entre otras, con las cuales contribuya al desarrollo profesional de los empleados.
- Es recomendable brindar el apoyo a los nuevos trabajadores, durante el período de integración, resolviendo las dudas que durante el desarrollo de sus funciones éstos pudieran tener, ya que durante este período el nuevo trabajador está dispuesto a aprender y cumplir todo lo que le sea indicado.
- Al ser más organizados se puede realizar actividades complementarias en las cuales pueden involucrar al nuevo colaborador en actividades sociales como por ejemplo en la celebración de cumpleaños del personal los cuales se pueden realizar de forma mensual.
- Todos los empleados deben considerar beneficioso la aplicación del manual para alcanzar eficazmente los objetivos profesionales y personales.