



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

### **Tema:**

“DISEÑO DE UN PLAN DE INDUCCIÓN PARA UN HOSPITAL EN LA  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

**Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Psicóloga**

**Organizacional**

### **Línea de Investigación:**

Psicología social, cultural y/o del trabajo: fundamentos y aplicaciones

### **Autora:**

KASSANDRA NIKOL OÑA ROMERO

### **Director:**

PSC. IND. ELEONOR VIRGINIA PARDO PAREDES MG

Ambato – Ecuador

Mayo 2018

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE**

**AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

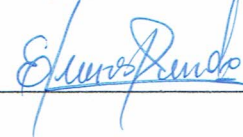
“DISEÑO DE UN PLAN DE INDUCCIÓN PARA UN HOSPITAL EN LA  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

**Línea de investigación:**

Psicología social, cultural y/o del trabajo: fundamentos y aplicaciones

Pardo Paredes Eleonor Virginia, Ps. Ind, Mg.

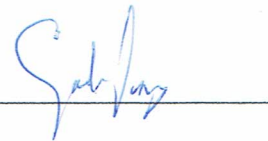
f.



**CALIFICADORA**

Pazmay Ramos Segundo Gonzalo, Lic. M.A.

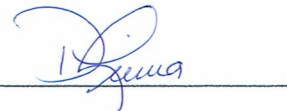
f.



**CALIFICADOR**

Lima Rojas Dayamy, Lic. Mg.

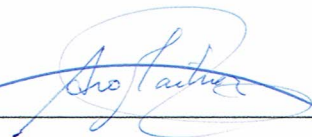
f.



**CALIFICADORA**

Ana del Rocío Martínez Yacelga, Dra. Mg.

f.



**DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f.



**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

 Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
SECRETARÍA GENERAL  
PROCURADURÍA

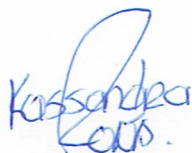
Ambato – Ecuador

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **KASSANDRA NIKOL OÑA ROMERO**, con CC. 050387919-9, autora del trabajo de graduación intitulado: “DISEÑO DE UN PLAN DE INDUCCIÓN PARA UN HOSPITAL EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad



**KASSANDRA NIKOL OÑA ROMERO**

CC. 050387919-9

Ambato, Mayo 2018



BIBLIOTECA

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido a Dios que ha forjado mi camino, que siempre me acompaña y me levanta de mis continuos tropiezos y sobre todo, le agradezco por haberme dado la sabiduría y el impulso necesario para culminar exitosamente todas mis metas propuestas durante mi carrera universitaria.

A mis padres por brindarme su cariño y apoyo incondicional; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y algunas libertades con el fin de alcanzar cada uno de mis metas.

A mis familiares y amigos que estuvieron al pendiente en este trayecto preguntando, apoyándome y aconsejándome para finalizar esta etapa.

Un agradecimiento especial al Mg. Aitor Larzabal Fernández, Mg. Eleonor Pardo Paredes, M.A. Gonzalo Pazmay Ramos y Mg. Dayamy Lima Rojas por haberme brindado sus conocimientos y experiencias, siendo la guía indispensable en el transcurso del trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente proyecto de investigación a mis padres y a mi hermano quienes fueron mi soporte en todo momento y con su ejemplo me enseñaron que con el trabajo y la perseverancia se encuentra el éxito profesional, a la vez por haberme guiado por el camino de Dios y prepararme para los retos que me pone la vida, por lo mismo me siento bendecida de tenerlos a mi lado.

A mis maestros, quienes se han tomado el arduo trabajo de trasmitirme sus diversos conocimientos, experiencias y sobre todo me incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante, logrando de esta manera cumplir a cabalidad el proyecto de investigación.

## RESUMEN

El objetivo de este proyecto de investigación es el diseño de un plan de inducción para un hospital de la provincia de Tungurahua; con el fin de ayudar al nuevo integrante a que se adapte a su puesto de trabajo y que se familiarice con la institución mediante el conocimiento de la historia; políticas, misión, visión, valores, objetivos y actividades primordiales dentro del área. Este proceso es conocido como inducción general, mientras que la inducción específica abarca toda la información relacionada con el puesto de trabajo para el cual ha sido contratado. Para esto, fue importante el indagar acerca del tema con información bibliográfica y artículos que sustente la definición teórica de la cual partió el proyecto de investigación, seguido de la investigación de campo donde se utilizó como herramienta principal un cuestionario denominado “Información general sobre la gestión del subsistema de inducción”, el cual fue aplicado a la población de estudio, la misma que posterior a un análisis minucioso determinó que se debe mejorar el proceso de inducción por lo cual se procedió a desarrollar un plan de inducción acorde a las bases teóricas y la apreciación de los beneficiarios encuestados, el cual fue validado por juicio de expertos. Por último, la presente investigación ayudó a la institución a obtener personal de nuevo ingreso más comprometido con la organización, aumentar el rendimiento y desempeño en los trabajadores. Al igual que, redujo el grado de ansiedad, previene el ausentismo, la desmotivación y la rotación en el personal, todo esto con la finalidad que las organizaciones crezcan y se desarrollen.

Palabras clave: Inducción, inducción general, inducción específica, plan de inducción.

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to design an induction plan for a hospital in the province of Tungurahua as a way to help new employees adapt to their job position and become familiar with the institution by learning about its history, policies, mission, vision, values, objectives, and essential activities within the area. This process is known as general induction, whereas specific induction covers all of the information related to the job position that the person was hired for. To this end, it was important to investigate the topic with information from books and articles that sustain the theoretical definition from which the study began. Field research was then carried out where the main tool used was a questionnaire named “General Information about Induction Sub-System Management” which was administered to the sample population who, following a thorough analysis, determined that the induction process should be improved. For this reason, an induction plan was developed according to the theoretical basis and assessment of those who were surveyed, which was later validated by experts. This study has helped the institution hire new staff that is more committed to the organization. The employees’ performance has also increased. Their level of anxiety was lowered and absenteeism, demotivation and staff turnover are all prevented so that organizations can grow and develop.

Key words: induction, general induction, specific induction, induction plan.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Preliminares

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA D TRABAJO.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1.2 Problema.....	5
1.2.1 Descripción del problema.....	5
1.2.2 Preguntas básicas.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 Objetivo general.....	8
1.4.2 Objetivos específicos.....	8
1.5 Pregunta de estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo.....	8
1.5.1 Meta.....	8
1.6 Variable.....	9
1.7 Delimitación funcional.....	9
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>10</b>
MARCO TEÓRICO.....	10
2. Administración.....	12

2.1 Administración de empresas.....	12
2.2 Administración de recursos humanos.....	13
2.3 Gestión de recursos humanos.....	14
2.3.1 Estrategias de recursos humanos.....	15
2.3.2 Inducción.....	16
2.2.3 Importancia de la inducción.....	18
2.2.4 Ventajas de la inducción.....	19
2.3.5 Etapas del proceso de inducción.....	21
2.3.6 Métodos de inducción.....	24
2.3.7 Programa de inducción.....	25
2.3.8 Pasos para un programa de inducción.....	26
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>29</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2 Población y muestra.....	30
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	31
3.3.1 Validación de los instrumentos para la investigación.....	31
3.3.2 Descripción del cuestionario.....	32
3.4 Procedimiento metodológico.....	33
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>35</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
4.1 Características sociodemográficas.....	36
4.2 Características de la valoración de la inducción.....	37
4.3 Descripción general de la valoración de la inducción.....	46
4.4 Relación de la calidad de la inducción con las dimensiones evaluadas.....	48
4.5 Características de mejora del proceso de inducción.....	50

4.6 Detalle de las sub dimensiones de la dimensión de Información para la gestión del sub sistema de inducción.....	51
4.7 Análisis global.....	53
<b>CAPÍTULO V</b> .....	55
<b>PRODUCTO FINAL</b> .....	55
5.1 Diseño de un plan de inducción para un hospital de la provincia de Tungurahua.....	55
5.2 Exposición del plan de inducción para un hospital de la provincia de Tungurahua.....	58
5.3 Evaluación preliminar.....	61
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	62
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	62
6.1 Conclusiones.....	62
6.2 Recomendaciones.....	64
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	65
<b>ANEXOS</b> .....	68
Anexo 1.....	68
Anexo 2.....	76
Anexo 3.....	79
Anexo 4.....	95

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Tablas

Tabla 2.1 Cuadro comparativo de los objetivos de inducción.....	17
Tabla 3.1 Detalle de la población.....	30
Tabla 3.2 Validación por expertos.....	32
Tabla 3.3 Dimensiones y sub dimensiones del cuestionar.....	33
Tabla 4.1 Detalle general de las características sociodemográficas.....	37
Tabla 4.2 Ítem 1: Se abordó la historia de la empresa.....	38
Tabla 4.3 Ítem 2: Se dio a conocer la misión y visión de la empresa.....	38
Tabla 4.4 Ítem 3: Se indicó los valores empresariales.....	38
Tabla 4.5 Ítem 4: Se presentó el organigrama y logotipo de la empresa.....	39
Tabla 4.6 Ítem 5: Se dio a conocer los objetivos empresariales.....	39
Tabla 4.7 Ítem 6: Se le informó sobre los derechos y deberes como trabajador dentro de la institución.....	40
Tabla 4.8 Ítem 7: Se le indicó las políticas de seguridad de la empresa.....	40
Tabla 4.9 Ítem 8: Se socializó con sus compañeros de trabajo.....	41
Tabla 4.10 Ítem 9: Se le dio a conocer las instalaciones de la empresa.....	41
Tabla 4.11 Ítem 10: Se le presentó a los miembros del grupo de trabajo.....	42
Tabla 4.12 Ítem 11: Conoció al personal de otros departamentos.....	42
Tabla 4.13 Ítem 12: Su jefe le puso atención, y le dio la bienvenida.....	43
Tabla 4.14 Ítem 13: Se sintió desde el principio identificado con la institución, creyendo como suyo el éxito de la misma.....	43
Tabla 4.15 Ítem 14: Se le entregó el manual de bienvenida, descripción de funciones, organigrama de la empresa.....	44
Tabla 4.16 Ítem 15: Su jefe revisó con usted la descripción formal de sus tareas y responsabilidades.....	44
Tabla 4.17 Ítem 16: Su jefe inmediato le asignó una tarea específica de trabajo con las debidas instrucciones.....	45
Tabla 4.18 Ítem 17: Su jefe inmediato le dio a conocer los horarios de oficina, uso de uniforme y permisos.....	45

Tabla 4.19 Ítem 18: Su jefe inmediato socializó con usted las políticas relacionadas con las remuneraciones y prestaciones.....	46
Tabla 4.20 Detalle general de todos los ítems.....	47
Tabla 4.21 Ítem 19: Cómo calificaría el proceso de inducción que recibió.....	48
Tabla 4.22 Total de la calidad de la inducción.....	49
Tabla 4.23 Dimensión: Sentido de pertenencia.....	49
Tabla 4.24 Dimensión: Inducción al puesto.....	50
Tabla 4.25 Ítem 20: ¿Creé usted que sería oportuno mejorar el proceso de inducción?.....	50
Tabla 4.26 Ítem 21: ¿Cuánto tiempo cree usted que debería durar el proceso de inducción?.....	51
Tabla 4.27 Ítem 22: ¿Quién debe ser el encargado de brindar el proceso de inducción dentro de la empresa?.....	52
Tabla 4.28 Ítem 23: ¿Por cuál medio le hubiese gustado recibir la inducción?..	52
Tabla 4.29 Ítem 24: ¿Qué temáticas se debería abordar en un proceso de inducción?.....	53
Tabla 5.1 Inducción general o Inducción a la organización.....	58
Tabla 5.2 Inducción específica o Inducción al puesto.....	59
Tabla 5.3 Inducción específica o Inducción al puesto.....	60
Tabla 5.4 Expertos en el tema, que validaron la propuesta.....	61

## **Figuras**

Figura 2.1 Proceso de inducción al personal.....	22
--	----

## INTRODUCCIÓN

Los planes de inducción son un medio por el cual las organizaciones facilitan a sus trabajadores información básica acerca de las actividades a realizar, valores, políticas y antecedentes de la organización. Este documento es de vital importancia para conseguir empleados capacitados, motivados y una rápida adaptación e integración al puesto de trabajo, la misma que beneficia a la organización al fortalecer la adaptabilidad del empleado el cual se verá reflejado en su trabajo.

Por otra parte, Alles (2006) señala que la inducción es un “proceso formal tendiente a familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus tareas y su unidad de trabajo” (p.13). Es por ello que la inducción es el principal medio en toda institución al momento del ingreso del nuevo personal, ya que el integrante se compromete con la organización al conocer sus políticas, valores, procedimientos, tareas. En consecuencia, un plan de inducción está conformado por una serie de actividades, tiempo y recursos.

La presente investigación tiene como finalidad diseñar un plan de inducción que le permita al nuevo personal que ingresa a la organización tener los conocimientos necesarios para realizar sus actividades y así se familiarice con la organización, sus tareas y su equipo de trabajo.

El proyecto se fundamenta en dos tipos de investigación, la investigación documental que se basó en la información de artículos y libros para obtener información necesaria que sostenga la definición teórica y la investigación de campo en donde se utilizó como herramienta principal un cuestionario denominado “Información general sobre la gestión del subsistema de inducción”, el mismo que tuvo como objetivo recopilar información acerca del conocimiento que tiene los colaboradores sobre la organización; este instrumento fue sometido a un proceso técnico de validación. Finalmente se diseñó el plan de inducción sobre la base teórica y la apreciación de los beneficiarios encuestados, el cual fue validado por juicio de expertos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

### 1.1 Antecedentes

La inducción es uno de los subsistemas con gran importancia dentro de la Gestión de Talento Humano, debido a que es un proceso que genera competitividad. Al formar personal calificado y entrenado en sus puestos de trabajo, para cumplir de esta manera con cada una de las funciones encomendadas por las organizaciones.

Se han realizado diferentes investigaciones relacionadas a los planes de inducción al nuevo personal, de las que se destacan las siguientes: (Hernández,2016) quiso resolver los problemas que existen en el proceso de inducción en el personal de enfermería de la Clínica de Hemodiálisis Contigo de la ciudad de Quevedo. Para ello se escogió la herramienta de la Rueda de Wallace, con una muestra de 16 profesionales de la clínica, en los resultados se encontró que el personal con tiempos de un año, dos y cuatro tienen dificultades reiteradas en una serie de procesos; por lo mismo la autora propone el diseño del plan de seguimiento de la inducción debido a los puntos débiles en la inducción teórica, práctica y la planificación del seguimiento.

Otros autores (Sánchez, Figueroa, Domínguez y Arango, 2012) en relación a la gestión de procesos y procedimientos de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento en un hospital en el cual se implementó un modelo de inducción que hace énfasis en la retroalimentación por parte del nuevo empleado y en mejoras del programa, el tamaño de su muestra fue de 42 personas, se utilizó como instrumento un cuestionario orientado a la evaluación de la inducción del personal, como resultado el 50% de los encuestados manifestó que al ingresar a laborar recibió algún tipo de inducción. Un alto porcentaje manifestó que no y se concluyó que el proceso de inducción es importante para el desempeño de sus funciones y desarrollo personal.

Así mismo, (Mendoza, 2013), señala que, los procesos de inducción de personal suelen considerarse redundantes, por lo que la autora frente a este panorama pretendió desarrollar un instrumento guía, que permita al departamento de GTH y a los responsables del proceso de inducción aplicar los métodos idóneos para que se desarrolle dicho proceso con la utilización del cuestionario de evaluación de inducción al colaborador, que fue la herramienta que permitió medir el crecimiento del nuevo integrante, aplicado luego de transcurrir 30 días desde el ingreso del nuevo colaborador a la obra; de esta manera se midió la eficacia tanto del proceso de inducción general como del proceso de inducción específica.

Igualmente, (Moreno,2013), menciona que el proceso de reclutamiento, selección e inducción es importante porque ayuda a tener un control adecuado y eficiente de todo el recurso humano que trabaja en la organización. En su investigación se contó con un manual de reclutamiento el cual ayudó a mejorar el desempeño dentro de la empresa.

Sobre la base de su investigación se propuso la creación de un instrumento propio que ayude a la empresa con el fin de documentar las diferentes actividades y procesos que se debe realizar en el momento de incorporar personal nuevo.

En general, los autores plasman sus diferentes ideas en la importancia de la implementación de un plan de inducción con la finalidad de que el nuevo integrante se familiarice no solo con la institución sino también que se adapte a su nuevo trabajo y realice de mejor manera sus actividades, ya que al recibir la inducción el nuevo empleado se desenvolverá de mejor manera en sus labores y por ende lograra cumplir los objetivos tanto de la organización como los suyos propios.

## **1.2 Problema**

### **1.2.1 Descripción del problema**

Se ha detectado que existe una ineficiente inducción en el nuevo personal del “Hospital General Ambato”, esto puede deberse a que no cuentan con un proceso sistemático de inducción, lo que puede llevar a que los trabajadores no realizan sus actividades con eficiencia. Todas las instituciones deberían contar con un plan de inducción, ya que puede ayudar en la adaptación del nuevo integrante con la institución y el puesto de trabajo. Rodríguez (2000) “define la inducción como la orientación de un nuevo empleado, respecto a la organización y su ambiente de trabajo” (citado en Corral, Gil, Velasco, y Serrano, 2011, p. 3). Se entiende que la inducción es un proceso por el cual se le proporciona al nuevo empleado la información básica que le permita integrar rápidamente a su lugar de trabajo.

Son pocas las organizaciones que realizan un adecuado proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, debido a que el subsistema de inducción no es un tema de estudio dentro del ámbito laboral en interacción con las organizaciones. De acuerdo con Ribadeneira (2017), uno de los problemas de la inducción es:

El desconocimiento acerca del proceso de inducción y la urgencia por cubrir el puesto de trabajo generan consecuencias como desconocimiento general acerca de la información de la empresa, de los compañeros de trabajo, de las funciones y responsabilidades que tienen a cargo, sumándole a esto la inadecuada utilización de los recursos que tiene a disposición. (p. 6)

Por lo tanto es necesario realizar el proceso de inducción de manera adecuada y así cumplir con cada uno de los parámetros del mismo; de esta manera el nuevo colaborador se sentirá identificado con la organización y cumplirá a cabalidad con sus tareas y responsabilidades. Por ello, se decide realizar un plan de inducción, el mismo que sería de gran ayuda para la institución, ya que puede beneficiar el rendimiento de los nuevos colaboradores.

### **1.2.2 Preguntas Básicas**

**¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?**

No aplica

**¿Por qué se origina?**

Se origina porque no existe un adecuado proceso de inducción en el nuevo personal, es ahí donde empiezan los inconvenientes, debido a que el nuevo integrante no conoce la información necesaria para cumplir con sus tareas.

**¿Qué lo origina?**

No aplica

**¿Cuándo se origina?**

No aplica

**¿Dónde se origina?**

En el personal del área administrativa del hospital general Ambato.

**¿Dónde se detecta?**

En el inadecuado cumplimiento de actividades de los trabajadores, así como la información escasa que es de importancia para un buen desempeño laboral.

**1.3 Justificación**

El presente proyecto de desarrollo se justifica debido a que el proceso de inducción es un tema de interés para todas las organizaciones, ya que ayuda al nuevo empleado a familiarizarse con la institución, al generar sentido de pertenencia, motivación y seguridad en cada una de las tareas que debe cumplir. Cabe recalcar que son pocas las instituciones que toman como prioridad al proceso de inducción. Por lo tanto, el diseño de un plan de inducción para el nuevo personal es un tema de importancia y de progreso continuo tanto para la institución como para los nuevos integrantes, debido a que le permite conocer información importante acerca de la empresa como de su puesto de trabajo.

El presente estudio, puede ser factible ya que puede ser de gran utilidad no solo para el Hospital General Ambato (IESS), sino también para toda empresa que no cuente con un adecuado proceso de inducción y de esta manera mejorarlo.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Diseñar un plan de inducción para un hospital en la provincia de Tungurahua.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar los referentes teóricos sobre la inducción al nuevo personal.
- Analizar la situación actual de los procesos de inducción del nuevo personal.
- Proponer un diseño del plan inducción que facilite al nuevo personal, adaptarse a la institución y al puesto de trabajo.
- Validar la propuesta de un plan de inducción.

## **1.5 Pregunta de estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo**

### **1.5.1 Meta**

Diseñar un de plan de inducción para un hospital en la provincia de Tungurahua

## **1.6 Variable**

Variable independiente: No aplica

Variable dependiente: No aplica

## **1.7 Delimitación funcional**

### **Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?**

Al diseñar el plan de inducción, el nuevo integrante se familiarizaría con los valores de la institución, misión, visión, objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, días de pago, prestaciones, historia de la empresa, servicios al personal, calidad, servicio al cliente, trabajo en equipo y así ayudar en la adaptación del nuevo integrante.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Cuando un empleado es contratado, la organización inicia el proceso de inducción, el mismo que tiene como objetivo que el colaborador se familiarice con la institución, con los compañeros de trabajo, su cultura, su historia, sus políticas, entre otros. Por lo cual la inducción es uno de los procesos más importantes que debe efectuarse antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, brindándole la información necesaria, con la finalidad que el nuevo integrante cumpla con su rol dentro de la organización al fortalecer de esta manera su sentido de pertenencia y compromiso en el cumplimiento de actividades de manera autónoma.

Actualmente, en el entorno empresarial de la localidad se percibe que en ciertas organizaciones no consideran como prioridad el proceso de inducción, dicho esto es de importancia la implementación de los programas de inducción en las distintas organizaciones, ya que es de ayuda para la adaptación de los nuevos colaboradores y de igual manera se podría evitar que el empleado renuncie a su puesto de trabajo al sentirse inexperto de cumplir con sus actividades y responsabilidades que la empresa le asigne. Por lo tanto se debe realizar una buena inducción al nuevo integrante al generar confianza y seguridad.

Son varios los motivos por los cuales se debe implementar un programa de inducción:

La inducción es un procedimiento en el cual la institución se presenta de manera formal con el nuevo colaborador para ayudarlos a integrarse a su puesto de trabajo. Según Koontz y Weihrich (2004), “la inducción implica dotar a los nuevos empleados de información preliminar sobre la empresa, sus funciones, sus tareas y su personal” (p. 396). Es decir que la inducción es una forma de capacitar al empleado que se va a integrar a la empresa familiarizándolo con sus valores y cultura empresarial.

Los programas de inducción hoy en día, son de gran ayuda para las organizaciones. Según Carvajal, Guzmán y Mota (2010) en su tesis diseño de un programa de inducción al personal del nuevo ingreso de la compañía nacional de teléfonos, menciona que la creación de un programa de inducción podría no solo ayudar al nuevo colaborador sino también a los trabajadores con antigüedad, dado que muchas de las veces no conocen sus beneficios y derechos como trabajadores. Por lo mismo un proceso de inducción es un beneficio enorme para las organizaciones a lo largo de su relación laboral y así se podrá contar con colaboradores motivados al desarrollar sus tareas de manera eficiente.

Para el presente desarrollo, en el marco teórico se tomaron en cuenta los principales temas como es la administración de recursos humanos, administración en las empresas, gestión de recursos humanos y todo lo relacionado con el tema de investigación, mismo que se han desglosado de la siguiente manera.

## **2. Administración**

### **2.1 Administración de empresas**

Existe una estrecha relación entre las personas y las organizaciones, ya que se considera a las personas como uno de los recursos fundamentales para el éxito empresarial, desde este punto nace la administración de empresas que no sería otra cosa que la organización de un todo hacia un mismo fin en común. De acuerdo con Chiavenato (2007), “la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (p. 10). Se puede deducir que el proceso de administración es primordial para que las empresas o instituciones puedan cumplir a cabalidad cada uno de sus objetivos empresariales y de igual manera controlar el uso de sus recursos.

Por otro lado, el saber administrar es uno de los requisitos fundamentales para el crecimiento organizacional que todo administrador debe saber abarcar. Según Fayol (1950), “las organizaciones o instituciones son unas de las partes que constituye en un todo a la administración” (citado en Chiavenato, 2007, p. 71). En efecto la administración es una serie de procesos que se encuentran estrechamente relacionados con la organización como es el desempeñar actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control, las mismas que son actividades administrativas principales.

## 2.2 Administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos se encuentra relacionada con múltiples campos del conocimiento, en el cual se considera a las personas como agentes activos y proactivos, ya que son un recurso fundamental para el éxito organizacional para ello se enfrenta día a día a una serie de retos. Como señala Dessler (2009), la administración de recursos humanos son:

Las políticas y las prácticas que se requieren para cumplir los aspectos relativos al personal o a los recursos humanos, que competen a un puesto de la organización e incluyendo el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evolución. (p. 2)

Por lo tanto la administración de recursos humanos es un medio para alcanzar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones mediante la ayuda de sus colaboradores, ya que toda organización se basa en sus políticas y procedimientos administrativos con el fin de lograr determinados objetivos.

La función de la administración de recursos humanos desempeña una infinidad de técnicas totalmente relacionadas con el personal. Dessler (2009) menciona las funciones de la administración de recursos humanos que se llevan a cabo desde el inicio de una relación laboral, estas incluyen:

- ✓ Realizar análisis de los puestos
- ✓ Planear las necesidades del personal
- ✓ Reclutar a los candidatos para los puestos
- ✓ Seleccionar a los candidatos para los puestos
- ✓ Realizar la inducción, orientar y capacitar a los nuevos empleados
- ✓ Administrar los sueldos y salarios

- ✓ Proporcionar incentivos y prestaciones
- ✓ Evaluar el desempeño
- ✓ Crear un compromiso en los empleados
- ✓ Controlar la higiene y seguridad de los trabajadores

El presente proyecto de desarrollo, en lo mencionado ya anteriormente se centró específicamente en la función de realizar la inducción, orientar y capacitar a los nuevos empleados, debido a que esta es la necesidad que tienen las organizaciones y de igual manera se fomentará el compromiso del nuevo colaborador con la organización.

### **2.3 Gestión de recursos humanos**

La gestión de talento humano es una de las disciplinas que busca generar un buen clima laboral en el que los trabajadores se sientan motivados al realizar sus actividades y de esta manera entender el comportamiento humano en relación con las estrategias organizacionales como es el cumplimiento de objetivos, considerar al capital humano como parte fundamental de las organizaciones, ya que aportan conocimientos, creatividad, habilidades y competencias que constituyen un poderoso activo para el éxito de las organizaciones. Cuesta (2010) plantea que gestión estratégica de los recursos humanos es “el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influye en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones del entorno” (p. 3). Como se puede mencionar la gestión de recursos humanos se requiere en el día a día para el provenir empresarial, ya que se busca aumentar la productividad del trabajador y la integración del mismo tomando en cuenta sus experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores.

En otro aspecto, las organizaciones están formadas por personas las cuales desempeñan determinadas funciones. La gestión de recursos humanos es la relación de las personas con la organización en las que se trabaja para alcanzar los objetivos tanto personales como empresariales (Chiavenato, 2008). Evidentemente las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones produciendo sus bienes y servicios para competir en el mercado lo que les lleva a alcanzar las metas estratégicas, las mismas que dependen del capital humano para así llegar al éxito empresarial.

### **2.3.1 Estrategias de recursos humanos**

Para que una organización funcione se debe interactuar con otros agentes del entorno es decir clientes, proveedores, competidores entre otros, por lo mismo la estrategia de recursos humanos es adaptarse con su entorno, seguir un programa de actuación el mismo que le permitirá a la organización alcanzar los objetivos establecidos. Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2008) plantean que la estrategia de recursos humanos es “la utilización deliberada, por parte de la empresa, de los recursos humanos para lograr o mantener una ventaja frente a sus competidores en el mercado” (p. 3). En efecto las organizaciones deben adaptarse a los cambios estratégicos para así garantizar de manera eficiente y eficaz el trabajo de sus colaboradores y de esta manera avanzar hacia el objetivo estratégico de la organización.

Igualmente, las estrategias de recursos humanos serán utilizadas de acuerdo a la necesidad de la empresa. Todas las organizaciones cuentan con un plan estratégico el mismo que sirve para equilibrar sus capacidades con las instancias del entorno, esto es

evidente al momento en el que la empresa diseña su propio plan estratégico en el que requiere un análisis de su entorno y un análisis interno de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas externas, con el fin de mantener siempre abierta su ventaja competitiva (Dessler, 2015). De manera que, la estrategia de recursos humanos es un proceso de identificación para así alcanzar sus metas estratégicas, al generar valor entre sus colaboradores y un desarrollo productivo en su entorno.

### **2.3.2 Inducción**

La inducción es uno de los procedimientos que realiza el área de talento humano, el mismo que es de gran importancia tanto para la organización como para el nuevo integrante en su puesto de trabajo. Dessler (2009) define a la inducción como “el procedimiento en el que a los nuevos empleados se les proporciona información básica sobre los antecedentes de la empresa” (p. 292). De manera que, la inducción ayuda a orientar al nuevo trabajador en lo que respecta a las funciones que debe cumplir y se satisface las interrogantes que el nuevo colaborador tenga con respecto a la inducción.

Por otro lado, el proporcionarles una buena inducción a los nuevos colaboradores de cierto modo se les facilita información básica de los antecedentes de las organizaciones y de la forma que se requiere que se desempeñe en su trabajo. Rodríguez (2000) señala que “la inducción es el establecimiento de una conexión intrínseca entre colaborador y organización basada en la compensación y aceptación de los valores y normas organizacionales” (p. 163). En efecto, el tener una conexión íntima y exclusiva con el nuevo colaborador es un beneficio para la organización ya que se crea un lazo fuerte que permitirá un buen desempeño laboral.

Así mismo, ambos autores tiene una perspectiva diferente de priorizar los objetivos de la inducción, ya que aparecen en documentos de varias investigaciones, que los toman como referentes. Rodríguez (2007) y Dessler (2009) consideran que la inducción abarca un sin número de objetivos entre los más importantes están los siguientes. Como se puede ver en la tabla 2.1, a continuación:

Tabla 2.1

*Cuadro comparativo de los objetivos de inducción*

<b>Rodríguez (2007)</b>	<b>Dessler (2009)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ayudar a los empleados de la organización a conocer y auxiliar al nuevo empleado para que tenga un comienzo productivo.</li> <li>✓ Establecer actitudes favorables de los empleados hacia la organización, sus políticas y su personal.</li> <li>✓ Ayudar a los nuevos trabajadores a desarrollar un sentimiento de pertenencia y aceptación para generar entusiasmo y elevar la moral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El nuevo empleado debe sentirse bien recibido y cómodo.</li> <li>✓ Tiene que adquirir una comprensión general sobre la organización, así como hechos fundamentales como las políticas y los procedimientos.</li> <li>✓ Debe quedarle claro lo que se espera en términos de su trabajo y su conducta.</li> <li>✓ Iniciar el proceso de conocer la manera en que la empresa actúa y hace las cosas.</li> </ul>

*Fuente:* Estos objetivos fueron tomados de Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna de personal*. México: Thomson; y de Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson. Como se puede ver, Rodríguez (2007) a diferencia de Dessler (2009) se direcciona

más al sentimiento de pertenencia de los empleados con el fin de que se sientan motivados en sus lugares de trabajo con entusiasmo y aceptación, mientras que Dessler (2009) no solo se refiere a las normas y políticas sino que también busca lograr que el nuevo trabajador se sienta a gusto al formar parte de un equipo de trabajo.

De los dos sistemas hablados con anterioridad, a pesar de que ambos son importantes y necesarios, la autora se inclina más por los objetivos planteados por Rodríguez, ya que se centra en las personas, ayudándoles a que se sientan aceptados y motivados con todas las actividades a desempeñar.

### 2.3.3 Importancia de la inducción

La inducción es importante, ya que es vista como la carta de presentación de la organización con el nuevo colaborador, por ende si la inducción es eficaz la permanencia del empleado no será un problema para la empresa por lo mismo, el contar con un buen proceso de inducción tanto a los nuevos colaboradores como a los antiguos se podría reducir la rotación de los empleados, el ausentismo, la desmotivación, la ansiedad entre otros aspectos. Este programa de inducción implica la colaboración de todo el departamento de talento humano, gerentes, jefes de área y por supuesto de los compañeros de trabajo, Desde el punto de vista Alles (2011) sostiene que la inducción es “un proceso formal, tendiente a familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus tareas y su unidad de trabajo” (p. 353). Por tal motivo, cuando el nuevo trabajador ingresa a la organización, el área de talento humano es el encargado de socializar con el individuo, generar un proceso de inducción el mismo que sirve para incorporar al nuevo integrante y de esta manera lograr que el individuo se sienta comprometido y familiarizado con las actividades que debe cumplir.

Por un lado, los programas de inducción son significativos para el nuevo integrante ya que, les permite una rápida adaptación con la empresa y sus compañeros de trabajo.

Al entrar en un nuevo ambiente de trabajo, el nuevo integrante siente ansiedad e inseguridad al desempeñar bien sus nuevas funciones, lo que dificulta una rápida adaptación al nuevo puesto y como resultado, no se genera el rendimiento que se debería dar durante el período de adaptación (Porret, 2010). Es claro que al tener un buen programa de inducción se puede reducir el nivel de ansiedad del nuevo empleado,

y de esta manera el individuo pueda desempeñar bien sus responsabilidades al sentirse seguro en su puesto de trabajo.

Por otro lado, se deben considerar todos los aspectos relativos para un buen programa de inducción permitiéndoles un crecimiento profesional. Colmenárez, (2008) cuando existe una buena comunicación, integración con el grupo de trabajo y motivación, da paso a que la inducción sea eficaz lo que permite la adaptación del personal favoreciendo así en el cumplimiento de sus tareas. Es decir, la importancia de la inducción es que le ofrece la oportunidad al individuo a que se integre y se sienta más seguro y confiado de contribuir con la organización.

#### **2.3.4 Ventajas de la inducción**

Existe una diversidad de ventajas referentes a los procesos de inducción en el cual los programas de inducción le dan a las organizaciones la oportunidad de iniciar bien una relación laboral. De acuerdo con Wayne (2010), “es un esfuerzo inicial de capacitación y desarrollo dirigido a los nuevos empleados para informales acerca de la compañía, el puesto de trabajo y el grupo de trabajo” (p. 210). Ciertamente se dice que la primera impresión es la que cuenta, en este caso el proporcionarle una buena inducción le permitirá ver al nuevo empleado más allá de un simple puesto de trabajo, lo que generará en el individuo aspiración de querer formar parte de una cultura organizacional que quiera alcanzar el éxito.

Por el contrario, el generar una buena experiencia en el trabajador desde el inicio se reflejará en su rendimiento y adaptación. Grados (2013) menciona que si se proporciona una buena inducción general a la empresa, pero sobre todo al puesto de trabajo, se podrá obtener las siguientes ventajas.

En cuanto a la empresa:

- ✓ Reduce costos de reclutamiento y selección.
- ✓ Se podrían detectar necesidades de capacitación.
- ✓ Crea una actitud favorable hacia la empresa.
- ✓ Hace que la persona sujeta de inducción sienta que pertenece al grupo.
- ✓ Acelera su integración al grupo, subgrupo y ambiente laboral.
- ✓ Valora la tarea específica de su puesto.
- ✓ Acepta con mayor facilidad la autoridad.
- ✓ Conjunta los objetivos de la organización y los personales.
- ✓ Se compromete moralmente con la organización.
- ✓ Se identifica altamente con la organización.
- ✓ La reacción del trabajador a la organización será de máximo rendimientos, satisfacción propia, colaboración y cooperación entusiasta.
- ✓ Funciona como primera evaluación del desempeño.
- ✓ Cuida los aspectos legales.
- ✓ Verifica aspectos de seguridad e higiene.

En cuanto al puesto:

- ✓ Permite que el individuo realice con mayor facilidad sus labores.
- ✓ Labora con más seguridad en su tarea.
- ✓ Evita fricciones sobre la manera de desarrollar su trabajo y sobre el exacto cumplimiento de sus obligaciones.

- ✓ Modifica las actitudes del personal, despertando en ellos sentimientos más favorables con respecto al puesto y a la empresa.
- ✓ Evita interrupciones por preguntas sobre información (datos específicos, reglamentos, políticas, entre otros).
- ✓ Ahorra tiempo en lograr estándares de calidad de producción y de cantidad de producción.
- ✓ Disminuye el porcentaje de accidentes.
- ✓ Incrementa el porcentaje de aceptación de las normas de seguridad.

De acuerdo a lo mencionado, Grados (2013) mantiene que las ventajas en cuanto a la empresa como al puesto tienen un significado importante para ambas partes, ya que no solo se benefician entre sí, sino que se trata de cuidar la estabilidad del nuevo integrante, al momento en el individuo empieza a formar parte de la organización.

### **2.3.5 Etapas del proceso de inducción**

Una vez realizado el reclutamiento y selección de las nuevas personas que ingresaran a la organización, se procede con la inducción donde el aspirante pasa por un proceso de inducción formal o informal dependiendo con el que se maneje la empresa, de esta manera el Jefe de talento humana en ayuda con los guías de la inducción son los encargados de observar y calificar el desempeño del nuevo colaborador. Según Rodríguez (2007) señala que el proceso de inducción incluye la etapa de inducción al departamento de personal y la de inducción al puesto en particular. Como se puede ver en la Figura 2.1, a continuación, se observa el proceso de inducción al nuevo personal.

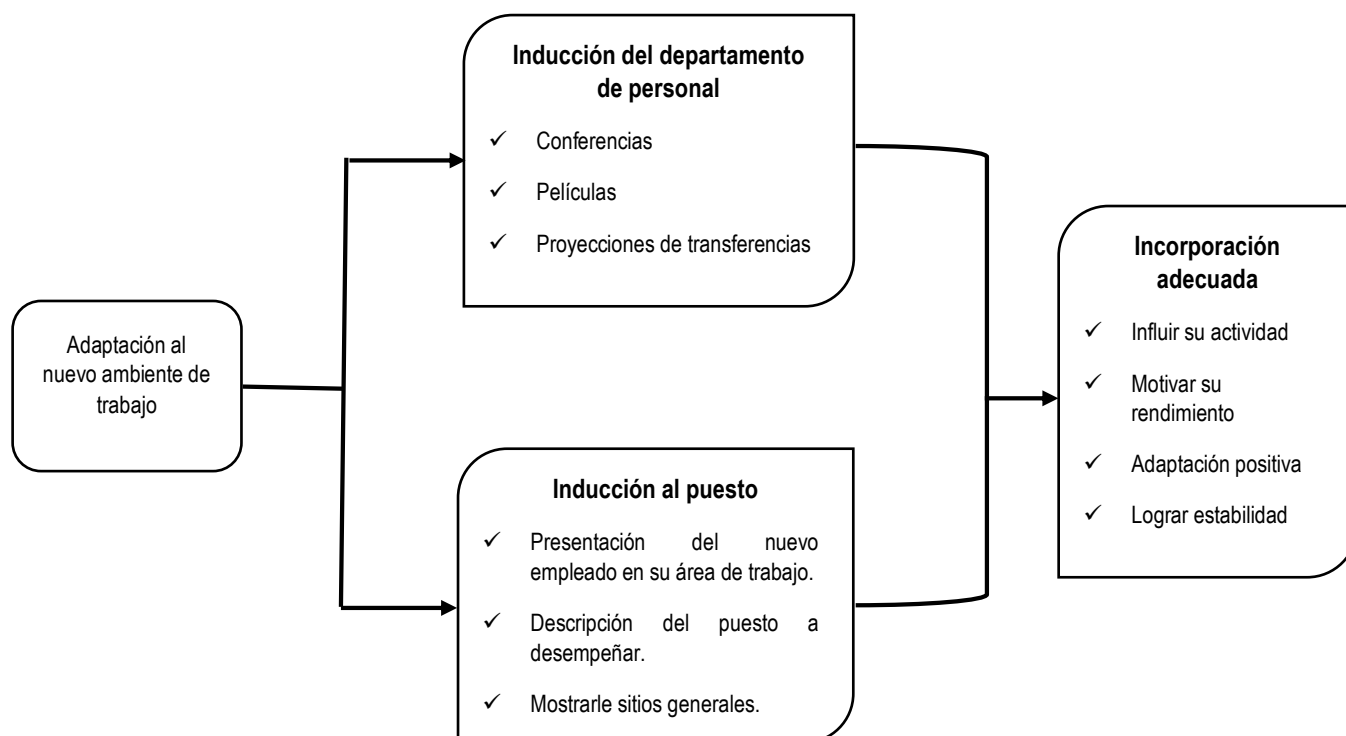


Figura 2.1 Proceso de inducción al personal.

Fuente: Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna de personal*. México: Thomson.

Al mencionar el proceso de inducción al nuevo personal, el departamento de talento humano es el encargado de brindar la información general sobre la organización la misma que debe saber el nuevo colaborador como es la historia de la organización, políticas generales de personal, reglamentos, normativas, prestaciones a las que se tiene derecho, entre otros. Otra parte del proceso de inducción consiste en introducir al trabajador al puesto que se espera que desempeñe, es decir llevarle y presentarle personalmente al nuevo trabajador con el que será su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo, indicarle los sitios generales de la empresa, entre otros aspectos que el jefe inmediato crea necesario manifestar al nuevo colaborador.

Por el contrario, el proceso de inducción se lo aplica a los nuevos colaboradores como también a los que ya, laboran en la organización con la finalidad de que se encuentre informados acerca de los cambios que se presentan frecuentemente en el ámbito laboral (Alles, 2011). En efecto a lo mencionado por la autora, la inducción es uno de los requisitos clave para que los nuevos integrantes tengan conocimiento del entorno

institucional y de esta manera realicen sus actividades de manera inmediata y se sientan seguros en sus puestos de trabajo.

La inducción debería considerarse un procedimiento habitual en toda organización.

Para Alles (2011), la inducción consta de tres etapas:

a. Inducción general (inducción a la organización):

La inducción general abarca distintas temáticas relacionadas con la organización las mismas que deben ser conocidas por el nuevo integrante. De acuerdo con Alles, (2011), la inducción general se refiere

Al conocimiento que la persona que ingresa debe adquirir respecto de la historia de la organización, su estructura, mercado y esquema comercial; políticas de la empresa con respecto al personal, higiene y seguridad, medio ambiente, programas de salud laboral, calidad, cultura, misión, valores. (p. 354)

Como resultado, la inducción general es su generalidad busca transmitir toda información que la organización crea que es importante que los nuevos integrantes deban saber.

b. Inducción específica (inducción al puesto de trabajo):

La inducción al puesto de trabajo permite una explicación más minuciosa acerca de las actividades y características que tiene su puesto de trabajo las cuales deben ser conocidas con claridad por los nuevos integrantes. Como afirma Alles (2011), “una serie de conocimientos sobre funciones y actividades relacionadas con la posición” (p. 354). Por lo tanto, al describir las tareas, los estándares laborales, la convivencia diaria con los compañeros de trabajo de manera adecuada, se espera que el nuevo integrante se sienta familiarizado con su puesto de trabajo y cumpla de manera responsable sus actividades.

c. Seguimiento:

En esta etapa implica la evaluación y el seguimiento que es por parte del responsable del departamento de talento humano en conjunto con la persona que supervise al nuevo colaborador. Según Grados (2013), “el hecho de impartir la inducción no quiere decir que automáticamente se va a lograr todo lo señalado anteriormente; la inducción funge como un apoyo, como un facilitador para que esos beneficios se puedan dar” (p. 347). Por lo tanto, es importante dar seguimiento al trabajo que realice el empleado de acuerdo a lo planteado y que se sienta integrado con la organización, para su seguimiento se puede utilizar herramientas como la observación directa, cuestionarios, juntas de trabajo, entrevistas con el colaborador, estas pueden ser una vez a la semana o al mes, con el objetivo de intercambiar opiniones, aclarar inquietudes que se tenga o para hacerle sentir que la empresa está interesado en su bienestar.

### **2.3.6 Métodos de inducción**

En la actualidad existen diversos métodos de inducción, sin embargo uno de los métodos más factible para en nuevo integrante, es aprender de cómo hacer las tareas llevándolas a cabo, esto sucede después de la introducción general al puesto. De acuerdo con Alles (2011), los mencionados métodos a continuación son los más frecuentes y pueden ser utilizados de manera complementaria:

- a. Una carpeta o folleto de tipo explicativo
- b. Un curso
- c. Un video
- d. Un CD

- e. Una sección en la intranet de la compañía

No obstante, muchas organizaciones, hoy en día se apoyan en métodos de capacitación para una buena inducción basadas en la tecnología, debido a su accesibilidad, a sus costos y a la amplia información que se proporciona a los trabajadores. De igual manera, otra parte de las organizaciones trabajan con un supervisor tutor quien le proporciona información, soporte y aliento al nuevo colaborador, promoviendo la socialización entre los nuevos empleados y los antiguos.

### **2.3.7 Programa de inducción**

Es importante mencionar que el nuevo colaborador, al formar parte de la organización, sentirá tensión los primeros días, sentimientos de inseguridad y frustración que son actitudes difíciles de esconder y manejar por sí solo, por lo mismo la implementación de un programa de inducción les permitirá a los nuevos trabajadores que se sientan aceptados al crear un sentimiento de pertenencia con la institución. Según Porret (2010) todos los programas de acogida tienen como objetivo:

- a. Conocer a la empresa: su historia, su actividad, su organización, su servicios (comedores, economatos, dispensario), etc.
- b. Conocer a las personas: superiores, compañeros, colaboradores inmediatos, representantes de los trabajadores, etc.
- c. Conocer los aspectos sociales: derechos y deberes tales como convenio colectivo, normas internas, reglamentos, horarios, condiciones de promoción, régimen disciplinario, etc.

En efecto, el conocer a la empresa, a las personas y a los aspectos sociales son algunos parámetros importantes para el programa de inducción sin embargo, no estaría de más proporcionarle a los nuevos colaboradores un folleto explicativo, el mismo que deberá contener información detallada de la organización, lo que le servirá para familiarizarse de mejor manera.

### **2.3.8 Pasos para un programa de inducción**

Como ya se ha mencionado anteriormente, el programa de inducción debe ser llevado a cabo por el responsable de recursos humanos en presencia del jefe inmediato para dicho puesto, ya que el llevar un buen programa de inducción garantiza que los nuevos colaboradores se encuentran formados con las mismas ideas de la organización y hace que realicen sus actividades de acuerdo a las normas y procedimientos de la institución (Asumptha, 2012; mi traducción), como responsable del programa de inducción se debe tener dominio en las funciones correspondientes a la inducción como son:

- ✓ Capacitar a los empleados ya reclutados.
- ✓ Si se encuentran falencias en sus competencias, hay que preparar una capacitación de trabajo dentro y fuera de la organización.
- ✓ Informar al nuevo participante respecto a aspectos importantes sobre el puesto de trabajo, el rol, la necesidad de tener éxito con los resultados que espera alcanzar la organización.
- ✓ Ser flexibles al repetirles la información, no sobrecargarles y ser considerados con los nuevos empleados.
- ✓ Guiar al nuevo colaborador para generar satisfacción en el empleado.

- ✓ Entregar el manual del empleado, mostrándoles su tiempo de trabajo, organigrama, rotación de puestos, reglas y regulaciones de la compañía
- ✓ Diseñar preguntas para empleado y así conocer su nivel de comprensión sobre la organización.

Estos son algunos de los parámetros que se debe tener muy en cuenta para la implementación de un programa de inducción, ya que lo que se busca es que el nuevo colaborador permanezca el mayor tiempo posible en la empresa y se familiarice con todo su entorno, al aportar ideas innovadoras a la organización.

En base a todo lo mencionado anteriormente, la definición de inducción con la que se trabajará es la que señala Dessler (2009), “la inducción es el procedimiento en el que a los nuevos empleados se les proporciona información básica sobre los antecedentes de la empresa” (p. 292). Por lo tanto, el orientar al nuevo trabajador desde el primer día de su trabajo, le ayudará a sentirse seguro y confiado con las actividades que debe realizar. De igual manera, las etapas de la inducción con la que se trabajará son las mencionadas por Alles, (2011) la primera que es la inducción general que contiene información referente a las políticas de organización, valores, normativa entre otros. La segunda etapa es la inducción específica que es la explicación detallada del puesto de trabajo acerca de sus funciones y responsabilidades que debe cumplir con la organización y por último tenemos la tercera etapa que es el seguimiento, la misma que nos ayudará a obtener información del cómo se siente el nuevo colaborador en su puesto de trabajo y si se siente familiarizado con la organización. A su vez es prioritario manejarse con un método de inducción, ya que existen diversos, sin embargo escoger un método de inducción adecuado dependerá de la organización, de

los recursos humanos y económicos con los que se cuenta. Por otro lado, uno de los métodos más factibles para la inducción es contar con un supervisor el mismo que le proporcionara información al nuevo colaborador de acuerdo a su puesto de trabajo y por parte de la organización se podría trabajar con folletos que contengan información de la empresa como son sus políticas, valores, misión, visión, normativa entre otros aspectos importantes los mismo que deben ser socializados en cursos o capacitaciones previas a la inducción tanto con los nuevos colaboradores como los antiguos.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación se basó en un análisis predominantemente cuantitativa ya que, mediante la recolección de datos, medición numérica y el análisis estadístico, se estableció estándares de comportamiento desde una perspectiva externa y objetiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En efecto, se recolectaron datos con el fin de tener un conocimiento profundo de la realidad vivida en el Hospital General Ambato sobre la inducción al nuevo personal.

La investigación, además, presentó un diseño no experimental de corte transversal. Es no experimental, porque se observaron los fenómenos en su contexto natural para después analizarlos. Así también de corte transversal puesto que, se analiza el acontecimiento e interrelación en un momento dado. Así, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 154). Es decir, se describen las variables en determinado momento, en un punto de tiempo.

De igual manera, el alcance de la investigación fue de tipo descriptivo. Como señalan (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), “los estudios descriptivos buscan especificar

las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Por lo tanto, se recolectó información detallada del fenómeno en estudio para descubrir sus dimensiones con precisión.

### 3.2 Población y muestra

Mediante la información obtenida en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), que es la organización que administra el Hospital General Ambato, no se consiguió una muestra puesto que se pretende estudiar a todo el personal dado el tamaño de la misma. Por lo tanto, la población total es de 52 trabajadores del área administrativa. Como se puede ver en la Tabla 3.1, a continuación la población está dividida en varios departamentos.

Tabla 3.1

#### *Detalle de la población*

<b>Departamento</b>	<b>N° de Trabajadores</b>
Adquisiciones	5
Atención al cliente	2
Derivaciones	3
Dirección medica	1
Docencia	1
Enfermería	1
Estadística	7
Financiero	5
Gestión de calidad	4
Jurídico	3
Red pública integral de salud	8
Responsabilidad patronal	1
Seguridad y salud ocupacional	2
Sistemas	2
Talento Humano	7
<b>Total</b>	<b>52</b>

*Nota:* Estos datos fueron proporcionados por Daniela Mena, coordinadora de Talento Humano del Hospital General Ambato, el 22 de noviembre del 2017.

Como se puede ver, son varias las categorías a las que se dirigirá el estudio, lo cual implica que al final se reflejará un conocimiento amplio de la situación

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

La técnica utilizada para la recolección de la información necesaria en este proyecto de desarrollo fue un cuestionario, la cual fue elaborada específicamente para el tema de estudio. La herramienta fue diseñada en base a la información bibliográfica obtenida en el Capítulo II del Marco Teórico, a través del cual se obtuvieron las preguntas justas y directas en cuanto al tema de inducción al nuevo personal.

El cuestionario, es claro y detallado, debido a que contiene preguntas entendibles. Además, fue validada por expertos la cual permitió obtener la información pertinente al tema en estudio. Finalmente, se dio asesoramiento personal a cada encuestado.

Su aplicación fue llevada a cabo de manera individual en el Hospital General Ambato con un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos por trabajador. Para esto, se evaluaron primero las condiciones del lugar de trabajo. Se lo hizo en un ambiente tranquilo y sin interrupciones.

#### **3.3.1 Validación de los instrumentos para la investigación**

El cuestionario diseñado en este proyecto de desarrollo fue validado por expertos. Esto permitió determinar la validez de los ítems, con los cuales se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos. (Ver Anexo 1). De igual manera, para la validación del instrumento llamado cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción, se contó con la revisión de un docente de la Universidad y por un experto externo que tengan conocimiento en el tema, para que

con previa revisión, aprobación y certificación sea aplicada. Como se muestra en la Tabla 3.2, a continuación.

Tabla 3.2

*Validación por expertos*

<b>Experto Interno</b>	
<b>Nombre:</b>	Segundo Gonzalo Pazmay Ramos
<b>Empresa:</b>	Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato
<b>Cargo que ocupa:</b>	Docente tiempo completo en la escuela de Psicología
<b>Tiempo dentro del cargo:</b>	Tres años y seis meses
<b>Último grado académico alcanzado:</b>	Master of Arts
<b>Experto Externo</b>	
<b>Nombre:</b>	Yazmina Viviana Cruz Melvi
<b>Empresa:</b>	Fundación Cultural y Educativa Ambato
<b>Cargo que ocupa:</b>	Coordinadora de Talento Humano
<b>Tiempo dentro del cargo:</b>	Tres años y seis meses
<b>Último grado académico alcanzado:</b>	Psicóloga industrial Magíster en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental

*Nota:* Estos datos fueron proporcionados por personas expertas en el tema, el 11 de diciembre del 2017.

### 3.3.2 Descripción del Cuestionario

El instrumento se presentó en forma de cuestionario que constó de 24 preguntas cerradas las mismas que dependieron de una escala en la que los evaluados pudieron elegir una o varias opciones. (Ver Anexo 2). Previo a su aplicación se realizó la validación, con el objetivo de validar los ítems, número de ítems, estructura, contenido y ordenación con el fin de recabar información para la investigación en estudio. Es así que, el cuestionario aplicado, abordó las siguientes dimensiones y sub-dimensiones, como se indica en la tabla 3.3, a continuación.

Tabla 3.3

*Dimensiones y subdimensiones del cuestionario*

Dimensiones		Ítems
<b>Sentimiento de pertenencia</b>		Ítems 1-2-3-4-5-6-9-11-13
<b>Inducción al puesto</b>		Ítems 7-8-10-12-14-15-16-17-18
<b>Información para la gestión del sub sistema de inducción</b>	Subdimensiones*	Tiempo
		Encargado
		Medio
		Temática
		Ítems 21
		Ítems 22
		Ítems 23
		Ítems 24

*Nota:* \* Esta categoría implica cuatro sub-dimensiones mismas que son de gran relevancia para el tema en estudio como es el tiempo, la persona encargada, los medios y la temática que se piensa abordar. De manera que, son tres las dimensiones con las que se trabajó, teniendo mayor

importancia la tercera dimensión debido a que sus subdimensiones nos ayudaron a recolectar información necesaria para el diseño del plan de inducción.

### 3.4 Procedimiento metodológico

Para el presente proyecto de desarrollo, se realizó los siguientes pasos para el cumplimiento de los objetivos planteados:

- ✓ Revisión de los referentes teóricos y metodológicos: se realizó a través de una investigación documental que se basó en la información de artículos, libros y revistas con el fin de obtener información pertinente al problema y seleccionar de esta manera los instrumentos para la evaluación del estudio.
- ✓ Herramienta: se diseñó el cuestionario de evaluación, el mismo que consta de 24 preguntas cerradas.
- ✓ El instrumento fue socializado con el tutor del proyecto de desarrollo previo a su validación.
- ✓ Validación del cuestionario por expertos en el tema.

- ✓ Se realizó la prueba piloto con dos personas al azar del total de población de estudio.
- ✓ Aplicación del cuestionario, se dirigió a cada uno de los trabajadores del área administrativa junto con su respectivo cierre.
- ✓ Tabulación de la información, que se realizó por medio del programa SPSS, el mismo que permitió alcanzar el análisis estadístico descriptivo.
- ✓ Posteriormente se realizó el análisis de los resultados obtenidos del cuestionario.
- ✓ Diseño del esquema de los elementos que conforman el diseño de un plan de inducción para un hospital de la provincia de Tungurahua.
- ✓ Validación de la propuesta de un plan de inducción.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Este capítulo presenta el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario denominado “Información general sobre la gestión del subsistema de inducción”.

Como primer punto, se realizó el detalle general de las características sociodemográficas, en el cual consta el porcentaje y frecuencia. Seguido de este punto, se tomó como referencia a la primera parte del cuestionario, el mismo que consta de 18 ítems, con opciones de: 1) muy malo; 2) malo; 3) bueno; y 4) muy bueno, obteniendo el número de respuestas y el porcentaje de cada ítem. De igual manera, se realizó la descripción general de la valoración de la inducción en la que se explica cuáles son los temas que deberían mejorarse.

Por otra parte, se relacionó la calidad de la inducción con las dimensiones de: 1) sentido de pertenencia; e 2) inducción al puesto, obteniendo la frecuencia y porcentaje. Al igual que, se realizó la correlación entre las variables de estudio, con el fin conocer si el cuestionario aplicado fue confiable o no.

Como último punto, se realizó las características de mejora del proceso de inducción, al tomar en cuenta a la dimensión de: información para la gestión del subsistema de inducción, que está enfocada en las subdimensiones de: 1) tiempo; 2) encargado; 3) medio; y 4) temática. La misma que servirá para cumplir con el propósito que es

realizar el diseño de un plan de inducción para un hospital de la provincia de Tungurahua.

A continuación, primero se presentará: 1) características sociodemográficas; 2) características de la valoración de la inducción; 3) descripción general de la valoración de la inducción; 4) relación de la calidad de la inducción con las dimensiones evaluadas; 5) correlación entre las variables de estudio; 6) características de mejora del proceso de inducción; y 7) características de las sub dimensiones de la dimensión de información para la gestión del sub sistema de inducción.

#### **4.1 Características sociodemográficas**

Para el análisis de los resultados obtenidos a través del cuestionario se enfocó en el personal administrativo del IESS. Éste fue creado con el fin de conocer información para la gestión del subsistema de inducción. Al mismo tiempo, lo que se buscó fue crear las bases para diseñar el plan de inducción para el nuevo personal de un hospital de la provincia de Tungurahua.

A su vez, las características sociodemográficas que presentan los participantes del estudio permiten, en general, caracterizar el grupo de trabajo de acuerdo a los criterios de: edad, género, nivel de instrucción y tiempo de servicio.

Los datos que se observan a continuación son muy detallados y puntuales, como se puede ver en la tabla 4.1, a continuación.

Tabla 4.1

*Detalle general de las características sociodemográficas*

Descripción sociodemográfica	Frecuencia	Porcentaje	
Edad	20 a 30	25	48,1%
	31 a 40	14	26,9%
	41 a 50	13	25,0%
Género	Masculino	15	28,8%
	Femenino	37	71,2%
Nivel de instrucción	Secundario	0	0,0%
	Bachiller	1	1,9%
	Superior	45	86,5%
	Post grado	6	11,5%
Tiempo de servicio en la empresa	Menos de 1 año	16	30,8%
	1 a 3 años	18	34,6%
	4 a 6 años	4	7,7%
	6 a 9 años	4	7,7%
	Más de 9 años	10	19,2%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En cuanto a la tabla 4.1, la población evaluada tiene las siguientes características que destacan, como es el rango de edad que se ubica entre 20 a 30 años, con el 48.1% que corresponde a 25 trabajadores. En cuanto al género, predomina el género femenino con un porcentaje del 71,2% que corresponde a 37 trabajadores. En nivel de instrucción la gran mayoría cuenta con un nivel de instrucción superior con un porcentaje del 86,5% que corresponde a 45 trabajadores y finalmente en tiempo de servicio, predomina entre 1 a 3 años con un porcentaje de 34,6% que corresponde a 18 trabajadores.

## 4.2 Características de la valoración de la inducción

En esta sección, se obtuvieron las características de la valoración de la inducción que recibieron los trabajadores. Los datos obtenidos a continuación son los resultados del cuestionario aplicado a los 52 participantes. Para ello se tomó como referencia solo a la primera parte del mismo, el cual consta de los primeros 18 ítems, como se muestra en las tabla 4.2 a la tabla 4.19, a continuación.

Tabla 4.2

*Ítem 1: Se abordó la historia de la empresa*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	16	30,6%
Malo	18	34,6%
Bueno	13	25,0%
Muy bueno	5	9,6%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Con relación al ítem 1, que habla de la historia de la empresa, solo el 9,6% respondió “muy bueno”. Pero, lo que sobresale es la opción de “muy malo”, con el 30,6%. Esto significa que es necesario abordar dicho tema con mayor profundidad. Para poder de esta manera familiarizarse con la trascendencia de la empresa.

Tabla 4.3

*Ítem 2: Se dio a conocer la misión y visión de la empresa*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	11	21,2%
Malo	10	19,2%
Bueno	14	26,9%
Muy bueno	17	32,7%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En relación al ítem 2, acerca de la misión y visión de la empresa, el 19,2% escogió la opción de “malo”. Mientras que, sobresalen las opciones de “bueno” y “muy bueno”, con el 26,9% y 32,7%. Lo que significa, que los trabajadores saben, quiénes son, quiénes quieren ser en un futuro y qué valores tienen para poder conseguirlo.

Tabla 4.4

*Ítem 3: Se indicó los valores empresariales*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	13	25,0%
Malo	10	19,2%
Bueno	15	28,8%
Muy bueno	14	26,9%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En cuanto al ítem 3, sobre los valores empresariales como, el 19,2% respondió con la opción de “muy malo”. Por lo que sobresalen las opciones de “bueno” y “muy bueno”, con el 28,8% y 26,9% que corresponde a un total de 29 trabajadores. Es decir, que la mayor parte de los trabajadores afirman que los valores empresariales determinan su compromiso permitiendo así adaptarse con la empresa, con su forma de ser y poder relacionarse con los otros.

Tabla 4.5

*Ítem 4: Se presentó el organigrama y logotipo de la empresa*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	13	25,0%
Malo	12	23,1%
Bueno	16	30,8%
Muy bueno	11	21,2%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En la tabla 4.5, se puede observar que el 25,0% y 23,1% respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. Por ende, no existe una diferencia con los que respondieron a “bueno” y “muy bueno” con el 30,8% y 21. Lo que significa, que los trabajadores conocen acerca de su estructura organizacional, es decir que saben quién está conectado jerárquicamente con el empleador.

Tabla 4.6

*Ítem 5: Se dio a conocer los objetivos empresariales*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	14	26,9%
Malo	10	19,2%
Bueno	18	34,6%
Muy bueno	10	19,2%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En la tabla 4.6, acerca del ítem 5, sobre los objetivos empresariales, el 26,9% y 19,2% respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. Al igual, que otra parte de la

población que respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno” con el 34,6% y 19,2%. Esto significa, que los objetivos empresariales están bien establecidos y que sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la institución.

Tabla 4.7

*Ítem 6: Se le informó sobre los derechos y deberes como trabajador dentro de la institución*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	7	13,5%
Malo	15	38,8%
Bueno	12	23,1%
Muy bueno	18	34,6%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Respecto al ítem 6, acerca de los derechos y deberes del trabajador dentro de la institución, en la tabla 4.7, se observa que el 13,5% y el 38,8% respondió a la opción de “muy malo” y “malo”. De igual manera, el 23,1% y 34,6% respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno”. Lo que significa, que los trabajadores sí cumplen con sus deberes y derechos al igual que la institución.

Tabla 4.8

*Ítem 7: Se le indicó las políticas de seguridad de la empresa*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	13	25,0%
Malo	16	30,8%
Bueno	13	25,0%
Muy bueno	10	19,2%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En relación al ítem 7 sobre las políticas de seguridad de la empresa, indica que los participantes respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno” con el 25,0% y 19,2%. En cambio el 25,0% y 30,8% que corresponde a un total de 29 encuestados respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. En tendiendo por esto, que es

necesario profundizar sobre las políticas de seguridad, debido a que son criterios de seguridad que deben ser adoptados tanto para la institución como para sus trabajadores.

Tabla 4.9

*Ítem 8: Se socializó con sus compañeros de trabajo*

	Respuesta	Porcentaje
Muy malo	5	9,6%
Malo	15	28,8%
Bueno	13	25,0%
Muy bueno	19	36,5%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Referente, al ítem 8 acerca de socializar con los compañeros de trabajo, el 9,6% y el 28,8% respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. Mientras que, un total de 35 participantes con un porcentaje de 25,0% y de 36,5% respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno”. Esto significa, que la tercera parte de la población, necesita profundizar en las relaciones sociales con sus compañeros. Puesto que, el socializar con los compañeros de trabajo crean un ambiente sano y un buen entorno laboral.

Tabla 4.10

*Ítem 9: Se le dio a conocer las instalaciones de la empresa*

	Respuesta	Porcentaje
Muy malo	11	21,2%
Malo	14	26,9%
Bueno	17	32,7%
Muy bueno	10	19,2%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En la tabla 4.10, se puede observar que al 21,2% y 26,9% respondió a la opción de “muy malo” y “malo”. De igual forma otra parte de los participantes respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno” con el 32,7% y el 19,2%. Es decir, que si se les indicó las instalaciones de la empresa. Lo que significa que el trabajador sabe cómo llegar a un lugar específico de la empresa.

Tabla 4.11

*Ítem 10: Se le presentó a los miembros del grupo de trabajo*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	4	7,7%
Malo	8	15,4%
Bueno	21	40,4%
Muy bueno	19	36,5%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En cuanto al ítem 10, sobre si se les presentó a los miembros del grupo de trabajo, una parte de la población con el 7,7% y 15,4% respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. Mientras que, con el 40,4% y 36,5% respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno”. Entendiendo por esto, que al conocer a todo el grupo de trabajo se genera un lazo más profundo, permitiendo de esta manera cumplir con los objetivos empresariales.

Tabla 4.12

*Ítem 11: Conoció al personal de otros departamentos*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	13	25,0%
Malo	14	26,9%
Bueno	11	21,2%
Muy bueno	14	26,9%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En relación al ítem 11, sobre el personal de otros departamentos, el 21,2% y el 26,9% respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno”. Por otra parte, de la población respondieron a la opción de “muy malo” y “malo” con el 25,0% y 26,9%. Esto significa que se debe socializar de manera más rigurosa con los compañeros de otros departamentos y de esta manera fomentar el trabajo en equipo.

Tabla 4.13

*Ítem 12: Su jefe inmediato le puso atención, y le dio la bienvenida*

	Respuesta	Porcentaje
Muy malo	3	5,8%
Malo	9	17,3%
Bueno	13	25,0%
Muy bueno	27	51,9%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En relación al ítem 12, sobre si el jefe inmediato le dio la bienvenida, existe una minoría del 5,8% y 17,3% que respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. Sin embargo, sobresale la opción de “bueno” y “muy bueno”, con el 25,0% y el 51,9%. Lo que significa, que el apoyar el ingreso del nuevo empleado a la empresa de forma cordial. Los trabajadores se sentirán confiados, a gusto y comprometidos con la institución.

Tabla 4.14

*Ítem 13: Se sintió desde el principio identificado con la institución, creyendo como suyo el éxito de la misma*

	Respuesta	Porcentaje
Muy malo	3	5,8%
Malo	10	19,2%
Bueno	17	32,7%
Muy bueno	22	42,3%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

De acuerdo con el ítem 13, sobre sentirse identificado con la institución, indica que el 5,8% y 19,2% escogió la opción de “muy malo” y “malo”. Pero, resaltan los porcentajes de 32,7% y de 42,3% que escogieron la opción de “bueno” y “muy bueno”. Lo que significa, que se sienten identificados, defendiendo los intereses de la organización como si fueran propios y creyendo como suyo el éxito de la misma.

Tabla 4.15

*Ítem 14: Se le entrego el manual de bienvenida, descripción de funciones, organigrama de la empresa*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	26	50,0%
Malo	16	30,8%
Bueno	6	11,5%
Muy bueno	4	7,7%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Respecto al ítem 14, sobre el manual de bienvenida, descripción de funciones y organigrama de la empresa, solo el 11,5% y 7,7% respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. Por el contrario, destacan las opciones de “muy malo” y “malo” con el 50,0% y el 30,8%. Esto significa, que es necesario mejorar todo lo referente al manual de bienvenida, puesto que si se mejora se facilitará la integración del personal, al aportar seguridad a los nuevos empleados.

Tabla 4.16

*Ítem 15: Su jefe revisó con usted la descripción formal de sus tareas y responsabilidades*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	9	17,3%
Malo	10	19,2%
Bueno	15	28,8%
Muy bueno	18	34,6%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En la tabla 4.16, acerca del ítem 15, sobre la descripción de tareas y responsabilidades indica que el 17,3% y el 19,2% respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. En la que se destaca las opciones de “bueno” y “muy bueno” con el 28,85 y 34,6%. Entendiendo, que es preciso profundizar la descripción de tareas y responsabilidades. Para que de esta manera, los empleados cuenten también con integridad, ética, compromiso y trabajo en equipo.

Tabla 4.17

*Ítem 16: Su jefe inmediato le asigno una tarea específica de trabajo con las debidas instrucciones*

	Respuesta	Porcentaje
Muy malo	7	13,5%
Malo	7	13,5%
Bueno	16	30,8%
Muy bueno	22	42,3%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Por lo que corresponde al ítem 16, sobre la asignación de tareas específicas, se observa que el 13,5% y 13,5% respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. Sin embargo, sobresalen las opciones del 30,8% y 42,3% respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno”. Esto significa, que cada empleado es responsable de conocer sus funciones y tareas asignadas por el jefe, quien debe asegurarse de que el trabajador domine las habilidades necesarias para realizar la tarea por completo.

Tabla 4.18

*Ítem 17: Su jefe inmediato le dio a conocer los horarios de oficina, uso de uniforme y permisos*

	Respuesta	Porcentaje
Muy malo	2	3,8%
Malo	5	9,6%
Bueno	19	36,5%
Muy bueno	26	50,0%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Como se indica en el ítem 17, predomina la respuesta de “muy bueno” y “bueno” con el 50,0% y el 36,5%. Mientras que, el 3,8% y 9,6% de los participantes respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno”. En efecto, a la mayor parte de los trabajadores se les dio a conocer sobre horarios de oficina, uso de uniformes y permisos. Lo que significa, que se sienten comprometidos e identificados con la empresa.

Tabla 4.19

*Ítem 18: Su jefe inmediato socializó con usted las políticas relacionadas con las remuneraciones y prestaciones*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	11	21,2%
Malo	9	17,3%
Bueno	16	30,8%
Muy bueno	16	30,8%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Referente al ítem 18, sobre socializar las políticas relacionadas con las remuneraciones y prestaciones, se puede ver, que el 21,2% y el 17,3% respondieron a la opción de “muy malo” y “malo”. Por el contrario, el 30,8 y 30,8% respondieron a la opción de “bueno” y “muy bueno”. Esto significa, que las políticas relacionadas a remuneraciones y prestaciones son tema fundamental en la inducción general al puesto. Por ende, se garantiza la satisfacción de los empleados con la organización, al recibir la información necesaria.

### **4.3 Descripción general de la valoración de la inducción**

En relación a lo mencionado anteriormente acerca de la valoración de la inducción, se realizó una tabla en la cual se detalla todos los ítems, la misma que explica cuáles son los temas que deberían mejorarse y los temas que se mantienen debido a que se encuentran bien abordados, de acuerdo con los resultados que se han obtenido. Por lo cual se detalla de manera general la valoración de la inducción, como se puede ver en la Tabla 4.20, a continuación

Tabla 4.20

*Detalle general de todos los ítems*

	M	Mejorable
Se abordó la historia de la empresa	2,13	Si
Se dio a conocer la misión y visión de la empresa	2,71	No
Se indicó los valores empresariales	2,58	No
Se presentó el organigrama y logotipo de la empresa	2,48	Si
Se dio a conocer los objetivos empresariales	2,46	Si
Se le informó sobre sus derechos y deberes como trabajador dentro de la institución	2,79	No
Se indicó las políticas de seguridad de la empresa	2,38	Si
Se socializó con sus compañeros de trabajo	2,88	No
Se dio a conocer las instalaciones de la empresa	2,50	Si
Se le presentó a los miembros del grupo de trabajo.	3,06	No
Conoció al personal de otros departamentos	2,50	Si
Su jefe inmediato le puso atención, y le dio la bienvenida	3,23	No
Se sintió desde el principio identificado con la institución, sintiendo como suyo el éxito de la misma	3,12	No
Se le fue entregado un manual de bienvenida, descripción de funciones, organigrama de la empresa	1,77	Si
Su jefe revisó con usted la descripción formal de sus tareas y responsabilidades	2,81	No
Su jefe inmediato le asignó una tarea específica de trabajo con las debidas instrucciones	3,02	No
Su jefe inmediato le dio a conocer los horarios de oficina, uso del uniforme, y permisos.	3,33	No
Su jefe inmediato socializó con usted las políticas relacionadas con las remuneraciones y prestaciones	2,71	No

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Como se puede ver, en la tabla 4.20, se detallan todos los ítems ya mencionados, acompañados de la media. A pesar de que todos los ítems son importantes y necesarios para el proceso de inducción. Se hizo más énfasis en las puntuaciones menores a la media que es de 2,50 puntos. Es decir, la historia de la empresa, el organigrama, logotipo de la empresa, los derechos y deberes del trabajador dentro de la institución, las políticas de seguridad, las instalaciones de la empresa, conocer al personal de otros departamentos y entregar manual de bienvenida, descripción de funciones y organigrama de la empresa, deben ser mejorados en el proceso de inducción. Por el contrario, las puntuaciones que se reflejan en la media a partir de 2,51 puntos en adelante, están bien abordadas y pueden mantenerse.

Tabla 4.21

*Ítem 19: Cómo calificaría usted el proceso de inducción que recibió*

	Respuesta	Porcentaje
No aceptable	2	5,8%
Bajo-regular	15	28,8%
Aceptable	22	43,3%
Muy bueno	5	9,6%
Excelente	7	13,5%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En cuanto al ítem 19, sobre la calidad del proceso de inducción que recibió, como se observa en la tabla 4.21, los participantes respondieron a la opción de “aceptable” con el 43,3% lo que nos lleva a mencionar lo anterior de la tabla 4.24, en la que se concluye que se deben mejorar ciertos temas que son tratados en el proceso de inducción tanto específica como general, por el contrario tan solo el 5,8% respondió a la opción de “no aceptable”, entendiéndose por esto que el proceso de inducción que recibió no fue lo esperado. Lo que significa, que el proceso de inducción puede ser mejorado, al empezar a diseñar un plan de inducción para el nuevo personal.

#### **4.4 Relación de la calidad de la inducción con las dimensiones evaluadas**

En esta sección, se presentará el total de la calidad de la inducción al relacionarlas con las dimensiones de: (1) sentido de pertenencia; y de (2) inducción al puesto. Es así, que se detallará en las tablas, a continuación.

Tabla 4.22

*Total de la calidad de la inducción*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	5	9,6%
Malo	16	30,8%
Bueno	20	38,5%
Muy bueno	11	21,2%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En cuanto al total de la calidad de la inducción, se tomaron en cuenta las dimensiones de sentido de pertenencia e inducción al puesto, como se indica en la tabla 4.22, con un porcentaje de 38,5% que corresponde a 20 trabajadores, respondieron a la opción de “bueno”, mientras que el 9,6 % que corresponde a 5 trabajadores, respondieron a la opción de “muy malo”. Esto significa, que el proceso de inducción puede ser mejorable, y con un beneficio de importancia tanto para los trabajadores como para la institución, ya que le permite al empleado una mejor adaptación a su ambiente de trabajo.

Tabla 4.23

*Dimensión: Sentido de pertenencia*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	8	15,4%
Malo	13	25,0%
Bueno	21	40,4%
Muy bueno	10	19,2%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

En relación a la dimensión de sentido de pertenencia, como se observa en la tabla 4.23, un total de 21 trabajadores que corresponde al 40,4% respondieron a la opción de “bueno”, por el contrario 8 trabajadores que corresponde al 15,4% respondieron a la opción de “muy malo”. Entendiendo que, el sentido de pertenencia, representa el desempeño del empleado con la organización con el logro de tareas individuales y de los objetivos de la organización.

Tabla 4.24

*Dimensión: Inducción al puesto*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	4	7,8%
Malo	13	25,5%
Bueno	21	41,2%
Muy bueno	13	25,5%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Respecto a la dimensión de inducción al puesto, como se indica en la tabla 4.24, con un total de 21 trabajadores que corresponde al 41,2% respondieron a la opción de “bueno”. Por el contrario, con una minoría de 4 trabajadores que corresponde al 7,8% respondieron a la opción de “muy malo”. Esto significa, que en la inducción al puesto si se ha brindado información específica del lugar de trabajo en el que la persona se desempeña sus funciones, conociendo así su entorno, relaciones, derechos y obligaciones.

#### **4.5 Características de mejora del proceso de inducción**

En esta sección, se obtuvieron las características de mejora del proceso de inducción, mediante los resultados obtenidos por el ítem 20, como se muestra en la tabla 4.25, a continuación.

Tabla 4.25

*Ítem 20: ¿Creé usted que sería oportuno mejorar el proceso de inducción?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	51	98,1%
No	1	1,9%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Referente a lo que se indica en la tabla 4.25, aproximadamente la totalidad de los participantes con un porcentaje del 98,1% cree que sí es necesario mejorar el proceso de inducción, mientras que, apenas el 1.9% de la población cree que no es necesario mejorar el proceso de inducción. Lo que significa, que el proceso de inducción es mejorable, al facilitar en el aprendizaje, fortaleciendo el sentido de pertenencia y seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma.

#### **4.6 Detalle de las subdimensiones de la dimensión de información para la gestión del subsistema de inducción**

Así mismo, de acuerdo a lo mencionado anteriormente en esta sección también se enfocará en las sub dimensiones que son: (1) tiempo, (2) encargado, (3) medio y (4) temática, debido a que con los resultados obtenidos se podrá obtener la información necesaria para de esta manera diseñar el plan de aducción, como se indica en las siguientes Tablas 4.26 a la Tabla 4.29, a continuación.

Tabla 4.26

*Ítem 21: ¿Cuánto tiempo cree usted que debería durar el proceso de inducción?*

	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
Una semana	31	59,6%
Un día a la semana por un mes	13	25,0%
De media hora a una hora	5	9,6%
De tres a seis meses	3	5,8%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

De acuerdo, al ítem 21, acerca del tiempo, los participantes con un porcentaje del 59,6% que respondieron a la opción de “una semana”, consideran que el proceso de inducción debería durar una semana, mientras que una pequeña parte de los

participantes con el 5,8% considera que debería durar de tres a seis meses el proceso de inducción.

Tabla 4.27

*Ítem 22: ¿Quién debe ser el encargado de brindar el proceso de inducción dentro de la empresa?*

	Respuesta	Porcentaje
Gerente general	0	0,0%
Encargado de recursos humanos	22	42,3%
Jefe de área	30	57,7%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Respecto al ítem 22, acerca del encargado de brindar el proceso de inducción dentro de la empresa, se observa que el 57,7% de los participantes respondieron a la opción de “jefe de área”, seguido del 42,3% que respondieron a la opción de “encargado de recursos humanos”. Lo que significa, que tanto el jefe de área, como el encargado de recursos humanos, son clave importante para el proceso de inducción, y de esta manera la adaptación del nuevo personal sea la adecuada.

Tabla 4.28

*Ítem 23: ¿Por cuál medio le hubiese gustado recibir la inducción?*

	Respuesta	Porcentaje
Manual de inducción	16	30,8%
Plática	15	28,8%
Conferencia o capacitación	13	25,0%
Tríptico o folleto	7	13,5%
Video	1	1,9%

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

De acuerdo al ítem 23, acerca del medio para recibir la inducción, el 30,8% respondieron a la opción de “manual de inducción”, seguido del 28,8% que respondieron a la opción de “plática”. Por el contrario el 1,9% respondió a la opción

de “videos”. Entendiendo, que el manual de inducción es un buen medio para que el trabajador se familiarice con la institución.

Tabla 4.29

*Ítem 24: ¿Qué temáticas se debería abordar en un proceso de inducción?*

Temas	Respuesta
Descripción y función del puesto	46
Reglamento interno	44
Horarios de trabajo, permisos y ausencias	42
Medidas de seguridad	37
Políticas de la empresa	34
Descripción detallada de los servicios de la institución	33
Historia de la organización: misión y visión	30
Prestaciones	26
Asignación de un tutor para el proceso de aprendizaje del puesto de trabajo	25
Obligaciones de los colaboradores	25
Procedimientos de pago y beneficios	23
Asensos y transferencias de puestos	20
Número de vacaciones que le corresponden por ley	20

*Fuente:* Estos datos fueron de los 52 participantes del Hospital General Ambato, el 18 de diciembre de 2017.

Con respecto al ítem 24, la temática que se debería abordar en un proceso de inducción, pueden ser varias debido a que los participantes respondieron a más de una opción, por ende los temas mencionados en la tabla 4.29, son importantes para el diseño del plan de inducción.

## 4.7 Análisis global

En base a lo obtenido en el cuestionario y una vez analizados e interpretados los resultados, acerca de las características de la valoración de la inducción que recibieron los trabajadores, se dio a entender que hay temas que deberían mantenerse en el proceso de inducción, mientras que existen otros temas que deberían ser abordados con mayor profundidad.

De igual manera, el proceso de inducción que recibieron fue calificado como “aceptable” lo que nos indica, que de acuerdo a los primeros 18 ítems y el ítem 19, sí se deberían mejorar ciertos contenidos que se mencionan en un proceso de inducción.

Con respecto a la calidad de la inducción se tomaron en cuenta las dimensiones de sentido de pertenencia e inducción al puesto, dando como resultado que sí puede ser mejorable el proceso de inducción. Así mismo, de acuerdo al ítem 20, es necesario mejorar la inducción. Se debe empezar con la inducción general o inducción a la organización, debido a que es fundamental para que el trabajador cuente con los conocimientos necesarios respecto a la historia de la organización, derechos y deberes del trabajador, políticas de la empresa, instalaciones y políticas de seguridad. En efecto, todo nuevo empleado debe conocer todo acerca de la organización a la cual pertenece o va a pertenecer.

Por otra parte, los encuestados mencionan que se debe mejorar la inducción, en lo que respecta al tiempo, se consideró que el proceso de inducción debería durar una semana y tendría que ser realizado por el jefe de área en lo que se refiere a la inducción específica. Mientras que para la inducción general, la persona que debe llevarlo a cabo es el encargado de recursos humanos, además por el medio que les gustaría recibir la inducción, es a través de un manual de inducción para cada trabajador y finalmente los temas que se debería abordar en el proceso de inducción son varios como se indica en la tabla 4.29, a pesar de que todos son importantes y necesarios para el trabajador.

## **CAPÍTULO V**

### **PRODUCTO FINAL**

#### **5.1 Diseño de un plan de inducción para un hospital en la provincia de Tungurahua**

##### **Presentación de la propuesta**

El presente capítulo contiene el diseño de un plan de inducción para un hospital en la provincia de Tungurahua, el mismo que parte de la información obtenida a la aplicación del cuestionario y al análisis e interpretación de resultados. La intención de este documento es brindar al nuevo colaborador herramientas de adaptación a su nuevo puesto de trabajo, como es su integración con su grupo de trabajo, sentido de pertenencia, compromiso con la institución y que su trabajo sea efectivo. De igual manera, con este plan de inducción se anhela una contribución preliminar a reducir el grado de ansiedad en el nuevo colaborador durante sus primeros días de trabajo en la empresa, así mismo prevenir la rotación en el personal y que los trabajadores tengan conocimientos en las actividades que deben realizar en la organización, todo a largo plazo.

Por otra parte, el plan de inducción, ha sido elaborado en base a la investigación desarrollada en el Capítulo II, Marco Teórico que contiene información minuciosa sobre aplicaciones reales de este tema y por supuesto sustentos teóricos de los clásicos;

ésta se obtuvo de revistas científicas, libros y otros documentos en los que se refleja información relacionada a la inducción y a su gestión.

En el plan de inducción que se presenta a continuación, se detallan las temáticas con la cuales se trabajará en el proceso de inducción, junto con los recursos o medios que se utilizarán para su ejecución: las personas responsables para su desarrollo, la duración del programa de inducción y por último el plan de seguimiento en la inducción. Cabe recalcar que, las actividades a realizarse en el presente plan de inducción están encaminadas tanto al nuevo personal como al personal antiguo de la institución, ya que se desea el fortalecimiento personal en el trabajador, lo cual constituye un mejor clima laboral.

### **Planificación**

En esta etapa se pretende la socialización de ciertos criterios a los trabajadores para la ejecución del plan de inducción en pro de la orientación a los nuevos colaboradores sobre el proceso que habrá de seguirse; para lograr la ejecución del plan de inducción es necesario establecer los objetivos, políticas, actividades y los resultados que se esperan obtener.

### **Objetivos**

- Proporcionar a los nuevos colaboradores un adecuado proceso de inducción con miras a su adaptación rápida y eficiente desempeño inicial en sus labores dentro de la institución.

- Propiciar desde el inicio de la relación laboral, la identificación del colaborador con la institución en áreas del desarrollo de las actividades y disminución del nivel de ansiedad en los nuevos colaboradores en su acoplamiento al nuevo trabajo, al grupo y a la institución.
- Resolver todas las dudas existentes en el nuevo personal, relacionadas con el trabajo para una comprensión clara de la estructura de la institución, derechos y obligaciones correspondientes.

### **Políticas**

- El responsable del departamento de recursos humanos, en conjunto con el jefe de área, deben ser los encargados de dar a conocer el programa, así también son los responsables de llevarlo a cabo.
- Todo nuevo colaborador que llegue a formar parte de la institución deberá pasar por un proceso de inducción, el mismo que inicia desde el primer día que se incorpora a la institución. El proceso debe incluir: inducción general e inducción específica.
- El plan de inducción se llevará a cabo también para el resto del personal que ya pertenece a la institución, de acuerdo a su necesidad.
- Proporcionar a cada colaborador de nuevo ingreso una copia del documento: programa de inducción.
- El plan de inducción debe ser revisado periódicamente con el fin de adaptarlo a los nuevos cambios que se presenten de acuerdo a las necesidades de la institución, para mantener de esta manera su vigencia.

## 5.2 Exposición del plan de inducción para un hospital en la provincia de Tungurahua

**Tabla 5.1**

*Inducción general o Inducción a la organización*

Día	Tema	Actividad	Objetivo	Responsable	Tiempo	Medio
1er.	Bienvenida y presentación general	Se realiza la bienvenida al nuevo colaborador a la institución, indicándole el proceso que se llevara a cabo para su inducción.	Sensibilizar con el nuevo colaborador la información general de la institución	Encargado del departamento de recursos humanos	8.00 - 8:30	Plática
	Inducción general o Inducción a la organización	Dar a conocer información general de la institución como:	Establecer un ambiente de confianza con la socialización de los conocimientos básicos de la institución al nuevo colaborador.	Encargado del departamento de recursos humanos	8:30 – 12:30	Manual de inducción  Reglamento interno de la institución
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Historia</li> <li>▪ Organigrama</li> <li>▪ Misión y visión</li> <li>▪ Objetivos, valores institucionales</li> <li>▪ Políticas</li> <li>▪ Políticas de seguridad de la institución</li> <li>▪ Derechos y deberes del trabajador</li> <li>▪ Procedimientos de pago y beneficios</li> <li>▪ Días de descanso, permisos y ausencias</li> <li>▪ Contrato de trabajo</li> <li>▪ Jornada de trabajo</li> <li>▪ Período de prueba</li> </ul>				
	Recorrido de la empresa	Realizar el recorrido por las instalaciones de la institución con los nuevos colaboradores.	Familiarizar al nuevo trabajador con las instalaciones de la empresa.	Encargado del departamento de recursos humanos	12:30 – 13:00	Plática y manual de inducción
	Presentación del personal de la empresa	Se realiza la presentación con el resto del personal de la institución.	Familiarizar al nuevo colaborador con el resto del personal de la institución.	Encargado del departamento de recursos humanos	14:00 – 14:30	Plática y manual de inducción
	Descripción detallada de los servicios de la institución	Se realiza la presentación de los servicios que ofrece la institución.	Aclimatar al nuevo colaborador con los servicios que la institución ofrece.	Encargado del departamento de recursos humanos	14:30 – 15:00	Plática y manual de inducción

**Tabla 5.2***Inducción específica o Inducción al puesto*

<b>Día</b>	<b>Tema</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Medio</b>
	Presentación con el jefe inmediato o tutor designado	Realizar presentación formal al nuevo colaborador con su jefe inmediato o tutor designado para la inducción al puesto.	Presentar a su jefe inmediato al nuevo colaborador.	Jefe de área o departamento	8:00 – 8:30	Plática
	Presentación del grupo de trabajo	Realizar presentación del nuevo colaborador con el grupo de trabajo.	Presentar al grupo de trabajo al nuevo colaborador.	Jefe de área o departamento	8:30 – 9:00	Plática
	Presentación del organigrama del área	Realizar presentación del organigrama del área, que contenga título del puesto, nombre de la persona.	Conocer el organigrama del área con el nombre de la persona ocupante.	Jefe de área o departamento	9:00 – 9:30	Plática
<b>2do.</b>	Descripción detallada de los objetivos del puesto	Se presentan de forma detallada los objetivos del puesto que va ocupar el nuevo colaborador.	Conocer los aspectos más específicos del puesto.	Jefe de área o departamento	9:30 – 10:30	Plática y manual de inducción
	Descripción detallada de puesto de trabajo	Revisar con el nuevo colaborador la descripción del puesto de trabajo.	Conocer las atribuciones y cómo será la medición de su desempeño.	Jefe de área o departamento	10:30 – 13:00	Plática y manual de inducción
	Especificación del uso de equipos, material de trabajo	Revisar los equipos, materiales de trabajo con los cuales va a trabajar el nuevo colaborador	Conocer el uso y ubicación de cada una de las herramientas de trabajo.	Jefe de área o departamento	14:00 – 15:00	Plática y demostración
<b>3er</b>	Retroalimentación	Retroalimentación de los conocimientos adquiridos el día anterior.	Comprobar si el nuevo colaborador asimiló de forma adecuada los conocimientos.	Jefe de área o departamento	8:00 – 9:00	Plática
	Especificación de las actividades a realizar en el puesto	Explicación de cada una de las actividades en conjunto con la demostración de la forma como debe realizarse.	Mejorar el aprendizaje en cuanto a las actividades a realizarse en el puesto de trabajo.	Jefe de área o departamento	9:00 – 15:00	Plática, materiales de trabajo.

**Tabla 5.3***Inducción específica o Inducción al puesto*

<b>Día</b>	<b>Tema</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Medio</b>
4to.	Retroalimentación	Retroalimentación de los conocimientos adquiridos el día anterior.	Comprobar si el nuevo colaborador asimiló de forma adecuada los conocimientos.	Jefe de área o departamento	8:00 – 9:00	Plática
	Especificación de las actividades a realizar en el puesto	Continuar con el aprendizaje de las actividades que el puesto implica.	Perseverar el proceso de enseñanza de las actividades a cumplir en el puesto.	Jefe de área o departamento	9:00 – 15:00	Plática e instructivo del puesto.
5to.	Retroalimentación	Retroalimentación de los conocimientos adquiridos el día anterior.	Comprobar si el nuevo colaborador asimiló de forma adecuada los conocimientos.	Jefe de área o departamento	8:00 – 9:00	Plática
	Ejecución de las actividades a realizar en el puesto de trabajo	Ejecutar las tareas que el puesto de trabajo requiere por parte del nuevo colaborador con supervisión del tutor a cargo.	Supervisar que el nuevo colaborador comprendió de forma correcta las actividades del puesto.	Jefe de área o departamento	9:00 – 13:00	Plática e instructivo del puesto.
	Retroalimentación	Retroalimentación de los conocimientos adquiridos el día anterior.	Comprobar si el nuevo colaborador asimiló de forma adecuada los conocimientos.	Jefe de área o departamento	14:00 – 15:00	Plática
	Evaluación del programa de inducción	Evaluar lo aprendido en el programa de inducción.	Conocer la opinión de los colaboradores respecto al programa de inducción.	Jefe de área o departamento	15:00 – 16:00	Plática y manual de inducción
	Cierre del programa de inducción al puesto	Despedida y finalización de la actividad en el periodo del programa de inducción.	Informar al colaborador sobre la finalización del periodo de inducción.	Jefe de área o departamento	16:00 – 17:00	Plática

*Nota:* El tiempo del programa de inducción puede variar de acuerdo al puesto al que ingrese el nuevo colaborador a la institución. El diseño del plan de inducción se puede visualizar en el (Anexo 3).

### 5.3 Evaluación preliminar

La validación de la propuesta: diseño de un plan de inducción para un hospital en la provincia de Tungurahua fue justificada con un certificado de validación por juicio de expertos, el mismo que se encuentra adjunto en la sección de anexos. (Ver Anexo 4). Esto permitió determinar la validez de su estructura y contenido, con los cuales se garantiza su confiabilidad. Para efecto se contó con la revisión de un docente del área de Psicología Organizacional y profesionales en la gestión de talento humano, expertos externos que tienen conocimiento en el tema. Las personas expertas en el tema que validaron la propuesta, se presentan en la tabla 5.4, a continuación.

Tabla 5.4

*Expertos en el tema, que validaron la propuesta*

<b>Nombre:</b>	Dayamy Lima Rojas
<b>Empresa:</b>	Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato
<b>Cargo que ocupa:</b>	Docente titular auxiliar
<b>Tiempo dentro del cargo:</b>	Un año
<b>Último grado académico alcanzado:</b>	Licenciada en Psicología Máster en Dirección
<b>Nombre:</b>	Daniela Mercedes Mena Galarza
<b>Empresa:</b>	Hospital General Ambato - IESS
<b>Cargo que ocupa:</b>	Coordinadora de Talento Humano
<b>Tiempo dentro del cargo:</b>	Un año y seis meses
<b>Último grado académico alcanzado:</b>	Psicóloga Organizacional
<b>Nombre:</b>	Yazmina Viviana Cruz Melvi
<b>Empresa:</b>	Fundación Cultural y Educativa Ambato
<b>Cargo que ocupa:</b>	Coordinadora de Talento Humano
<b>Tiempo dentro del cargo:</b>	Tres años y seis meses
<b>Último grado académico alcanzado:</b>	Psicóloga industrial Magíster en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- ✓ Por medio de los fundamentos teóricos encontrados en la lectura de Dessler (2009), Rodríguez (2007) y Alles (2011) en cuanto a la inducción al personal se pudo conocer que al contar con un plan de inducción adecuado, proporcionaría a la institución reducción de la rotación y disminución del grado de ansiedad que experimenta el nuevo trabajador en los primeros días. De igual manera, aumentaría la eficacia individual y grupal al adaptarse y familiarizarse con la institución, su puesto de trabajo, sus compañeros y con las actividades y responsabilidades.
- ✓ Con respecto del análisis situacional actual, se diagnosticó el conocimiento del personal sobre la inducción recibida en el Hospital General Ambato-IESS, a través de la aplicación individual del cuestionario creado para los fines pertinentes de este proyecto de desarrollo el mismo que antes de su aplicación fue validado por expertos. Basados en el análisis cuantitativo, posterior a la aplicación del cuestionario al área administrativa del Hospital General Ambato-IESS, los resultados destacan en que el proceso de inducción recibido es bueno, con tendencia a mejoramiento; de esta manera se procedió al diseño de un plan de inducción que facilite el ajuste de los trabajadores a

la institución debido a que una totalidad del 98,1% de trabajadores cree oportuno mejorar el proceso de inducción.

- ✓ El plan de inducción fue elaborado en relación a la información teórica recogida por las lecturas de los autores Rodríguez (2007) y Alles (2011) dentro de este proyecto de desarrollo, el mismo que puede aportar con el mejoramiento de los colaboradores en sus actividades a realizar y en su pronta adaptación a la institución.
- ✓ Una vez diseñado el plan de inducción, se procedió con la validación del mismo desde el criterio de expertos: un docente del área de Psicología Organizacional y profesionales en la gestión de talento humano, quienes por medio de sus conocimientos potenciaron lo propuesto para una factible, idónea y pronta ejecución. Así mismo entregaron un certificado de validación en donde afirman y garantizan su confiabilidad al momento de su ejecución.

## 6.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda realizar un adecuado proceso de inducción al nuevo personal que ingrese a la institución para mejorar el nivel de conocimiento sobre la misma y así disminuir el nivel de ansiedad provocado en los primeros días de trabajo. Gracias a esto, se beneficiará la institución, al lograr una mejor adaptación, un buen rendimiento en su puesto de trabajo y obtener de esta manera trabajadores motivados y responsables en sus actividades.
- ✓ Se recomienda a la institución, ejecutar el plan de inducción en su totalidad, para que así todos los trabajadores brinden importancia a este proceso, en miras a obtener mejores resultados; como prioridad las actividades detalladas en la propuesta.
- ✓ Se recomienda implementar la fase de seguimiento una vez concluido el proceso de inducción del personal, al utilizar herramientas tales como cuestionarios, entrevistas con el colaborador, observación directa, juntas de trabajo entre otras, a fin de evidenciar que la información recibida fue comprendida por el nuevo colaborador o por el contrario mejorar en las áreas que haga falta.
- ✓ Se recomienda revisar y analizar el contenido del plan de inducción cada cierto tiempo o cuando se realicen nuevos cambios de acuerdo con las necesidades de la institución.

## Lista de Bibliografía

- Alles, M. (2006). *Diccionario de competencias* [1era. Ed.]. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2011). *Selección por competencias* [1era. Ed.]. Buenos Aires: Granica.
- Asumptha, A. (2012). How to design an induction program and execution in an organization. *Revista International Journal of Scientific & Engineering Research* [online], 3(10), 2-9.
- Carvajal, A., Guzman, N., & Mota, F. (2010). *Diseño de un programa de induccion al personal de nuevo ingreso de la compañía anónima nacional teléfonos de Venezuela (CANTV)*. Universidad de Oriente Núcleo de Monagas, Maturin.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración general* [7ma. Ed.]. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión de talento humano* [3ra. Ed.]. México: McGraw-Hill.
- Colmenárez, L. (2008). Proceso de Inducción del Personal Docente del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA. *Compendium* [en línea], 11(20), 5-22. Recuperado de [goo.gl/2eSPzL](http://goo.gl/2eSPzL)
- Corral, C., Gil, M., Velasco, R., & Serrano, M. (2011). La importancia del programa de inducción, en las empresas del sector servicio. *Revista El Buzón de Pacioli* [online], 74(1), 1-30. Recuperado de [goo.gl/dG2QhX](http://goo.gl/dG2QhX)
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* [11va. Ed.]. México: Pearson.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* [14va. Ed.]. México: Pearson.

- Gómez-Mejía, Luis., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5ta. Ed.). Madrid: Pearson.
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal* [4ta. Ed.]. México: El manual moderno.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* [6ta. Ed.]. México: McGraw-Hill.
- Hernández, K. (2016). *Reestructuración del proceso de inducción del personal de enfermería en la ejecución del tratamiento de hemodiálisis de la clínica de diálisis "contigo" de la ciudad de Quevedo*. [Tesis de Posgrado]. Universidad regional autónoma de los andes uniandes – Santo Domingo., Santo Domingo. Recuperado de [goo.gl/kUagqt](http://goo.gl/kUagqt)
- Koontz, & Weihrich. (2004). *administración: una perspectiva global* [12va. Ed.]. México: McGraw-Hill.
- Mendoza, T. (2013). *Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca. Recuperado de [goo.gl/d8xFKU](http://goo.gl/d8xFKU)
- Moreno, A. (2013). *Elaboración de un manual de reclutamiento, selección e inducción del personal para mejorar el desempeño en la empresa inpapel patria cia. Ltda.* [Tesis de Pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato. Recuperado de [goo.gl/upKMLP](http://goo.gl/upKMLP)
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones* [4ta. Ed.]. Madrid: esic editorial.
- Ribadeneira, A. (2017). *La influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral*. [Tesis de Pregrado]. Pontificia Universidad Católica Sede Ambato, Ambato. Recuperado de [goo.gl/rr53ks](http://goo.gl/rr53ks)
- Rodríguez, J. (2000). *Administración moderna de personal*. México: International Thomson.

Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna de personal* [7ma. Ed.]. México: Thomson.

Sánchez, D., Figueroa, M., Domínguez, H., & Arango, R. (2012). *Gestión de procesos y procedimientos de inducción, reinducción capacitación y entrenamiento en la ips hospital san roque del municipio de guacari (valle del cauca)*. [Tesis de posgrado]. Universidad Católica de Manizalez, Valle del Cauca. Recuperado de [goo.gl/Jb42E2](http://goo.gl/Jb42E2)

Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos* [11va. Ed.]. México: Pearson.

## ANEXOS

## Anexo 1: Validación del cuestionario



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción**, que es parte del proyecto de investigación "Diseño de un plan de inducción para un Hospital de la Provincia de Tungurahua", desarrollado por Kassandra Nikol Oña Romero, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por un total de 52 trabajadores del área administrativa, puesto que no se consiguió una muestra.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

**Pantilla Juicio de Expertos**

**Objetivo:** Validar el instrumento por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (Cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la prueba					✓	
Pasos esenciales de la construcción						✓
Formato de los reactivos					✓	
Análisis de reactivos						✓
Procedimientos y normas de aplicación					✓	
Criterios de corrección de las pruebas				✓		
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación					✓	
Validez, confiabilidad y sesgo						✓

Comentario:

---



---



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		
1	Nombre del test	✓		✓		
2	El formato para la prueba	✓		✓		
3	Número de ítems planteados	✓		✓		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	✓		✓		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	✓		✓		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	✓		✓		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	✓		✓		
8	El planteamiento tiene calidad científica	✓		✓		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	✓		✓		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	✓		✓		
11	Las instrucciones son claras y precisas	✓		✓		
12	La sintaxis es apropiada	✓		✓		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	✓		✓		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	✓		✓		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	✓		✓		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	✓		✓		
17	Se especifican los criterios de interpretación	✓		✓		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	✓		✓		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	✓		✓		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	✓		✓		

Comentario:

---



---



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje del cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		✓		
1	Se a bordó la historia de la institución	✓		✓		✓		
2	Se dio a conocer la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
3	Se le indicó los valores y objetivos empresariales	✓		✓		✓		
4	Se habló de las políticas de la institución	✓		✓		✓		
5	Se le presentó el logotipo y organigrama de la institución	✓		✓		✓		
6	Se dio a conocer los productos o servicios de la institución	✓		✓		✓		
7	Se le indicó las políticas de seguridad de la institución	✓		✓		✓		
8	Se socializó con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
9	Se le dio a conocer las instalaciones de la institución	✓		✓		✓		
10	Se le presentó a su jefe inmediato	✓		✓		✓		
11	Se le indicó las actividades que realizaría en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
12	Se le fue indicado sus horarios, permisos, uso de uniformes	✓		✓		✓		

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

**Área de Formación Profesional del/a Evaluador/a**

**Nombre:** Segundo Gonzalo Pazmay Ramos  
**Empresa:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato  
**Cargo que ocupa:** Docente tiempo completo en la escuela de Psicología  
**Tiempo dentro del cargo:** Tres años y medio  
**Último grado académico alcanzado:** Master of Arts

Firma y sello de la institución



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción**, que es parte del proyecto de investigación "Diseño de un plan de inducción para un Hospital de la Provincia de Tungurahua", desarrollado por Kassandra Nikol Oña Romero, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por un total de 52 trabajadores del área administrativa, puesto que no se consiguió una muestra.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### Plantilla Juicio de Expertos

**Objetivo:** Validar el instrumento por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST [Asigne valores del 1 al 6: 1 siendo el valor mínimo (Cuando se conoce poco del tema), y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planación de la prueba					✓	
Pasos esenciales de la construcción						✓
Formato de los reactivos					✓	
Análisis de reactivos						✓
Procedimientos y normas de aplicación					✓	
Criterios de corrección de las pruebas				✓		
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación					✓	
Validez, confiabilidad y sesgo						✓

Comentario:

---



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		
1	Nombre del test	✓		✓		
2	El formato para la prueba	✓		✓		
3	Número de ítems planteados	✓		✓		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	✓		✓		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	✓		✓		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	✓		✓		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	✓		✓		
8	El planteamiento tiene calidad científica	✓		✓		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	✓		✓		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	✓		✓		
11	Las instrucciones son claras y precisas	✓		✓		
12	La sintaxis es apropiada	✓		✓		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	✓		✓		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	✓		✓		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	✓		✓		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	✓		✓		
17	Se especifican los criterios de interpretación	✓		✓		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	✓		✓		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	✓		✓		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	✓		✓		

Comentario:

---



---



---



### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje del cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		✓		
1	Se a bordó la historia de la institución	✓		✓		✓		
2	Se dio a conocer la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
3	Se le indicó los valores y objetivos empresariales	✓		✓		✓		
4	Se habló de las políticas de la institución	✓		✓		✓		
5	Se le presentó el logotipo y organigrama de la institución	✓		✓		✓		
6	Se dio a conocer los productos o servicios de la institución	✓		✓		✓		
7	Se le indicó las políticas de seguridad de la institución	✓		✓		✓		
8	Se socializó con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
9	Se le dio a conocer las instalaciones de la institución	✓		✓		✓		
10	Se le presentó a su jefe inmediato	✓		✓		✓		
11	Se le indicó las actividades que realizaría en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
12	Se le fue indicado sus horarios, permisos, uso de uniformes	✓		✓		✓		

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

**Área de Formación Profesional del/a Evaluador/a**

**Nombre:** Jazmina Viviana Cruz Melvi  
**Empresa:** Fundación Cultural y Educativa Ambato  
**Cargo que ocupa:** Coordinadora de Talento Humano  
**Tiempo dentro del cargo:** Tres años y medio  
**Último grado académico alcanzado:** Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental

Firma y sello de la institución



## Anexo 2: Cuestionario



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

#### DISEÑO DE UN PLAN DE INDUCCIÓN PARA UN HOSPITAL EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

#### CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA GESTIÓN DEL SUBSISTEMA DE INDUCCIÓN

**Objetivo General:** Diseño de un plan de inducción para un hospital en la provincia de Tungurahua.

**Objetivo Específico:** Analizar la situación actual de los procesos de inducción del nuevo personal.

**Objetivo del Instrumento:** Recabar información general sobre la gestión del subsistema de inducción.

#### Instrucciones:

- Lea detenidamente a cada una de las preguntas que se encuentran a continuación.
- Marque con una (X) en la opción que más se ajuste a su criterio.
- Responda con sinceridad a cada una de las preguntas.
- No dejes ninguna pregunta sin responder; si tienes alguna duda con toda confianza pregunta para que sea resuelta tu inquietud.
- La información que proporcionas será de absoluta confidencialidad, usada exclusivamente para fines académicos.

#### DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** M ( ) F ( )

**Cargo que ocupa:** \_\_\_\_\_

**Nivel de instrucción:** \_\_\_\_\_

**Área en la que se desempeña:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de servicio en la empresa:** \_\_\_\_\_



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

20. ¿Cree usted que sería oportuno mejorar el proceso de inducción?

Sí

No

¿Por qué o por qué no?

---

21. ¿Cuánto tiempo cree usted que debería durar el proceso de inducción?

- De media hora a una hora  
 Una semana  
 Un día a la semana por un mes  
 De tres a seis meses  
 Otros

Si contestó "otros", diga cuánto: \_\_\_\_\_

22. ¿Quién debe ser el encargado de brindar el proceso de inducción dentro de la empresa? (Puede escoger más de una).

- Gerente general  
 Encargado de recursos humanos  
 Jefe de área

¿Por qué?

---

23. ¿Por cuál medio le hubiese gustado recibir inducción? (Puede escoger más de una).

- Plática  
 Manual de inducción  
 Tríptico o folleto  
 Video  
 Conferencia o capacitación  
 Sesión en la intranet de la institución  
 Otros

Si contestó "otros", mencione cuáles:

---



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

24. ¿Qué temáticas se debería abordar en un proceso de inducción?  
(Puede marcar más de una opción).



Ascensos y transferencias de puestos	<input type="checkbox"/>
Asignación de un tutor para el proceso de aprendizaje del puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>
Descripción detallada de los servicios de la institución	<input type="checkbox"/>
Descripción y funciones del puesto	<input type="checkbox"/>
Historia de la organización: misión y visión	<input type="checkbox"/>
Horarios de trabajo, permisos y ausencias	<input type="checkbox"/>
Medidas de seguridad	<input type="checkbox"/>
Número de vacaciones que les corresponden por ley	<input type="checkbox"/>
Obligaciones de los colaboradores	<input type="checkbox"/>
Políticas de la empresa	<input type="checkbox"/>
Prestaciones	<input type="checkbox"/>
Procedimiento de pago y beneficios	<input type="checkbox"/>
Reglamento interno	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>



¡Gracias por su colaboración!

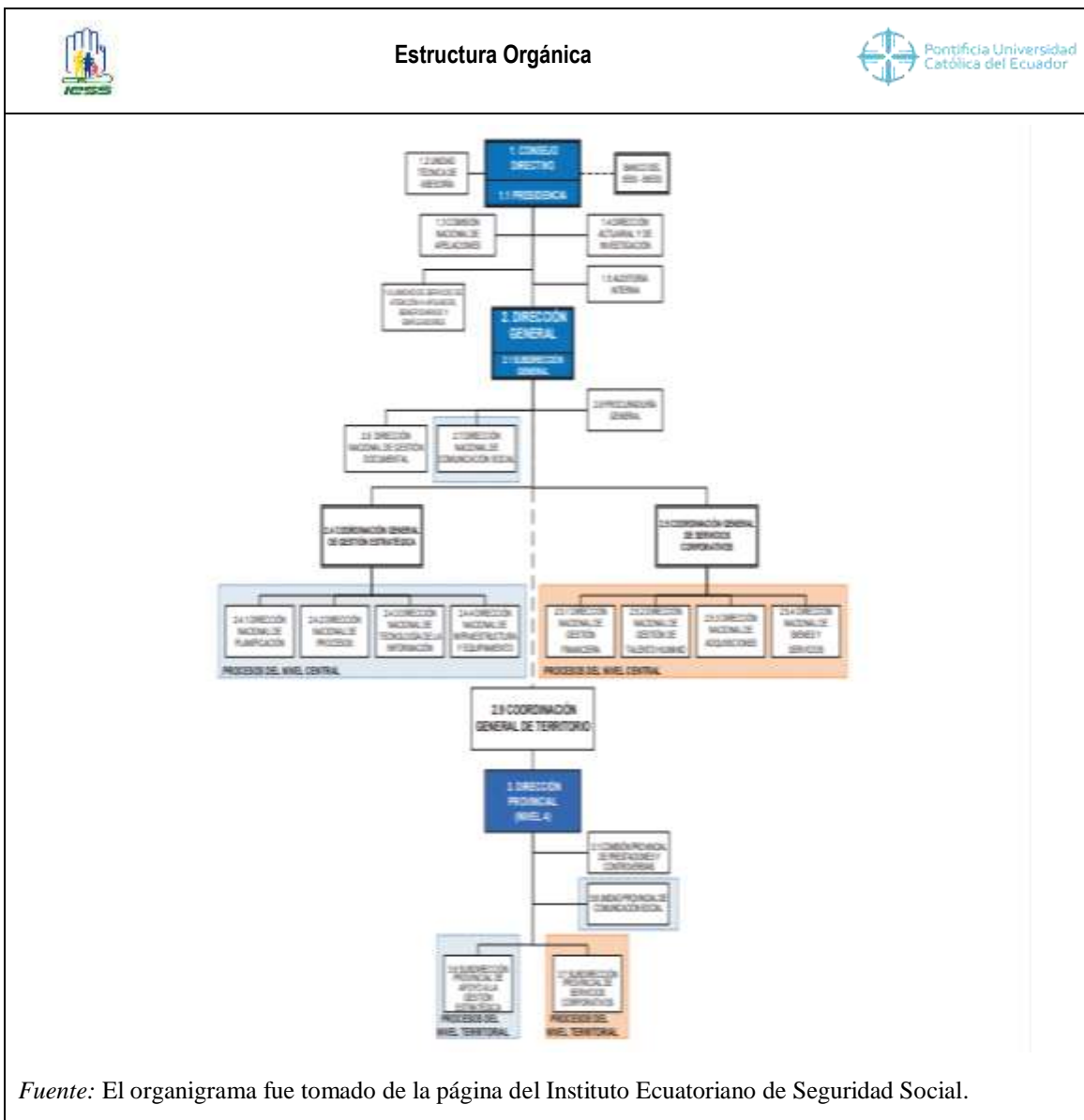
### Anexo 3: Diseño del plan de inducción

## PLAN DE INDUCCIÓN PARA UN HOSPITAL EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA


### INDUCCION GENERAL O INDUCCION A LA ORGANIZACIÓN

	<p><b>Tema:</b> Bienvenida y presentación general</p> <p><b>Responsable:</b> Encargado del departamento de recursos humanos</p>	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
<p>Estimado (nombre de la persona) es para nosotros muy grato darle la bienvenida, a nuestra institución, usted ya es parte de nuestra gran familia y queremos que se sienta parte de ella desde el primer momento.</p> <p>Para nuestra institución, es un gusto saber que a partir de ahora usted formará parte de nuestra prestigiosa institución. Queremos integrarle a nuestro equipo que está trabajando constantemente en el crecimiento personal que irá siempre de la mano con el desarrollo institucional, contribuyendo de esta manera con la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.</p> <p>Este programa de inducción, ha sido elaborado expresamente para guiarle en sus labores cotidianos, tomando como base los objetivos institucionales a los que usted como nuevo colaborador debe cumplirlos, de igual manera, usted ha contraído una serie de deberes y responsabilidades que deberán ser cumplidos y respetados, así como ha adquirido derechos que con gusto se le reconocerán.</p> <p>Como institución estamos dispuestos ayudarle, prestarle toda la seguridad y colaboración para que su período de adaptación sea en el menor tiempo posible y que no sienta incomodidad ni ansiedad en el inicio de su relación laboral</p> <p style="text-align: center;">¡BIENVENIDO!</p>		


	<b>Reseña Histórica</b>	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
<p>El 13 de Marzo de 1928, mediante Decreto Ejecutivo N°018 del Registro Oficial N°591, se creó la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militar, Ahorro y Cooperativa, Instituto de crédito con personería jurídica.</p> <p>Mediante Decreto Supremo N°40 del 25 de julio de 1970, en el Registro Oficial N°15 y publicado el 10 de julio de 1970 se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el <b>Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social</b>.</p> <p>La Asamblea Nacional, reunida en 1998 para reformar la Constitución Política de la República, consagró la permanencia del IESS como única institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.</p> <p>El IESS, según lo determina la vigente Ley del Seguro Social Obligatorio, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y distintos de los del Fisco.</p> <p>El 30 de noviembre del 2001, en el Registro Oficial N° 465 se publica la LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, que contiene 308 artículos, 23 disposiciones transitorias, una disposición especial única, una disposición general.</p>		





Fuente: El organigrama fue tomado de la página del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.





### Misión y Visión



<b>MISIÓN</b>	<b>VISIÓN</b>
<p>Proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos consagrados en la Ley de Seguridad Social.</p>	<p>Ser una institución referente en Latinoamérica, permanente, dinámica, innovadora, efectiva y sostenible, que asegura y entrega prestaciones de Seguridad Social con altos estándares de calidad y calidez, bajo sus principios y valores rectores.</p>

Valores Institucionales	
	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Normativa Ecuatoriana	Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inclusión</li> <li>✓ Equidad social</li> <li>✓ Obligatoriedad</li> <li>✓ Suficiencia</li> <li>✓ Integración</li> <li>✓ Solidaridad</li> <li>✓ Subsidiaridad</li> <li>✓ Universalidad</li> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Transparencia</li> <li>✓ Participación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Respeto</li> <li>✓ Calidez</li> </ul>

Objetivos Institucionales	
	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios institucionales a nivel institucional: Al aplicar un modelo de gestión óptimo y eficiente, bajo los principios de calidad y calidez, que permitan dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución y la normativa legal vigente, para prestación de los servicios de seguros especializados y prestaciones; se logra cumplir con la principal finalidad de la administración pública que es constituir un servicio a la comunidad, en este caso, el seguimiento al cual se asiste está conformado por los afiliados al IESS que con su aporte económico mensual, exigen obtener un seguro que salvaguarde su bienestar y el de su familia.</li> <li>2. Incrementar acceso al aseguramiento universal obligatorio de la población ecuatoriana urbana, rural y en el exterior: En cumplimiento a lo establecido en la Constitución, el IESS tiene como responsabilidad la prestación de las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados, por tal razón este objetivo está enfocado para que los ecuatorianos sean afiliados y formen parte del sistema de seguridad social independientemente de su condición laboral y ubicación geográfica.</li> <li>3. Incrementar la eficiencia institucional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: El fortalecimiento institucional apunta a la mejora del diseño estructural y a la optimización de los procesos ineficientes de cada una de las unidades del IESS, esto con la finalidad de mejorar la gestión en cuanto a los servicios que la institución brinda a la ciudadanía.</li> <li>4. Incrementar el desarrollo del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: Parte del proceso de generar una eficiencia institucional, es capacitar a los servidores y funcionarios que forman parte del talento humano del IESS. También es fundamental fortalecer la Cultura organizacional que permita conservar y difundir adecuadamente el KNOW HOW que el talento humano adquiere durante el período de gestión en la institución.</li> <li>5. Mantener el equilibrio financiero actuarial: La sostenibilidad y el fortalecimiento financiero de cada uno de los fondos, es un punto primordial, ya que de esto depende cumplir con las obligaciones del pago de pensiones a los jubilados hasta su fallecimiento y en lo posterior a la viuda y sus hijos menores de edad, dar atención de salud, préstamos y demás servicios adicionales.</li> <li>6. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros y fondos prestacionales: Para el IESS es importante medir la eficiencia de la gestión en función del presupuesto asignado a la administración y a los seguros, considerando "la capacidad de gasto", pues cada unidad tiene funciones que cumplir y para ello se le asigna el presupuesto correspondiente, al generar un uso eficiente de presupuesto nos enfocamos a la gestión real y que genera valor agregado a la institución.</li> </ol>	



De los deberes, derechos y prohibiciones de los servidores públicos

Art. 22.- (LOSEP) de los deberes:

- ✓ Respetar, cumplir y hacer cumplir la constitución de la república, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley;
- ✓ Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- ✓ Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta ley;
- ✓ Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la constitución de la república y la ley;
- ✓ Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- ✓ Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- ✓ Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,
- ✓ Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art.23.- (LOSEP) de los derechos:

- ✓ Gozar de estabilidad en su puesto;
- ✓ Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. los derechos y las acciones que por este concepto correspondan al servidor, son irrenunciables;
- ✓ Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la ley;
- ✓ Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta ley;
- ✓ Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- ✓ Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos
- ✓ Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;
- ✓ Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- ✓ Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, según prescripción médica debidamente certificada;
- ✓ No ser discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
- ✓ Beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;
- ✓ Recibir formación y capacitación continua por parte del estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades;

Artt.24.- (LOSEP) de las prohibiciones:

- ✓ Abandonar injustificadamente su trabajo;
- ✓ Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus
- ✓ Funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo. (excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la jornada de trabajo).
- ✓ Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;
- ✓ Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar, con este y otros fines, bienes del estado;</li> <li>✓ Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales;</li> <li>✓ Ejercer actividades electorales, en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines;</li> <li>✓ Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;</li> <li>✓ Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del estado, en los casos en que el servidor público, en razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos;</li> <li>✓ Resolver asuntos, intervenir, emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el estado, por sí o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.</li> <li>✓ Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios.... estos actos constituyen delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;</li> <li>✓ Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios</li> <li>✓ Negar las vacaciones injustificadamente.</li> </ul>
<b>Jornada de trabajo</b>
<p>De la jornada de trabajo</p> <p>Art. 25.-Duración de la Jornada de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo;</li> </ul> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">       INGRESO SALIDA 8:00 a 17:00     </div> <div style="font-size: 2em;">+</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">       HORA DE ALMUERZO 1 HORA     </div> <div style="font-size: 2em;">➔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">       Los servidores deben registrar obligatoriamente el lector del biométrico 4 veces al día.     </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jornada Especial: Es aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales; debiendo ser fijada para cada caso, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio.</li> </ul>
<b>Vacaciones</b>
<p>Art. 29.- Vacaciones y permisos.- Todo servidor público tendrá derecho a disfrutar de treinta días de vacaciones anuales pagadas después de once meses de servicio continuo. Este derecho no podrá ser compensado en dinero, salvo en el caso de cesación de funciones en que se liquidarán las vacaciones no gozadas de acuerdo al valor percibido o que debió percibir por su última vacación. Las vacaciones podrán ser acumuladas hasta por sesenta días.</p>
<b>Permisos</b>
<p>Art. 33.- Del Permiso.-</p> <p>De los permisos no imputables a vacaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudios regulares (2 horas)</li> <li>✓ Atención médica (2 horas)</li> <li>✓ Cuidado del recién nacido (2 horas)</li> <li>✓ Cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas (2 horas)</li> <li>✓ Representación de una asociación laboral</li> <li>✓ Permiso para matriculación de hijos o hijas (2 horas)</li> </ul> <p>De los permisos imputables a vacaciones</p>

✓ Deberán ser solicitadas con 48 horas de anticipación y autorizadas por el jefe inmediato.
<b>Licencias con Remuneración</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Por enfermedad: Hasta 3 días deberá presentar el respectivo certificado médico.</li> <li>✓ Maternidad: 12 semanas, en caso de nacimiento múltiple se extenderá hasta 10 semanas adicionales, deberá presentar el certificado médico en el que conste la fecha del parto y certificado de nacido vivo.</li> <li>✓ Paternidad: 10 días contados desde el nacimiento de su hija o hijo cuando el parto es normal; en los casos de nacimiento múltiple o por cesárea se ampliará por 5 días más, deberá presentar la partida de nacimiento. Hasta 8 días adicionales en casos de enfermedades degenerativas.</li> <li>✓ Calamidad doméstica: Hasta 8 días calendario, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos. Art.27litera i) LOSEP.</li> <li>✓ Por matrimonio: 3 días hábiles.</li> </ul>
<b>Licencias sin Remuneración</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para asuntos particulares: Durante cada año de servicio hasta por 15 días o hasta 60 días, con la aprobación del jefe inmediato.</li> <li>✓ Para estudios regulares de posgrado: en instituciones de educación superior hasta por 2 años, siempre y cuando el servidor hubiera cumplido al menos 2 años en la institución.</li> <li>✓ Para cumplir con el servicio militar: El servidor deberá presentar la certificación y una vez concluida el servicio militar tiene la obligación de reintegrarse en 8 días.</li> <li>✓ Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de un dignatario: siempre y cuando conste como alterno, el servidor deberá presentar el acta de posesión.</li> <li>✓ Para presentarse como candidato de elección popular: Desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones. De ser elegido se extenderá el tiempo que dure en el ejercicio de su puesto de elección popular, de no ser elegido se reincorporará inmediatamente a su puesto.</li> </ul>
<b>Comisión de servicios con remuneración</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestar servicios en otras instituciones públicas: Es el aporte técnico y/o profesional de un servidor de carrera en beneficio de otra institución del Estado, hasta por dos años. (siempre que el servidor hubiere cumplido un año de servicios en la institución)</li> <li>✓ Para estudios regulares de posgrados, reuniones, conferencias pasantías y visitas de observación, hasta por dos años; siempre y cuando el servidor hubiere cumplido un año de servicio en la institución</li> <li>✓ Prestar servicios en otras instituciones públicas: El servidor de carrera podrá prestar sus servicios en beneficio de otra institución del Estado, hasta por seis años.(siempre que el servidor no se encuentre en el periodo de prueba).</li> </ul>
<b>Horas suplementarias y complementarias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Horas suplementarias.-Hasta 4 horas posteriores a su jornada.</li> <li>✓ Horas extraordinarias.-A partir de las 24h00 hasta las 06h00 durante los días hábiles; y durante los días feriados y de descanso obligatorio.</li> <li>✓ Con un máximo de 60 horas en total para la LOSEP y 48 horas en total para el Código del Trabajo.</li> </ul>
<b>Régimen disciplinario</b>
<p>Art.82.-de la Amonestación Verbal.- Se impondrán al servidor, cuando desacate sus deberes, obligaciones y/o las disposiciones de las autoridades institucionales.</p> <p>Art.83.-de la Amonestación Escrita.- El servidor que en el período de un año calendario haya sido sancionado por dos ocasiones con amonestación verbal, será sancionado por escrito por el cometimiento de faltas leves.</p> <p>Art.84.-de la Sanción Pecuniaria Administrativa.- El servidor que reincida en el cometimiento de faltas que hayan provocado amonestación escrita por dos ocasiones, dentro de un año calendario, se impondrá la sanción pecuniaria administrativa, la que no excederá del diez(10%) por ciento de la remuneración mensual unificada.</p> <p>Art.85.-de la reincidencia en faltas leves.- La reincidencia en el cometimiento de faltas leves que hayan recibido sanción pecuniaria administrativa dentro del período de un año calendario, será considerada falta grave y constituirán causal para sanción de suspensión temporal sin goce de remuneración o destitución, previa la instauración del sumario administrativo correspondiente.</p>

Art.86.-de las faltas graves.- Son aquellas acciones u omisiones que contrarían gravemente el orden jurídico o el orden institucional, su cometimiento será sancionado con suspensión temporal sin goce de remuneración o destitución y se impondrá previa la realización de un sumario administrativo.

Art.87.-de la Suspensión Temporal sin goce de remuneración.- el servidor podrá cuando incumpliere con los deberes determinados en el art. 22 o incurriera las prohibiciones señaladas en el art.24de la LOSEP. (que no exceda de treinta días).en caso de reincidir en una falta que haya merecido sanción de suspensión temporal sin goce de remuneración, dentro del período de un año consecutivo, esta falta será sancionada con la destitución, previa la realización del sumario administrativo correspondiente

Art.88.-Efectos de la Suspensión:

- ✓ No asistir al lugar de trabajo, ni ejercerán sus funciones durante el tiempo de la suspensión;
- ✓ No percibirán remuneración mensual unificada, durante el tiempo de la suspensión;

Efectos de la suspensión:

- ✓ Habrá lugar al pago de aportes patronales al IESS, sin embargo, el servidor deberá pagar el aporte individual;
- ✓ El estado no generará el pago de fondos de reserva por el período de la suspensión;
- ✓ El período de la suspensión no será considerado para el pago de la décima tercera remuneración y décima cuarta remuneración;
- ✓ El período de la suspensión no será considerado para la concesión de vacaciones;

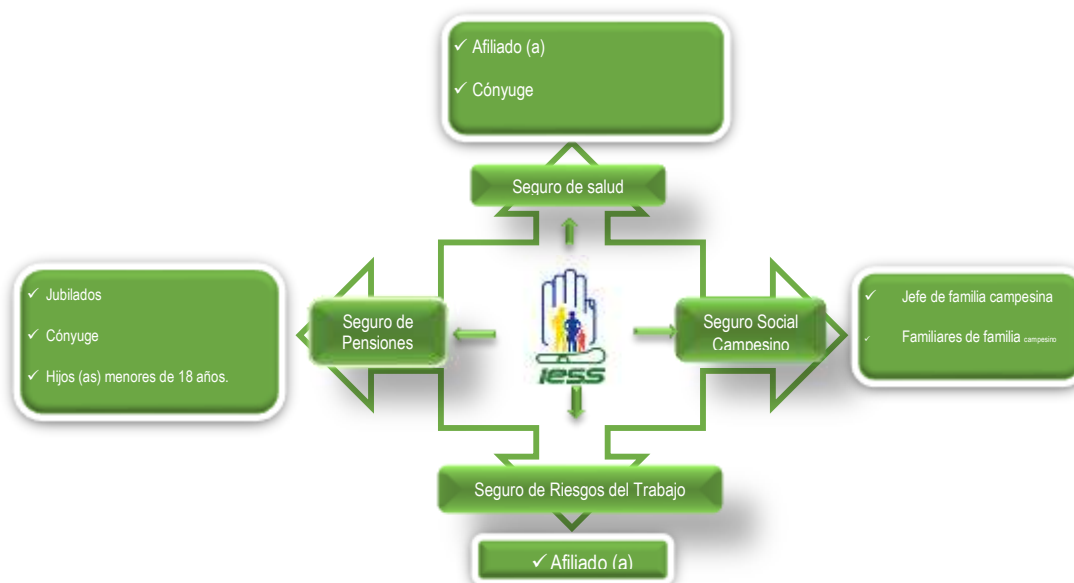
Art.89.-de la Destitución.- La destitución del servidor constituye la máxima sanción administrativa disciplinaria, dentro del servicio público y será impuesta únicamente por la autoridad nominadora o su delegado, en los casos señalados en el artículo 48 de la LOSEP, previo el cumplimiento del procedimiento del sumario administrativo.



## Productos y Servicios Institucionales







El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social brinda a la ciudadanía los productos y servicios que se muestran a continuación:







Fuente: El organigrama fue tomado de la página del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



## INDUCCION ESPECÍFICA O INDUCCIÓN AL PUESTO



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento		
Debido a que cada puesto de trabajo es distinto y comprende de distintas actividades y necesidades del área de trabajo, en el presente programa de inducción se presentará por departamentos las actividades que debe realizar el nuevo colaborador que se incorpore a la institución.		
<b>Departamento:</b> Adquisiciones o Compras Públicas		
<b>Naturaleza de puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual es responsable de coordinar los servicios y manejo de compras públicas, equipos y planta física que conforman la estructura orgánica de la institución.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar la compra y/o contratación de bienes, obras o servicios que sean de montos superiores a las consideradas.</li> <li>✓ Elaborar, coordinar y controlar el Plan anual de Contratación Pública y el Presupuesto Institucional desde su elaboración, ejecución hasta la fase de finalización.</li> <li>✓ Escanea y sube al portal de compras públicas todos los procesos de compras públicas finalizados</li> <li>✓ Establecer y definir cronogramas de ejecución y distribución de cargas de trabajo a los equipos de trabajo, acorde con las prioridades de la Planificación Estratégica y Plan Operativo</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina, manual de compras públicas.</li> </ul>	<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> </ul>	



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Atención al Cliente		
<b>Naturaleza de puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual es responsable de coordinar los servicios y manejo de compras públicas, equipos y planta física que conforman la estructura orgánica de la institución.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención de los clientes que solicitan información relativa a la institución y sus productos o servicios.</li> <li>✓ Atender quejas/reclamaciones y su tramitación hasta darlas por cerradas satisfactoriamente.</li> <li>✓ Indicar la Ruta Hospitalaria, con respecto a las visitas médicas, trámites entre otros</li> <li>✓ Realizar recomendaciones a otros departamentos en base a las sugerencias de los clientes</li> <li>✓ Seguimiento de las actuaciones y evaluación de las gestiones realizadas.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b>		<b>Conocimientos en:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, útiles de oficina, mapa de la institución, catálogo con los servicios y productos. .</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Derivaciones Médicas		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter médico-administrativo, el cual es responsable de generar usuarios a prestaciones de salud que requieran referencia o derivación por emergencia, programada o derivación internacional.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener actualizada la cartera de servicios de las unidades médicas internas y externas con una periodicidad trimestral.</li> <li>✓ Elaborar, publicar y mantener actualizado el croquis de la cartera de prestadores de la RPIS y RPC del ámbito territorial asignado</li> <li>✓ Referir o derivar a los pacientes de una unidad u otra</li> <li>✓ Generar códigos de procedimientos que deberán ser registrados en la historia médica del paciente.</li> <li>✓ Recepción de documentación de los pacientes que serán referidos a otra unidad.</li> <li>✓ Realizar seguimiento y evaluación del sistema de derivaciones a través de los reportes mensuales, supervisión capacitante y otros mecanismos de control.</li> <li>✓ Instalar buzón de quejas físicas y vía web para la utilización del usuario que acude a UMI y unidades de la RPIS-RPC.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b>		<b>Conocimientos en:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu, sistema integrado de emergencias</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Dirección Médica		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter médico-administrativo, el cual autoriza, organiza, coordina, supervisa y evalúa los diferentes servicios y/o unidades de los departamentos a cargo y su interacción con otros departamentos.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir y hacer cumplir los reglamentos del hospital, en el departamento a su cargo.</li> <li>✓ Velar por que se brinde la atención médica adecuada a los pacientes.</li> <li>✓ Nombrar al médico subjefe de departamento de entre al menos tres candidatos propuestos por el cuerpo médico del departamento.</li> <li>✓ Exigir a los Médicos el fiel cumplimiento de sus deberes.</li> <li>✓ Velar por que a los profesionales del Departamento, se les brinde todos los recursos y facilidades necesarias, para el buen desempeño de sus funciones.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b>		<b>Conocimientos en:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Docencia		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual presta apoyo en la documentación de convenios con otras instituciones en las que los estudiantes desean realizar prácticas pre profesionales formativas, trabajos de titulación de pregrado y grado, proyectos de vinculación y proyectos de investigación.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestionar solicitudes de aprobación o anulación, entre otros con el departamento y según procedimientos institucionales.</li> <li>✓ Resguardar la documentación relevante del área, manteniendo su orden y disponibilidad para los requerimientos internos y externos de la institución.</li> <li>✓ Verificar toda la documentación necesaria para convenios y/o internados que se vayan a realizar en la institución.</li> <li>✓ Verificar las condiciones de las salas, equipos, insumos de oficios que estén habilitadas para las reuniones correspondientes.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b>		<b>Conocimientos en:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, infocus, control, sala de audiovisuales, útiles de oficina.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Enfermería		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter médico-administrativo, el cual tiene por objetivo el registro de los datos de cada paciente al momento de su ingreso al departamento, así como brindar información de los mismos familiares.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitar a cada paciente al momento de su ingreso, documentación y datos para su registro en el sistema.</li> <li>✓ Crear un usuario para cada nuevo paciente, previa verificación de su afiliación con la institución.</li> <li>✓ Actualizar los datos de cada paciente hospitalizado, de acuerdo a los procedimientos o traslados de unidad.</li> <li>✓ Brindar información a familiares de pacientes, sobre la unidad en la que se encuentran hospitalizados y sus horarios de visita.</li> <li>✓ Realizar informes requeridos, acerca de pacientes ingresados y otras estadísticas relacionadas con sus labores.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, formularios, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Estadística		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual tiene por objetivo registrar el historial clínico de los pacientes en la base de datos de la institución.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recepción de expedientes de usuarios SPPAT hospitalización y emergencia.</li> <li>✓ Revisión de expedientes de usuarios SPPAT hospitalización y emergencia.</li> <li>✓ Verificación de expedientes de usuarios a fin de dar inicio a facturación de SPPAT hospitalización y emergencia.</li> <li>✓ Legalización de expedientes de usuarios de SPPAT de hospitalización y emergencia</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, formularios, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Financiero		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual tiene como responsabilidad organizar y dirigir las actividades administrativas, la elaboración de estados financieros, llevando los diferentes controles que permitan una transparencia de los fondos disponibles en la institución.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable de dirigir, coordinar, gestionar y supervisar, las actividades del Proceso Financiero correspondientes a la institución, en forma integrada e interrelacionada.</li> <li>✓ Llevar los registros y realizar las operaciones contables derivadas de la ejecución del presupuesto institucional.</li> <li>✓ Elaborar reportes claros y concisos para dar a conocer los diferentes movimientos que se realicen.</li> <li>✓ Realizar reportes de ingresos, egresos, utilidades de la institución, mediante la elaboración de estados financieros.</li> <li>✓ Mantener actualizados todos los registros contables, así como la documentación de soporte de los mismos, para la consolidación de los estados financieros.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, formularios, copiadora, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Gestión de Calidad		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual tiene como objetivo coordinar y monitorear el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos o servicios que se ofrecen a los usuarios y el logro de la satisfacción del mismo.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coordinar el equipo de control de calidad de productos y servicios que ofrece la institución.</li> <li>✓ Programa de control de calidad desde la recepción de producto o servicio hasta el producto final.</li> <li>✓ Realizar informes sobre todo lo referente al control de calidad.</li> <li>✓ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones y objetivos en cuando al control de calidad.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> <li>✓ Conocimientos de sistemas de control de calidad.</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Jurídico		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual tiene como objetivo asesorar en materia jurídica y de control, atender, resolver consultas legales y aplicar estrategias que permita garantizar y asegurar la calidad y viabilidad de las actuaciones jurídicas.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Representar judicial y extrajudicialmente al Servicio en distintas materias cuando sea necesario.</li> <li>✓ Mantener informados acerca de la vigencia de normas legales y reglamentarias que tengan relación con la institución.</li> <li>✓ Participar en la planificación, coordinación y seguimiento del plan institucional a nivel nacional</li> <li>✓ Elaborar documentos legales sobre contrataciones públicas, procesos administrativos y procesos disciplinarios de acuerdo a normas y procedimientos de la institución.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, copiadora, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> <li>✓ Conocimientos en gestión de derecho público y administrativo.</li> </ul>

	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Red Pública Integral de Salud		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual tiene como objetivo hacer efectiva la garantía de la atención a las personas, la familia y la comunidad, en los servicios públicos de salud, estructurados en una red pública y con atenciones de calidad, humanizada a cada uno de los usuarios con eficiencia y sin costo para el usuario.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Optimizar el uso adecuado de los recursos públicos, como el funcionamiento de micro redes distritales, redes zonales y servicios de salud.</li> <li>✓ Control documental de los expedientes de usuarios de SPPAT, ISSFA Y MSP en relación a pertinencia médica, tarifas y liquidación.</li> <li>✓ Revisión y legalización de expedientes de usuarios SPPAT, ISSFA y MSP, de acuerdo a la normativa institucional.</li> <li>✓ Asignación de expedientes por medido auditor, para su facturación, registro y control de información.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> <li>✓ Conocimientos en auditoria y facturación.</li> </ul>



	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Responsabilidad Patronal		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, que tiene como objetivo encargarse de las sanciones económicas establecidas al empleador moroso.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registrar al trabajador en la página de la institución</li> <li>✓ Revisar toda la documentación del afiliado, en caso que existiera mora en el pago de aportes.</li> <li>✓ Notificar al usuario, en caso de que existiera mora en el pago de aportes.</li> <li>✓ Revisar las prestaciones dentro del período de protección del usuario en el sistema S400.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> </ul>

	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Seguridad y Salud Ocupacional		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter médico-administrativo, que tiene como objetivo contribuir a la solución de los problemas de salud de los trabajadores en el medio ocupacional, al igual en la medición necesaria para evaluar los lugares de trabajo.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diagnosticar el estado de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores.</li> <li>✓ Establecer objetivos anuales de prevención de los riesgos laborales en relación con la política de seguridad y salud de la institución</li> <li>✓ Administrar y vigilar el cumplimiento de políticas internas, normativas legales en seguridad y salud ocupacional.</li> <li>✓ Supervisar y aprobar la compra de equipos de protección personal, herramientas y equipos.</li> <li>✓ Realización de campañas educativas vinculadas a seguridad y salud ocupacional en cada área de trabajo.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> <li>✓ Normativas legales de seguridad y salud ocupacional.</li> </ul>

	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Sistemas		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, que tiene como objetivo establecer y operar sistemas de informática, red de equipos de cómputo, equipamiento informático en cada uno de los departamentos con el propósito de mantener operando el sistema informático en óptimas condiciones.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseñar e implementar nuevos sistemas automatizados según las necesidades de cada departamento.</li> <li>✓ Mantenimiento de los sistemas y redes computacionales de la institución.</li> <li>✓ Asesoramiento en la transferencia de información entre las diferentes áreas de la institución.</li> <li>✓ Realizar informes periódicos sobre el desarrollo de las actividades realizadas en el departamento de informática y sobre los servicios ofrecidos a otras áreas que lo soliciten.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas avanzadas de informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> <li>✓ Instalación de programas.</li> </ul>

	<b>Tema:</b> Inducción al puesto de trabajo de acuerdo al departamento	
	<b>Responsable:</b> Jefe de área o departamento	
<b>Departamento:</b> Talento Humano		
<b>Naturaleza del puesto:</b> Es un puesto de carácter administrativo, el cual es responsable de planificar, dirigir y controlar los procesos vinculados a la administración de talento humano de la institución y en el cumplimiento oportuno de los objetivos de la dependencia en la cual labora.		
<b>Actividades esenciales del puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar un programa anual de trabajo del área de talento humano para la integración del programa de actividades de la institución.</li> <li>✓ Dar seguimiento al cumplimiento de metas por cada departamento.</li> <li>✓ Supervisar la correcta elaboración de la nómina y sus trámites de pago.</li> <li>✓ Elaborar programa de capacitación, formación y superación del personal administrativo y directivo.</li> <li>✓ Controlar el ausentismo laboral y retardos del personal.</li> <li>✓ Realizar proceso de reclutamiento y selección del personal.</li> <li>✓ Mantener actualizados los perfiles del personal.</li> <li>✓ Supervisar el proceso de contratación del personal.</li> </ul>		
<b>Instrumentos o herramientas de trabajo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Laptop, impresora, scanner, útiles de oficina.</li> </ul>		<b>Conocimientos en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Herramientas avanzadas de informáticas como Excel, Word, Power Point, S400, Mensajero Poopu.</li> <li>✓ Conocimiento de la normativa interna y externa.</li> </ul>

## Ficha de evaluación del programa de inducción

	<b>EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN</b>	 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
---	--	---

<b>Datos Generales:</b>	
<b>Nombre del colaborador:</b>	
<b>Cargo:</b>	
<b>Departamento:</b>	

<b>Fecha del inicio del proceso:</b>	
<b>Fecha de finalización del proceso:</b>	

### Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas con las actividades realizadas en el proceso de inducción. Para ello deberá marcar con una X, si cumple con los criterios establecidos. Por favor, contemple todos los ítems.

N°	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La duración del proceso de inducción fue el adecuado y le permitió llegar a la comprensión de cada tema tratado.			
2	Se le dio a conocer información general de la institución (misión, visión, valores y estructura).			
3	Se le informó sobre los productos y servicios institucionales.			
4	Se le explicaron sus deberes, derechos y prohibiciones como trabajador.			
5	Tiene claridad acerca de su jornada de trabajo, vacaciones y permisos.			
6	Está informado acerca de las licencias y comisiones de servicio.			
7	Obtuvo la información necesaria sobre las horas suplementarias y complementarias.			
8	Se le dieron a conocer las instalaciones de la institución.			
9	Le fue informado con detalle el régimen disciplinario de la institución.			
10	El material entregado, como un manual de inducción u otro material impreso, es claro y legible.			
11	La persona que le proporcionó la inducción, tanto general como específica, tenía conocimientos precisos del tema.			
12	Se abordaron los temas relacionados a las actividades esenciales a realizar en su puesto de trabajo.			
13	Se le presentó a su jefe de área o departamento.			
14	Fue presentado ante todo el colectivo de la institución.			
15	Socializó con los compañeros de su departamento.			
16	Le explicaron los flujos de proceso de su puesto para saber con qué otros puestos, áreas y departamentos se debe relacionar.			
17	Se considera satisfecho con el proceso de inducción.			

## Anexo 4: Validación del plan de inducción



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta del **Plan de Inducción**, que es parte del proyecto de investigación "Diseño de un plan de inducción para un Hospital de la Provincia de Tungurahua", desarrollado por Kassandra Nikol Oña Romero, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población participante fue la totalidad de 52 trabajadores del área administrativa.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la validez de su contenido, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### Plantilla Juicio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (Cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta						X
Pasos esenciales de la construcción						X
Formato de la propuesta						X
Análisis de la propuesta						X
Procedimientos y normas de aplicación						X
Criterios de corrección de la propuesta						X
Validez, confiabilidad y sesgo						X

Comentario:

---



---



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la propuesta acerca del diseño de un plan de inducción para un hospital de la provincia de Tungurahua, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		
1	Nombre de la propuesta	✗		✗		
2	El formato para la propuesta	✗		✗		
3	Temáticas contempladas	✗		✗		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	✗		✗		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	✗		✗		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	✗		✗		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	✗		✗		
8	El planteamiento tiene funcionalidad	✗		✗		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	✗		✗		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	✗		✗		
11	Las instrucciones son claras y precisas	✗		✗		
12	La sintaxis es apropiada	✗		✗		
13	El tipo de contenido es el adecuado	✗		✗		
14	El contenido semántico de las temáticas abordadas se ajusta a los roles población participante	✗		✗		
15	La propuesta puede ser aplicado en el sector público y en el privado	✗		✗		

Comentario:

---



---



---



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje del cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		✓		
1	Se a bordó la historia de la institución	X		X		X		
2	Se dio a conocer la misión y visión de la institución	X		X		X		
3	Se le indicó los valores y objetivos empresariales	X		X		X		
4	Se habló de las políticas de la institución	X		X		X		
5	Se le presentó el logotipo y organigrama de la institución	X		X		X		
6	Se dio a conocer los productos o servicios de la institución	X		X		X		
7	Se le indicó las políticas de seguridad de la institución	X		X		X		
8	Se socializó con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
9	Se le dio a conocer las instalaciones de la institución	X		X		X		
10	Se le presentó a su jefe inmediato	X		X		X		
11	Se le indicó las actividades que realizaría en su puesto de trabajo	X		X		X		
12	Se le fue indicado sus horarios, permisos, uso de uniformes	X		X		X		

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de Formación Profesional del/a Evaluador/a

Nombre: Dayamy Lima Rojas  
Empresa: PUCESA  
Cargo que ocupa: Docente  
Tiempo dentro del cargo: 1 año  
Último grado académico alcanzado: Master en Dirección

Firma y sello de la institución



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta del **Plan de Inducción**, que es parte del proyecto de investigación "Diseño de un plan de inducción para un Hospital de la Provincia de Tungurahua", desarrollado por Cassandra Nikol Oña Romero, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población participante fue la totalidad de 52 trabajadores del área administrativa.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la validez de su contenido, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### Plantilla Juicio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST  [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (Cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad]	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta					✓	
Pasos esenciales de la construcción						✓
Formato de la propuesta						✓
Análisis de la propuesta					✓	
Procedimientos y normas de aplicación					✓	
Criterios de corrección de la propuesta				✓		
Validez, confiabilidad y sesgo					✓	

Comentario:

---



---



---



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la propuesta acerca del diseño de un plan de inducción para un hospital de la provincia de Tungurahua, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gría.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		
1	Nombre de la propuesta	✓		✓		
2	El formato para la propuesta	✓		✓		
3	Temáticas contempladas	✓		✓		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	✓		✓		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	✓		✓		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	✓		✓		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	✓		✓		
8	El planteamiento tiene funcionalidad	✓		✓		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	✓		✓		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	✓		✓		
11	Las instrucciones son claras y precisas	✓		✓		
12	La sintaxis es apropiada	✓		✓		
13	El tipo de contenido es el adecuado	✓		✓		
14	El contenido semántico de las temáticas abordadas se ajusta a los roles población participante	✓		✓		
15	La propuesta puede ser aplicado en el sector público y en el privado	✓		✓		

Comentario:

---



---



---



Pontificia Universidad | Sede  
Católica del Ecuador | Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje del cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuada	No es adecuada	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		✓		
1	Se a bordó la historia de la institución	✓		✓		✓		
2	Se dio a conocer la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
3	Se le indicó los valores y objetivos empresariales	✓		✓		✓		
4	Se habló de las políticas de la institución	✓		✓		✓		
5	Se le presentó el logotipo y organigrama de la institución	✓		✓		✓		
6	Se dio a conocer los productos o servicios de la institución	✓		✓		✓		
7	Se le indicó las políticas de seguridad de la institución	✓		✓		✓		
8	Se socializó con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
9	Se le dio a conocer las instalaciones de la institución	✓		✓		✓		
10	Se le presentó a su jefe inmediato	✓		✓		✓		
11	Se le indicó las actividades que realizaría en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
12	Se le fue indicado sus horarios, permisos, uso de uniformes	✓		✓		✓		

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

**Área de Formación Profesional del/a Evaluador/a**

Nombre: Yamirce V. Cize Melvi  
Empresa: Fundación Cultural y Educativa Ambato  
Cargo que ocupa: Coordinador de Trabajo Humano  
Tiempo dentro del cargo: Tres años y medio  
Último grado académico alcanzado: Magister en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental

Yamirce Cize  
Firma y sello de la institución





Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta del **Plan de Inducción**, que es parte del proyecto de investigación "Diseño de un plan de inducción para un Hospital de la Provincia de Tungurahua", desarrollado por Kassandra Nikol Oña Romero, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población participante fue la totalidad de 52 trabajadores del área administrativa.

La validación de la propuesta es importante porque permite determinar la validez de su contenido, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### Plantilla Juicio de Expertos

**Objetivo:** Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

**Instrucciones:** A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST [Asigne valores del 1 al 6, 1 siendo el valor mínimo (Cuando se conoce poco del tema), y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta						✓
Pasos esenciales de la construcción						✓
Formato de la propuesta						✓
Análisis de la propuesta						✓
Procedimientos y normas de aplicación						✓
Criterios de corrección de la propuesta						✓
Validez, confiabilidad y sesgo						✓

Comentario:

---



---



---



---



---



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la propuesta acerca del diseño de un plan de inducción para un hospital de la provincia de Tungurahua, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		
1	Nombre de la propuesta	✓		✓		
2	El formato para la propuesta	✓		✓		
3	Temáticas contempladas	✓		✓		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	✓		✓		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	✓		✓		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	✓		✓		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	✓		✓		
8	El planteamiento tiene funcionalidad	✓		✓		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	✓		✓		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	✓		✓		
11	Las instrucciones son claras y precisas	✓		✓		
12	La sintaxis es apropiada	✓		✓		
13	El tipo de contenido es el adecuado	✓		✓		
14	El contenido semántico de las temáticas abordadas se ajusta a los roles población participante	✓		✓		
15	La propuesta puede ser aplicado en el sector público y en el privado	✓		✓		

Comentario:

---



---



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje del cuestionario de información general sobre la gestión del subsistema de inducción, conforme los propósitos del proyecto.

**Instrucciones:** Según su criterio, señale con un "✓" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

**Nota:** Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	✓		✓		✓		
1	Se a bordó la historia de la institución	✓		✓		✓		
2	Se dio a conocer la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
3	Se le indicó los valores y objetivos empresariales	✓		✓		✓		
4	Se habló de las políticas de la institución	✓		✓		✓		
5	Se le presentó el logotipo y organigrama de la institución	✓		✓		✓		
6	Se dio a conocer los productos o servicios de la institución	✓		✓		✓		
7	Se le indicó las políticas de seguridad de la institución	✓		✓		✓		
8	Se socializó con sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
9	Se le dio a conocer las instalaciones de la institución	✓		✓		✓		
10	Se le presentó a su jefe inmediato	✓		✓		✓		
11	Se le indicó las actividades que realizaría en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
12	Se le fue indicado sus horarios, permisos, uso de uniformes	✓		✓		✓		

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

**Área de Formación Profesional del/a Evaluador/a**

Nombre: Daniela Mena Galarraga  
Empresa: HOSPITAL GENERAL AMBATO - IESS  
Cargo que ocupa: Coordinadora Talento Humano  
Tiempo dentro del cargo: 1 año 6 meses  
Último grado académico alcanzado: Tercer Nivel - Psicología Organizacional

  
Firma y sello de la institución

