



CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y
PERSONAL

DISEÑO Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL
INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES, CON LA FINALIDAD DE
MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES DENTRO DE LA EMPRESA
SEFARDI, UBICADA EN EL EDEN DEL VALLE EN EL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO 2017.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos y Personal.

Autor: Guillermo Fernando Romero Cuesta

Tutor: Ing. Mayra Valverde

Quito, Agosto 2017



ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 25 de Septiembre de 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) ROMERO CUESTA GUILLERMO FERNANDO de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: DISEÑO Y SOCIALIZACIÓN DE UN MANUAL, DE INDUCCIÓN PARA EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES DENTRO DE LA EMPRESA "SEFARDI", UBICADA EN EL EDEN DEL VALLE EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017 una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

ING. VALVERDE MAYRA
Tutor del Proyecto

ING. VILLACRES HUMBERTO
Tutor del Proyecto



DIRECCIÓN DE CARRERA

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS y Marketing

ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



ING. GALO CISNEROS
Coordinador de la Unidad de Titulación

DECLARATORIA

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

Guillermo Fernando Romero Cuesta

CI: 172171577-7

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, ... portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: "En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.", otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA

NOMBRE

CEDULA

Quito, a los

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Tecnológico Superior Cordillera por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Quiero en primer lugar dar mi agradecimiento a Dios por guiarme con luz y fortaleza e indicarme que no hay que rendirse sino luchar hasta culminar lo propuesto.

Quiero agradecer a mi madre y hermano por siempre ser mi motor para salir adelante y cada día querer ser mejor que el anterior, a mi familia por el apoyo brindado durante estos 3 años y todos los sacrificios que realizaron por darme lo mejor.

Agradezco a mi tutora la Ing. Mayra Valverde quien con mucho profesionalismo y paciencia me supo guiar durante este último periodo de mi carrera para poder sacar a flote mi trabajo de titulación.

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto a mi abuelito Lucho que está en el cielo y siempre me quiso ver grande y este logro es para él, a mi madre María Fernanda Cuesta por todo su apoyo brindado durante todo el tiempo de mi carrera, aquí está la mejor recompensa de todo sacrificio y a mi hermano Joaquín Alomia para que esto sea un ejemplo a seguir para él.

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I.....	13
ANTECEDENTES.....	13
1. ANTECEDENTES.....	13
1.01. CONTEXTO	14
1.01.1. MACRO	15
1.02. JUSTIFICACIÓN	18
1.03. MATRIZ T.....	19
1.03.01. ANÁLISIS DE LA MATRIZ T	20
CAPITULO II	21
INVOLUCRADOS	21
2.01. ANÁLISIS	22
2.02. MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	24
CAPITULO III.....	26
3.01. ÁRBOL DE PROBLEMAS	26
3.01.01. ANÁLISIS DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS	27
3.02. ÁRBOL DE OBJETIVOS	28
3.02.02. ANÁLISIS ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	29
CAPITULO IV.....	30
ALTERNATIVAS	30
4.01. MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVA	30
4.02. DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.....	32
4.03. MATRIZ DE MARCO LÓGICO	33
4.03.01. ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO.....	38
4.04. MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS .	39
CAPITULO V	41
PROPUESTA.....	41
PROPUESTA	41
5.1 ANTECEDENTES	41
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
MODELO DE ENCUESTA REALIZADA	48
5.02. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	62
5.03. OBJETIVO GENERAL.....	62
ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	64

5.4 DISEÑO DE MANUAL DE INDUCCIÓN	65
5.4.1 DISEÑO Y DESARROLLO DEL MANUAL DE INDUCCIÓN	66
SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN	91
ENCUESTA DESPUÉS DE SOCIALIZACIÓN	92
CAPITULO VI.....	97
ADMINISTRACION DE RECURSOS.....	97
6.01.01. RECURSOS HUMANOS	98
6.01.04. RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	100
RECURSOS MATERIALES	101
EQUIPOS DE OFICINA	102
MATERIALES DE OFICINA.....	102
RECURSOS TECNOLÓGICOS	103
RESUMEN DE GASTOS DEL PROYECTO	103
6.03. CRONOGRAMA.....	104
CRONOGRAMA DE EJECUCION DEL PROYECTO	105
CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE TRABAJO DE TITULACIÓN.	106
CAPITULO VII	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	108
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	110

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATRIZ T	19
TABLA 2: MATRIZ INVOLUCRADOS	24
TABLA 3: MATRIZ DE ALTERNATIVAS	30
TABLA 4: MARCO LÓGICO.....	33
TABLA 5: NOTIFICACIONES	36
TABLA 6: REDUCCIÓN NOTIFICACIONES	37
TABLA 7: MATRIZ IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.....	39
TABLA 8: TOTAL COLABORADORES	46
TABLA 9: PREGUNTA 1	52
TABLA 10: PREGUNTA 2	53
TABLA 11: PREGUNTA 3	54
TABLA 12: PREGUNTA 4	55
TABLA 13: PREGUNTA 5	56
TABLA 14: PREGUNTA 6	57
TABLA 15: PREGUNTA 7	58
TABLA 16: PREGUNTA 8	59
TABLA 17: PREGUNTA 9	60
TABLA 18: PREGUNTA 10	61
TABLA 19: CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	96
TABLA 20: INFRAESTRUCTURA	101
TABLA 21: EQUIPOS DE OFICINA	102
TABLA 22: MATERIALES DE OFICINA	102
TABLA 23: RECURSOS TECNOLÓGICOS	103
TABLA 24: RESUMEN DE GASTOS DEL PROYECTO	103
TABLA 25: CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	105
TABLA 26: CRONOGRAMA TRABAJO DE TITULACIÓN FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	107

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	26
FIGURA 3: ÁRBOL DE OBJETIVOS FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	28
FIGURA 4: DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	32
FIGURA 5: PRESENTACIÓN PORCENTUAL DE NOTIFICACIONES	36
FIGURA 6: SELLO DE LA EMPRESA	41
FIGURA 7: COLABORADORES DE LA EMPRESA FUENTE: SEFARDI ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	45
FIGURA 8: PREGUNTA 1 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	52
FIGURA 9 PREGUNTA 2 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	53
FIGURA 10: PREGUNTAS 3	54
FIGURA 11: PREGUNTA 4 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	55
FIGURA 12 PREGUNTA 5 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	56
FIGURA 13 PREGUNTA 6 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	57
ILUSTRACIÓN 14: PREGUNTA 7 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	58
FIGURA 15 PREGUNTA 8 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	59
FIGURA 16 PREGUNTA 9 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	60
ILUSTRACIÓN 17 PREGUNTA 10 FUENTE: INVESTIGACIÓN PROPIA ELABORADO POR: GUILLERMO ROMERO	61
FIGURA 18: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA FUENTE: SEFARDI ELABORADO POR: PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS	70

Resumen Ejecutivo

Este proyecto de investigación, se desarrollo en la empresa SEFARDI ubicada en el Eden del Valle número 5 del Distrito Metropolitano de Quito, empresa creada en el año 2003, para brindar seguridad teniendo como principal objetivo resguardar siempre el bienestar de nuestro cliente, ya que se brinda un servicio integral de protección Vip y seguridad fija con los más altos estándares de calidad.

El problema principal de la empresa que los colaboradores ni bien ingresar a la organización se dirigen inmediatamente al puesto de trabajo donde se le indique, y no tiene ningún conocimiento de la empresa hablando organizacionalmente, por ese motivo se implementó un manual de inducción para los trabajadores.

Con el manual de inducción las personas que ingresen a brindar sus servicios tendrán un conocimiento brevemente global de toda la organización, para saber como reaccionar ante cualquier adversidad que se les presente en su lugar de trabajo; a que se comuniquen con la persona indicada para poder resolver de una manera rápida y eficaz.

Abstract

This research project was developed at the company SEFARDI located in the Eden del Valle No. 5 of the Metropolitan District of Quito, a company created in 2003, to provide security with the main objective always to protect the well-being of our client, since Provides an integral service of protection VIP and fixed security with the highest quality standards.

The main problem of the company that the collaborators as soon as they enter the organization go immediately to the job where it is indicated, and has no knowledge of the company speaking organizationally, for that reason an induction manual was implemented for the workers .

With the induction manual, people who enter to provide their services will have a brief global knowledge of the whole organization, to know how to react to any adversity that is presented to them in their workplace; To communicate with the right person in order to resolve quickly and effectively.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1. Antecedentes

La sociedad de hoy en día es más recurrente, en ámbitos como la seguridad, el empleo y la salud, circunstancias que se consideran prioritarios y en los cuales se ha logrado mucho. A pesar de los avances, logros en estos campos, aún hay otros a los cuales les tienen que prestar más atención sobre todo a los problemas que se consideran resueltos en el campo laboral. Se refiere al tema de inducción los cuales son fundamentales en el proceso de adaptación de los nuevos empleados, de hecho esto se incluye en la decisión de abandonar o no la empresa.

La atención al cliente es la característica más importante de las organizaciones porque los empleados deben manifestar los valores y comportamientos que identifiquen a la empresa y que las personas que reciben el servicio conozcan dichos valores y actitudes que se insertan en la persona desde el momento de la inducción.

Cuando se requiere una familiarización de forma rápida con los procedimientos en el puesto, el colaborador decide renunciar al sentirse impotente ya que no recibió una buena inducción sobre la filosofía empresarial.

Son muchos los motivos por los cuales se debe de implementar un programa de inducción, ya que es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, recurso por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción.

1.01. Contexto

Desde hace un tiempo atrás, el manual de inducción para los colaboradores de las empresas de seguridad a nivel nacional se consideraron innecesarios, vistos con un desgano de parte de los colaboradores por motivo de desconocimiento de dicho tema, llevó a su vez a tener pérdida de énfasis al desarrollar sus actividades pertinentes en su área de trabajo.

Lo cual será dado a conocer desde un principio que un colaborador comience a brindar sus servicios de seguridad para la empresa, para poder obtener un buen desempeño de sus funciones en su lugar de trabajo.

Frente a lo sucedido despierta la necesidad de generar e implementar un manual de inducción en la empresa SEFARDI que se dedica a ejercer vigilancia también protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos privados. Brindan también protección a personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para la seguridad de la misma. Que está ubicada actualmente en el Edén del Valle #5 para de esta manera inculcar la filosofía empresarial en cada uno de los colaboradores, y así los mismos pueden tener un buen desenvolvimiento en el ámbito laboral.

1.01.1. Macro

En el mundo de los negocios, a nivel mundial nos topamos con una serie ilimitada de mensajes, tanto publicitarios, como todos aquellos que nos invitan a adquirir, pertenecer, preferir y probar sus servicios que brindan. Existen un sin número de grandes empresas y más allá de todo aquello nos topamos con los fundadores. Aquellos que han impreso sus conocimiento, valores visiones y sueños de la compañía, esta es la esencia de toda organización. La filosofía empresarial hoy en día a nivel mundial es un elemento de gran poder y valor en el mundo de los negocios (Barreda, 2011).

Las empresas grandes, medianas y pequeñas siempre van a tener un constante movimiento de colaboradores, esto quiere decir que van a tener salientes y entrantes en una organización. La parte más importante de este proceso es el ingreso ya que como empresa tiene que brindar una buena inducción para que el trabajador pueda tener un buen desenvolvimiento dentro de sus labores cotidianas y no tenga ningún tipo de desconocimiento.

1.01.02. Micro

En un contexto económico donde el capital intelectual es la principal fuente de productividad la dimensión filosófica de la empresa es una guía invisible que permite alinear los talentos de una forma eficiente. Tener un propósito claro lo permite introducir dos elementos: encontrar sentido a las tareas que se realizan día a día a nivel nacional y para lograr un enfoque a los esfuerzos que se verán reflejados en los resultados. Así, los colaboradores realizarán sus tareas asignadas

De una manera más consciente y alineada con la misión de la empresa (Toscano, 2013).

Dentro de todo el proceso que cumple un colaborador al ingresar a una nueva empresa tiene que tener alineados todos sus pensamientos de manera correcta, para poder alcanzar todos sus propósitos que se han planteado al momento de ingresar a una organización de la manera más positiva para los beneficios de todos sus colaboradores.

1.01.03. Meso

Brindar al colaborador los conocimientos necesarios para desempeñar sus actividades laborales y un propósito claro de su puesto de trabajo esto nos ayuda a que el colaborador alcance los objetivos empresariales, sin embargo, tener un propósito no significa tener una lista de tareas a realizar. El propósito tiene que ver con la razón de ser del puesto de trabajo y el propósito de la empresa, básicamente responde a la pregunta ¿para qué existe el puesto de trabajo? y para qué existe la empresa? La respuesta a dicha pregunta nos enfoca en un elemento vital para mejorar el desempeño de la organización (Toscano, 2013).

En las empresas tienen que ser directos al momento de designar las funciones las cuales tiene que cumplir mediante tareas, es muy necesario que se tenga claro los métodos a seguir de cada empresa para de este modo obtener buenos resultados, esto también ayudará a tener buenas relaciones laborales dentro de la empresa.

1.02. Justificación

Este trabajo es muy importante ya que es un elemento de apoyo, a través del manual de inducción podemos dar a conocer la filosofía empresarial, para que por medio de este trabajo los colaboradores puedan tener un amplio conocimiento de sus funciones, organigrama, su historia, su misión, su visión, etc. También ayudara a posicionar a las personas para que se integren fácilmente en el nuevo grupo de trabajo, e incluso para que conozca bien sus funciones a realizar en la empresa.

Con el manual de inducción se pretende dar solución a un sin número de problemas, que por no tener el conocimiento o la información adecuada no podrán cumplir de manera correcta o eficiente las actividades que les compete en el ámbito laboral, y de esta manera afectar en forma general al desarrollo de la empresa.

Este proyecto se va a desarrollar con el objetivo de abastecer la información necesaria a las personas que brindaran sus conocimientos y habilidades para desempeñarse en el ámbito laboral, para no tener ningún tipo de desconocimiento sobre su lugar de trabajo y mucho menos de la filosofía empresarial que tiene implantada la empresa.

1.03. Matriz T

Tabla 1: MATRIZ T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Colaboradores con malas actitudes al momento de cumplir con sus actividades.	Alto índice de malas relaciones laborales en la empresa.				Colaboradores con un buen desempeño en sus lugares de trabajo.
FUERZAS IMPULSADORAS	REA L 1	IDEAL P.C	REA L 1	IDEAL P.C	FUERZAS BLOQUEADORAS
Capacitación para brindarles los conocimientos necesarios para un buen desempeño laboral.	2	4	5	3	La poca colaboración de las personas por poner en práctica lo indicado sobre la filosofía empresarial para tener un buen desempeño.
La buena comunicación entre los puestos trabajos.	1	3	4	2	Poca colaboración por parte de los colaboradores.
Talleres de relaciones labores en las áreas respectivas.	1	4	4	2	No contar con el apoyo suficiente por cada área de trabajo asignada.
Seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos.	2	4	4	1	Obtener malos resultados al momento de verificar las evaluaciones.

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Guillermo Romero

1.03.01. Análisis de la matriz T

En la organización influyen muchas fuerzas internas o externas, que favorecen o impulsan al cambio, los objetivos del cambio organizacional apuntan a una mayor eficiencia y mejor calidad de los servicios. Para lograrlos se requieren cambios formales en la estructura organizativa, en los métodos y procedimientos de trabajo, se necesita diagnosticar y tratar la parte administrativa con métodos nuevos y las técnicas adecuadas para tener una mejora.

Van a buscar un cambio dentro de la empresa para tener un buen resultado mediante capacitaciones a los colaboradores, para brindarles los conocimientos necesarios sobre la empresa en donde van a desempeñar sus tareas laborales.

También brindar talleres de relaciones laborales, para de esta manera fomentar la buena relación entre áreas de trabajo, al momento de tener un colaborador nuevo que va a ingresar a la empresa, para evitar todo tipo de mal entendidos y tener compañerismo desde el primer día de trabajo.

Las malas actitudes de los colaboradores en la empresa influyen mucho en el momento de desempeñar alguna actividad, ya que no tienen el conocimiento adecuado para realizar su desempeño dentro de su área de trabajo en la organización.

También depende mucho de la comunicación que tenga dentro de la organización, por el motivo que realizar actividades competentes a su puesto de trabajo a desempeñar dentro de la organización.

CAPÍTULO II

INVOLUCRADOS

2. MAPEO DE INVOLUCRADOS

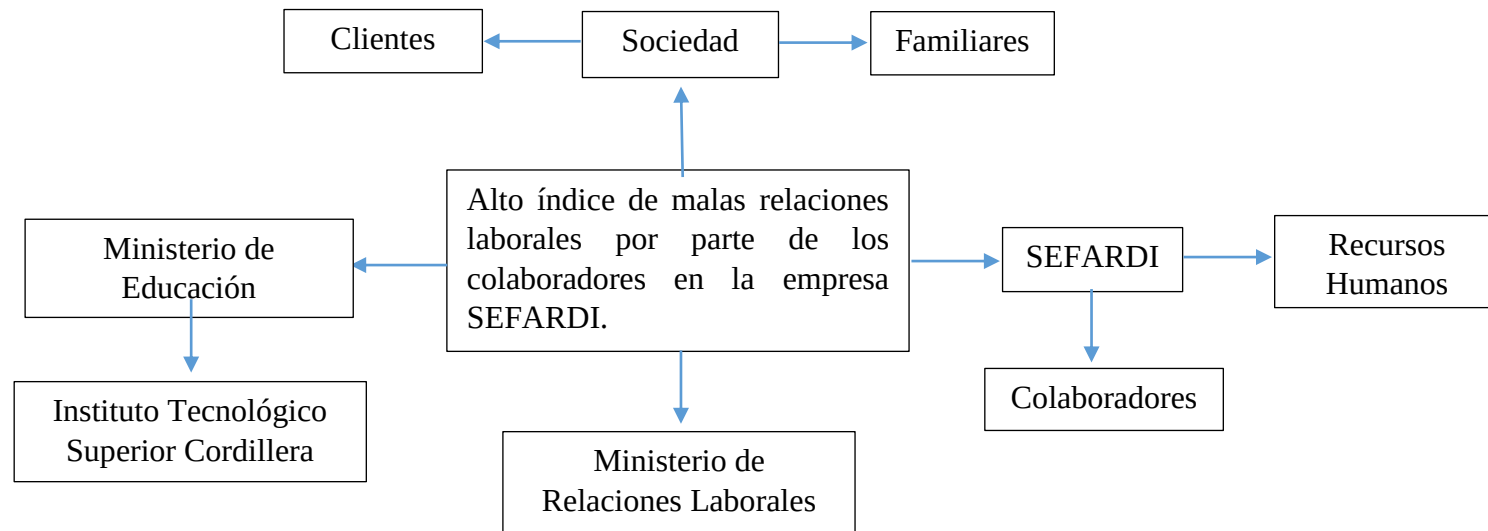


Figura 1 Mapeo de Involucrados
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

2.01. Análisis

El alto índice de malas relaciones laborales por parte de los colaboradores en la empresa SEFARDI no solo afecta dentro de la parte administrativa de la empresa sino también tiene reflejos con la sociedad, la comunidad ya que los colaboradores tienen más contacto con personas, a quienes brindan seguridad y deben tener un buen comportamiento para dar una buena imagen de la empresa.

La sociedad es un conjunto de personas que se relacionan entre sí, de acuerdo a unas determinadas reglas de organización jurídica que comparten una misma cultura o civilización en un espacio o un tiempo determinados, ya sea humano o animal, que tienen en común diversos elementos, como puede ser el idioma, el territorio que habitan, las tareas, los valores, los roles, el idioma o la religión.

Una familia es importante para el desarrollo de los niños. La familia es una fundación donde una persona aprende los modos para vivir en paz con otros. La relación de la familia debe ser estrecha y unida. Este tipo de relación puede ayudar a los miembros de la familia aprender sobre sus caracteres mismos. También, pueden aprender cómo tratar y comunicar con otros. Todos deben aprender la historia de su patria, su lengua, sus tradiciones y su familia. La historia conecta todas las generaciones. La lengua, especialmente, conecta a los abuelos con sus nietos. Es importante aprender el pasado porque el pasado se puede repetir en el futuro si una persona no presta mucha atención (homepage, 2012).

Un cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Del latín "Cliens" encontrarán en la historia a un cliente como aquel bajo la responsabilidad de otro, este otro ofrecía servicios de protección, transporte y resguardo en todo momento, las indicaciones se debían cumplir bajo regímenes específicos de orden para que pudieran ser ejecutadas tal cual al pie de la letra. Un cliente desea que se le sea atendido a la medida de la exigencia por

quien presta la colaboración. Hay varios tipos de clientes, todos de acuerdo al tipo de compra o servicio que solicitan (concepto definicion, 2015).

Los clientes son los que sencillamente pagan por adquirir o recibir un producto o un servicio de manera inmediata, tiene que tener una muy buena relación entre la persona que ofrece el bien o servicio con la persona que va a recibir lo ofrecido por medio de la organización.

Tienen que implementar todo esto de una manera correcta ya que todo lo que mencionan en la parte de arriba son los involucrados, para obtener los mejores resultados al momento de socializar un manual de inducción.

2.02. Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2: Matriz involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	CAPACIDADES MANDATOS RECURSOS	INTERÉS SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
SOCIEDAD	Buena relación entre las personas de su lugar de trabajo.	Mala comunicación entre colaboradores.	Art 38 del código de trabajo, Riesgos provenientes del trabajo.	Disminuir la mala comunicación entre personas de su lugar de actividades.	Llegar a tener discusiones fuertes y provocar a una pelea dentro de su área de trabajo.
EMPRESA	Mejorar el vínculo establecido con los miembros que lo rodean.	Faltas de respeto como gritarse, empujones.	Art 31 del código de trabajo, Trabajo de grupo.	Eliminar la falta de respeto.	Provocar algún tipo de enfermedad por un mal golpe.
MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	Aumentar la confianza para no tener ningún tipo de molestias.	Problemas de confianza.	Art 539 del código de trabajo, Atribuciones de las autoridades y organismos del trabajo.	Disminuir las mentiras dentro de su lugar de desempeño de actividades laborales.	No cumplir con las actividades asignadas por medio de la persona que está a cargo y pérdida de su lugar de trabajo.

SEFARDI	Mejorar la relación directa entre colaboradores para un buen desempeño en su lugar de trabajo.	Mala comunicación entre compañeros de trabajo.	Art 42 del código de trabajo, Obligaciones del empleador.	Disminuir la falta de productividad en sus lugares de trabajo.	No dar una buena satisfacción a nuestro clientes, pérdida de ingresos económicos y bajar la producción de la misma.
ITSCO	Mejorar los conocimientos de los estudiantes en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera.	Falta de conocimientos por medio de los estudiantes.	Art 58 del código de trabajo, Funciones de confianza.	Aumentar los conocimientos a los futuros profesionales de la patria.	No tener un buen desenvolvimiento en el campo laboral y pérdida de oportunidades en grandes organizaciones.

Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

CAPÍTULO III

3.01. Árbol de problemas

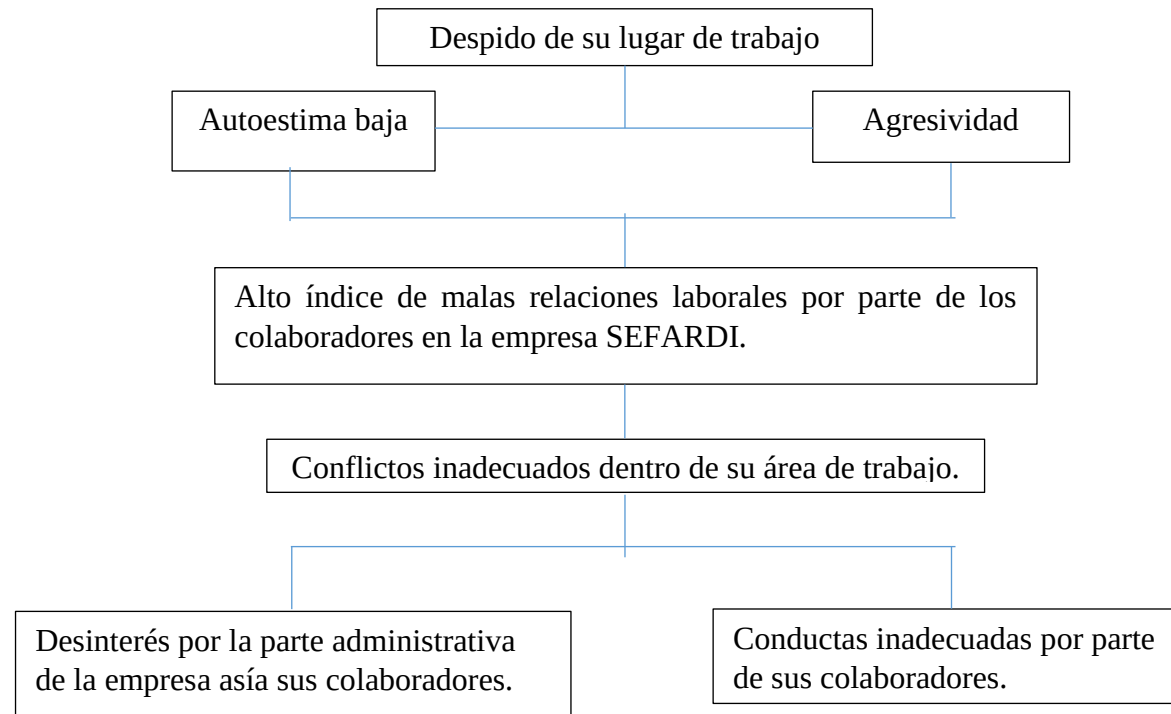


Figura 1: Árbol de problemas
Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

3.01.01. Análisis del árbol de problemas

El problema central del árbol de problemas es el alto índice de malas relaciones laborales por parte de los colaboradores en la empresa SEFARDI, lo que esto trae como efectos la autoestima baja por parte de los trabajadores por motivos, como es la falta de conocimientos necesarios para desempeñar sus actividades a un nivel alto, también puede ocasionar efectos de agresividad entre los miembros de su área de desempeño laboral y por todos estos efectos puede pasar que la mayoría de personas pierdes sus trabajos por las actitudes o por reacciones no adecuadas para su desempeño.

Esto también transmite causas como, conflictos inadecuados dentro de su área de trabajo también podrán presenciar conductas inadecuadas por parte de los colaboradores en si esto genera un mal clima laboral dentro de la empresa, de una u otra manera esto es molesto para los colaboradores que si aportan todo de ellos para un mejor desempeño de las actividades cotidianas.

3.02. Árbol de objetivos

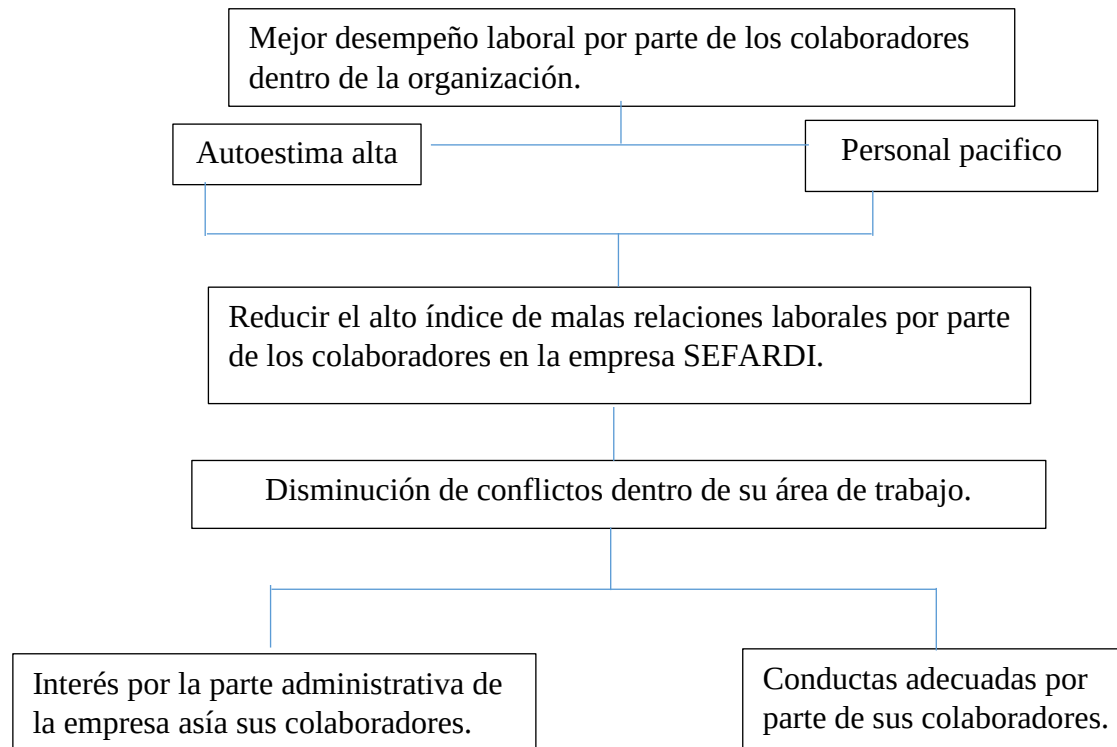


Figura 2: Árbol de objetivos
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

3.02.02. Análisis árbol de objetivos

El análisis del árbol de objetivos plantea la representación en positivo del árbol de problemas, el árbol de objetivos permite describir la situación a futuro de lo que se desea alcanzar con la empresa. Reducir el alto índice de malas relaciones laborales por parte de los colaboradores en la empresa SEFARDI.

Esto trae como efecto tener una autoestima alta en los colaboradores, tener un personal sin conflictos que los problemas se solucionen hablando con ellos y entre ellos para un mejor desenvolvimiento en su lugar de trabajo y tener una buena imagen de la organización.

También refleja causas una de ellas es la disminución de conflictos dentro de las áreas de trabajo, interés por la parte administrativa de la empresa para los colaboradores y conductas adecuadas por los trabajadores.

CAPÍTULO IV

ALTERNATIVAS

4.01. Matriz de análisis de alternativa

Tabla 3: MATRIZ DE ALTERNATIVAS

OBJETIVO	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Disminución de conflictos dentro de su área de trabajo.	4	5	5	5	5	24	Alto
Interés por la parte administrativa de la empresa asía sus colaboradores.	4	4	4	4	4	20	Medio alto

Conductas adecuadas por parte de sus colaboradores.	5	5	5	5	5	25	Alto
Reducir el alto índice de malas relaciones laborales por parte de los colaboradores en a empresa SEFARDI.	3	3	3	4	4	17	Medio alto

Fuente: Investigación propia
 Elaborado por: Guillermo Romero

4.02. Diagrama de estrategias

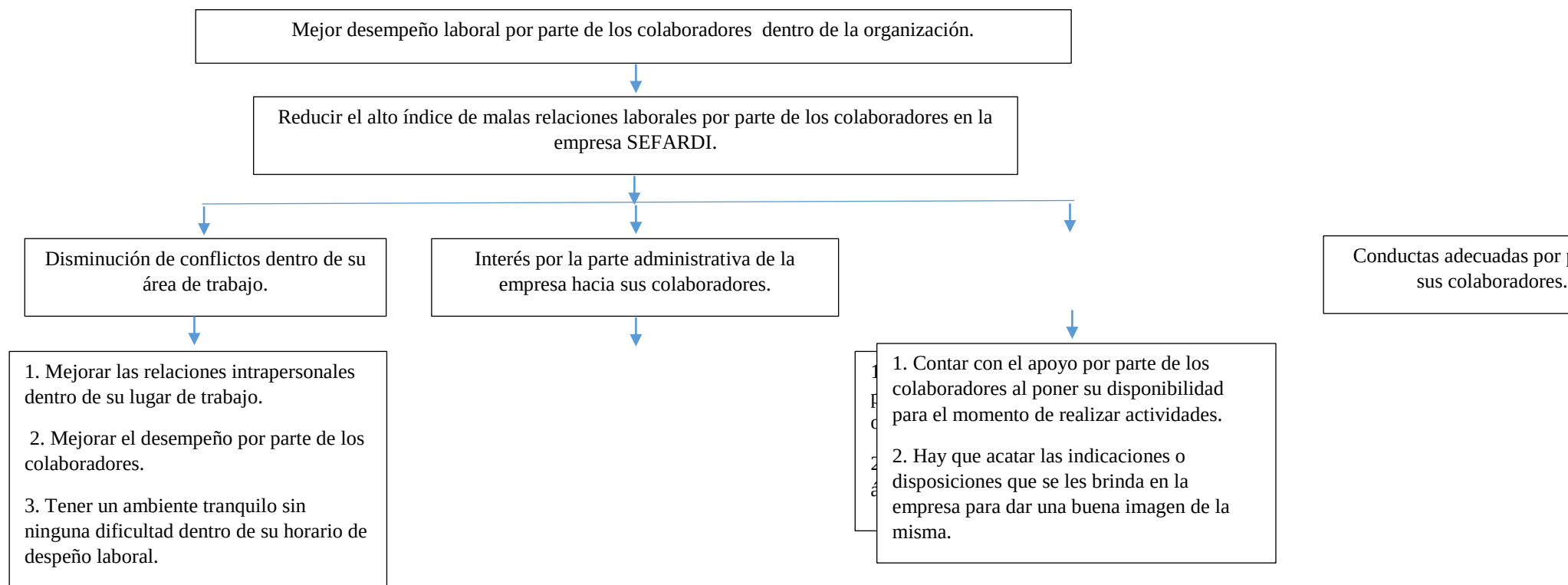


Figura 3: Diagrama de estrategias

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Guillermo Romero

4.03. Matriz de marco lógico

Tabla 4: Marco lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MÉTODOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Reducir el alto índice de malas relaciones laborales por parte de los colaboradores en la empresa SEFARDI.	Mantener siempre el porcentaje más alto en respeto de los colaboradores dentro y fuera de las instalaciones de trabajo.	Registro continuo del desempeño que tiene el colaborador en la organización.	Profesionales preparados en la mala comunicación laboral.
PROPÓSITO	Reducir la falta de incumplimiento de tareas por desconocimientos de los colaboradores en un 75 % para mejoramiento de la empresa.	• Problemas resueltos por la mala comunicación en su lugar de trabajo. • Seguimiento constante	• Colaboración por parte de los trabajadores • Apoyo por parte de la administración empresarial • Presupuesto aprobado
Mejoramiento de las relaciones laborales entre los colaboradores de la organización para un mejor desempeño profesional.			
COMPONENTES	Crear un ambiente laboral muy confortable al momento de realizar cualquier tipo de actividad.	• Cumplimiento de objetivos planificados como empresa.	• Socialización del manual de inducción para todos los colaboradores de la empresa tengan un mejor conocimiento.
• Disminución de conflictos dentro de su área de trabajo.			

• Interés por la parte administrativa de la empresa hacia sus colaboradores. • Conductas adecuadas por parte de sus colaboradores.	Tener buenas relaciones entre compañeros de trabajo para de esta manera dejar las rivalidades a un lado. Acatar las órdenes y cumplirlas en su totalidad sin ninguna dificultad.	• Comunicación entre el personal de trabajo generando trabajo en equipo. • Evaluación a los colaboradores.	• Empoderamiento del personal de la organización
ACTIVIDADES			
FINALIDAD	PRESUPUESTO	MÉTODOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1. Capacitar para una buena orientación a los colaboradores en su lugar de desempeño laboral.	Análisis costo beneficio del proyecto a desarrollar para un mejor desempeño en su área de desempeño laboral.	Cronograma de ejecución del proyecto dentro de la empresa para un mejor entendimiento para los colaboradores.	La no existencia de la planificación del proyecto generara malos entendidos en el área de trabajo.
2. Verificar la factibilidad de proyecto de mejora continua en las actitudes de la parte administrativa de la empresa.	Porcentaje del avance del proyecto dentro de la organización.	Planificación del proyecto con los responsables de la ejecución.	No existe concordancia dentro de las diferentes áreas de trabajo.

3. Solicitar presupuesto a la empresa al departamento financiero.	Verificación del recurso para solventar el proyecto.	Propuesta presupuestaria aprobada por el departamento financiero.	No se asigne los recursos financieros necesarios.
4. Determinar capital humano idóneo para la capacitación.	Porcentaje de talento humano apto o no apto del total de la nómina empresarial.	Comparar el análisis de perfil de cargo de cada colaborador de la empresa.	Personal con poca creatividad para un mejor desempeño.
5. Verificar avance de procedimientos estipulados.	Áreas responsables del cumplimiento de los involucrados dentro del proyecto.	Cronograma de realización.	No definir áreas responsables dentro de la empresa.

Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Se desea reducir la falta de incumplimiento de tareas en los colaboradores de la empresa SEFARDI, ya que por motivos de desconocimiento se presenta un valor del 75% en los trabajadores, se tomó en cuenta los llamados de atención de los últimos 3 meses y esto se dio a reflejar que tenemos que disminuir el valor mostrado en la matriz. En la empresa contamos con 106 colaboradores operativos.

Tabla 5: Notificaciones

TIEMPO	NOTIFICACIONES	PORCENTAJE	NÚMERO DE COLABORADORES
ABRIL	26	32%	112
MAYO	28	35%	112
JUNIO	27	33%	112
TOTAL	81 NOTIFICACIONES	100%	112 COLABORADORES

Fuente: Sefardi

Elaborado por: Guillermo Romero

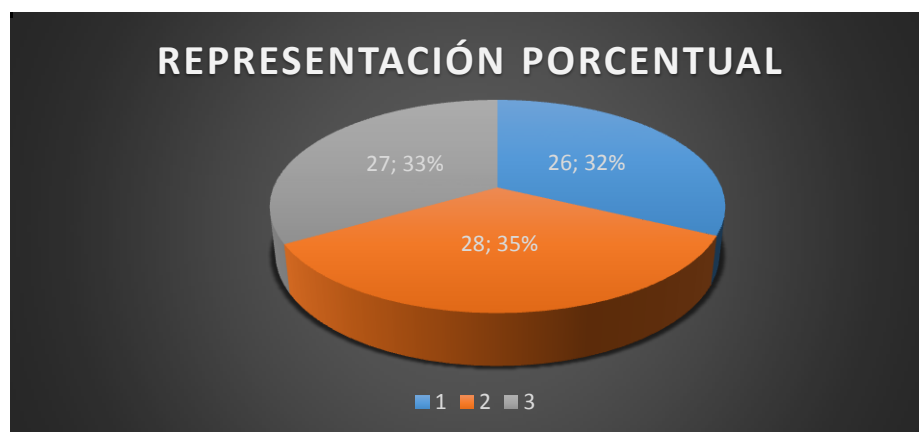


Figura 4: presentación porcentual de notificaciones

Fuente: Sefardi

Elaborado por: Guillermo Romero

Tabla 6: Reducción notificaciones

		PORCENTAJE
NOTIFICACIONES	81	100%
REDUCCIÓN NOTIFICACIONES	60	75%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Guillermo Romero

81 notificaciones en tres meses representa el 100 %, el propósito que han planteado es de reducir en un 75 % las notificaciones de los colaboradores, esto quiere decir que mediante el manual de inducción que se dará a conocer tendrá una reducción de sesenta notificaciones por parte de los trabajadores.

4.03.01. Análisis de la matriz de marco lógico

El marco lógico es una metodología que tiene el poder de comunicar los objetivos de un proyecto clara y comprensiblemente en un sólo marco o matriz. Su poder reside en que puede incorporar todas las necesidades y puntos de vista de los actores involucrados en el proyecto y su entorno. El marco lógico es una herramienta que resume las características principales de un proyecto, desde el diseño e identificación (¿cuál es el problema?), la definición (¿qué debemos hacer?), la valoración (¿cómo debemos hacerlo?), la ejecución y supervisión (¿lo estamos haciendo bien?), hasta la evaluación (¿lo hemos logrado?) (CEDEC comprometidos con tu éxito , 2015).

En la matriz del marco lógico ayudará a identificar asía donde estará direccionado con el proyecto, verifica los objetivos principales y los propósitos que tiene en mente que es diseñar y socializar un manual de inducción, en el cual se describirá la filosofía empresarial para un mejor conocimiento asía los colaboradores de la organización.

La finalidad de la realización de la investigación es para brindar confianza a los colaboradores brindando el conocimiento de las partes más relevantes de la empresa, para que cada persona se sienta identificada el momento de nombrar a la empresa, que se pongan la camiseta.

4.04. Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla 7: Matriz impacto de los objetivos.

OBJETIVO	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
Disminución de conflictos dentro de su área de trabajo.	Contribuir con procesos o talleres de manejo de conflictos internos dentro de su lugar de desempeño. (Puntos 4)	Relacionar de una manera equitativa al personal en la igualdad de género. (Puntos 5)	Generar programas de cuidado Asia el medio ambiente. (Puntos 5)	Actualizar procesos de mejora continua en conflictos laborales de forma permanente. (Puntos 5)	Implementar procesos de disminución de conflictos internos en el área de desempeño. (Puntos 5)	24	Alto
Interés por la parte administrativa de la empresa hacia sus colaboradores.	Poner más empeño al área administrativa para sus colaboradores sienta ese interés. (Puntos 4)	Demostrar interés por el género femenino en la parte Administrativa de la empresa. (Puntos 4)	Desarrollar programas de capacitación con relación al medio ambiente. (Puntos 4)	Lograr minimizar los conflictos presentados dentro de la organización. (Puntos 4)	Fomentar trabajo en equipo para de esta manera evitar conflictos laborales. (Puntos 4)	20	Medio alto
Conductas adecuadas por	Capacitar a todos los colaboradores	Tanto hombres como	Minimizar recursos	Realizar procedimientos	Formalizar actitudes adecuadas de los	25	Alto

parte de sus colaboradores.	tanto de la parte Administrativa como la parte operativa de la empresa para tener conductas adecuadas. (Puntos 5)	mujeres dentro de la empresa deben de tener un respeto mutuo entre compañeros. (Puntos 5)	vitales como agua, papel, luz, etc. (Puntos 5)	instructivos para tener claro sus actividades y poder cumplir todas las metas. (Puntos 5)	colaboradores en su área de labores. (Puntos 5)		
Reducir el alto índice de malas relaciones laborales por parte de los colaboradores en la empresa SEFARDI.	Indicar a los colaboradores las conductas adecuadas para no tener problemas de rivalidades dentro del área de trabajo y evitar las malas relaciones laborales. (Puntos 3)	Mejorar las actitudes de cada colaborador de la empresa (Puntos 3)	Dar conocimiento y cumplimiento de leyes y normas ambientales establecidas en el Ecuador. (Puntos 3)	Mejorar el rendimiento al momento de realizar actividades laborales. (Puntos 4)	Formalizar manuales para optimizar cualquier tipo de percance dentro de la empresa Sefardi. (Puntos 4)	17	Medio alto

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Guillermo Romero

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Propuesta



Figura 5: Sello de la empresa
Fuente: Sefardi
Elaborado por: Guillermo Romero

5.1 Antecedentes

La empresa SEFARDI CÍA LTDA es una entidad privada, dedicada a brindar seguridad a la sociedad que lo requiera o necesite de los servicios brindados por la empresa. La empresa se encuentra bajo el direccionamiento del Ministerio del Interior

Como también el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas. Para brindar un servicio de calidad para los clientes que hoy en día constan en la empresa, brindando a colaboradores todos los implementos necesarios para que puedan realizar un buen desempeño laboral pero más que eso cuidar, proteger la salud y el bienestar de los colaboradores.

Descripción de la herramienta metodológica

De acuerdo al plan de buen de buen vivir y a la línea de investigación “Reducir las malas conductas laborales por falta de conocimiento de la filosofía empresarial” establecida para la carrera Administración de Recursos Humanos y Personal se sustenta la investigación de Desarrollo e Innovación (I + D + I), la misma que se describe como la herramienta metodológica.

Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación para la solución al problema que presenta la empresa SEFARDI CIA LTDA (Carencia de un Manual de Inducción) está enfocado en la técnica de investigación I + D + I (Investigación, Desarrollo e Innovación), con métodos documentados en una investigación de campo.

La propuesta del proyecto diseño y socialización del manual de inducción en la empresa “SEFARDI CIA LTDA” ubicada en el Eden del Valle número 5 del Distrito metropolitano de Quito, 2017 para solucionar problemas de malas conductas por parte de desconocimientos de filosofía empresarial.

Modalidad básica de la investigación

La modalidad básica de la investigación es mediante la elaboración de un manual de inducción para el mejoramiento de conductas en la empresa "SEFARDI CIA LTDA" y estará enfocado para todo el personal tanto Administrativo como personal operativo de la organización, también considerando el análisis del resultado como también el trabajo en equipo en la organización.

Tipo de investigación

Se desarrollara en el presente proyecto dos tipos de investigación de Campo y Descriptiva.

Investigación de campo

Este tipo de investigación se lograra realizar en el sitio, esto es en la empresa SEFARDI, por la carencia de un manual de inducción es importante ya que permitirá obtener excelentes resultados para minimizar los problemas dentro de la misma.

Investigación descriptiva

Esta investigación permitirá analizar los datos obtenidos estadísticamente o de resultados encontrados, así como las carencias y problemas de la empresa.

Etapas de la investigación

El objetivo general es el diseño e implementación de un Manual de Inducción para los colaboradores de la empresa SEFARDI con un propósito de mejorar las relaciones laborales el mismo que servirá de guía para el personal que vaya a integrarse a la empresa, en especial para tener conocimientos importantes de la organización.

Población y muestra

Población

“Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (Sampieri, 2003)

Contando con 112 colaboradores los cuales 6 administrativos, y 106 operativos dentro de la empresa, para desarrollar sus funciones de la mejor manera para obtener mejores resultados día a día.



Figura 6: Colaboradores de la empresa
Fuente: Sefardi
Elaborado por: Guillermo Romero

Muestra

“La muestra es una representación significativa de las características de una población que bajo la asunción de un error, generalmente no superior al 5% estudia las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global” (Tamayo, 2004).

Tabla 8: Total colaboradores

NÚMERO DE COLABORADORES	CARGO OCUPACIONAL
1	Gerente General
1	Gerente Administrativo
1	Contadora
1	Recursos Humanos
1	Gestión Humana
1	Central de Monitoreo
106	Agentes de Seguridad
112	TOTAL

Fuente: Investigación Sefardi
Elaborado por: Guillermo Romero

Recolección de datos

En la empresa de seguridad "SEFARDI" la recolección de la información se la sustenta por medio de encuestas y entrevistas dirigidas al personal involucrado en el proceso de Inducción (personal administrativo y operativo), además se brindara otras fuentes de apoyo para demostrar los hechos.

Técnica de recolección de datos

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de invidos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actividades y los comportamientos de los ciudadanos (newsletter, 2012).

Se denomina entrevista al encuentro de dos o más personas en las que una de ellas es consultada en lo referente a aspectos personales, laborales, sociales, etc. existen distintos tipos de entrevistas según el contexto del que se hable. Así, por ejemplo, se

puede hacer referencia a entrevistas periódicas, de trabajo, médicas, etc. (Galindo, 1998).

La encuesta permite obtener resultados reales y son mucho más dinámicos debido al número de población, El modelo de encuesta utilizada en el proyecto "SEFARDI" busca identificar la necesidad de implementar o no el Manual de Inducción en la empresa.

Modelo de encuesta realizada

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

ENCUESTA TRABAJO DE TITULACIÓN

NOMBRE:

EDAD:

Sr. Colaborador de la empresa SEFARDI la presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos importantes para realizar el trabajo de campo de implementar un Manual de Inducción dentro de la empresa, el mismo que se dará a conocer toda información relevante de SEFARDI que usted como colaborador debe estar al tanto y saber de la misma.

En virtud se le agradecerá de forma muy especial su colaboración para responder las preguntas que encontrará a continuación. No está demás enfatizar que los datos que usted exponga, serán tratados con profesionalismo y responsabilidad.

MUCHAS GRACIAS

1- ¿Conoce que es un manual de inducción?

SI ☐

NO ☐

2- ¿Cuándo ingreso recibió una inducción por medio de la empresa manual de inducción?

SI ☐

NO ☐

3- ¿Desearía que los nuevos colaboradores de la empresa reciban información sobre el manual de inducción?

SI ☐

NO ☐

4- ¿Conoce los valores éticos de la empresa?

SI ☐

NO ☐

5- ¿Cree que el manual de inducción es útil en sus labores cotidianas?

SI ☐

NO ☐

6- ¿Le gustaría recibir información sobre el manual de inducción por parte del área administrativa de SEFARDI?

SI ☐

NO ☐

7- ¿Conoce la misión y visión de la empresa "SEFARDI"?

SI ☐

NO ☐

8- ¿Conoce las disposiciones básicas de la empresa?

SI ☐

NO ☐

9- ¿Conoce los departamentos que existe actualmente en la empresa?

SI ☐

NO ☐

10- ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones por parte de la empresa?

3 meses ☐

6 meses ☐

9 meses ☐

Nunca ☐

Validez de la información

La validez de la información es el hecho de reconocer algo verdadero basado en criterios de formas diversas. La confiabilidad de la información se refiere a que tanto podemos creer en la información que nos brinda una fuente de información. Algunos criterios para validar la información documental son: porque está aprobando por una institución reconocida (Angel, 2013).

La técnica de recolección de datos que se utilizara es la encuesta, en la que se aplicara preguntas cerradas para obtener la formalidad adecuada en los resultados, debido a que la población es considerable y esto hace más factible la validez de la información.

Técnica de análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos por las encuestas realizadas se procesará las respuestas obtenidas en tablas y gráficos estadísticos que presentarán los porcentajes, este proyecto es viable en el orden del 100 % debido a que la fuente es real y directa con los colaboradores de la empresa.

DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL INGRESO DE
NUEVOS COLABORADORES, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES
LABORALES DENTRO DE LA EMPRESA SEFARDI, UBICADA EN EL EDEN DEL VALLE EN EL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017.

1. ¿Conoce que es un manual de inducción?

Tabla 9: Pregunta 1

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	51	46%
NO	61	54%

Fuente: Investigación Sefardi
Elaborado por: Guillermo Romero



Figura 7: pregunta 1
Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Un 46 % de los colaboradores indican que si conocen que es un manual y 54 % indica que no conocen un manual de inducción, por falta de conocimientos en organizaciones donde han brindado sus servicios laborales y de la misma manera en el empresa actual donde trabajan.

2. ¿Cuándo ingreso recibió una inducción por medio de la empresa manual de inducción?

Tabla 10: Pregunta 2

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	33	29%
NO	79	71%

Fuente: Investigación Sefardi
Elaborado por: Guillermo Romero



Figura 8 pregunta 2
Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Colaboradores indican que un 71 % no recibió un manual de inducción al ingresar para realizar sus labores dentro de la empresa, un 29 % indica que si la recibió de lo cual ha hecho que los colaboradores no se sientan desde un principio parte de la empresa.

3. ¿Desearía que los nuevos colaboradores de la empresa reciban información sobre el manual de inducción?

Tabla 11: Pregunta 3

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	97	87%
NO	15	13%

Fuente: Investigación Sefardi
Elaborado por: Guillermo Romero



Figura 9: preguntas 3
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Los colaboradores actuales de la empresa SEFARDI indican en un 87 % que si les gustaría que los nuevos colaboradores reciban un manual de inducción para tener un mejor desempeño en su ámbito laboral, de la misma manera evadir cualquier tipo de adversidad en su lugar de trabajo y un 13 % de los trabajadores indica que no.

DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES DENTRO DE LA EMPRESA SEFARDI, UBICADA EN EL EDEN DEL VALLE EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017.

4. ¿Conoce los valores éticos de la empresa?

Tabla 12: Pregunta 4

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	53	47%
NO	59	53%

Fuente: Investigación Sefardi
Elaborado por: Guillermo Romero



Figura 10: Pregunta 4
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Un 47 % indica que si conocen los valores corporativos de la empresa, el 53 % indica que no los conocen ya que como organización no les brindo informaron adecuada sobre los valores empresariales para obtener un mejor desempeño en su lugar de trabajo.

5. ¿Cree que el manual de inducción es útil en sus labores cotidianas?

Tabla 13: pregunta 5

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	99	88%
NO	13	12%

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Guillermo Romero



Figura 11 pregunta 5

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Guillermo Romero

Los colaboradores actuales de la organización dicen en un 88 % que el manual de inducción si es útil en sus labores cotidianas a desempeñar ya que con esta información ellos sabrán a donde esta visionada la empresa en un futuro, el 12 % refleja que no, puede ser por el motivo que no tienen un conocimiento sobre el verdadero significado del manual de inducción.

6. ¿Le gustaría recibir información sobre el manual de inducción por parte del área administrativa de SEFARDI?

Tabla 14: pregunta 6

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	112	100%
NO	0	0%

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero



Figura 12 pregunta 6
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Todos los colaboradores en un 100 % indican que si les gustaría recibir el manual de inducción por parte del personal administrativo de la empresa SEFARDI para su mayor conocimiento de la filosofía empresarial.

7. ¿Conoce la misión y visión de la empresa "SEFARDI"?

Tabla 15: pregunta 7

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	37	33%
NO	75	67%

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero



Ilustración 13: pregunta 7
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Los colaboradores indican un 67 % que no conocen misión y visión de la empresa por falta del manual de inducción para dar a conocer a sus colaboradores a donde esta visionada la empresa a presente y futuro, el 33 % si conoce, esto es muy importante ya tienen conocimiento a donde esta direccionada la organización y cómo actuar antes las adversidades presentadas en su lugar de trabajo.

8. ¿Conoce las disposiciones básicas de la empresa?

Tabla 16: pregunta 8

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	42	36%
NO	76	64%

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero



Figura 14 Pregunta 8
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

El 64 % de los colaboradores no conocen las disposiciones básicas que genera la empresa al momento de realizar sus labores de trabajo la mayoría de trabajadores realiza su trabajo por experiencia propia o por experiencia laboral que adquirieron en antiguos trabajos, el 36 % si está al tanto con las disposiciones básicas.

9. ¿Conoce los departamentos que existe actualmente en la empresa?

Tabla 17: pregunta 9

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	62	55%
NO	50	45%

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero



Figura 15 Pregunta 9
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Un 55 % si conoce los departamentos que funcionan normalmente en la empresa, mientras un 45 % no conoce en su totalidad todos los departamentos que conforma la organización, esto nos brinda problemas ya que en algún problema no saben a qué departamento dirigirse para buscar una solución.

10. Con que frecuencia recibe capacitaciones por parte de la empresa?

Tabla 18: pregunta 10

RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
3 meses	35	22%
6 meses	93	57%
9 meses	0	0%
nunca	34	21%

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero



Ilustración 16 Pregunta 10
Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Los colaboradores indican en un 22 % que reciben capacitaciones cada 3 meses, 57 % cada 6 meses y el 21 % no ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para tener mayor conocimiento, esto no es muy factible ya que no ayuda al rendimiento de los colaboradores en su área de trabajo.

5.02. Justificación del proyecto

La inducción es un proceso de vital importancia dentro de una organización a pesar de que muchos gerentes no lo toman en cuenta, a través de ella se pueden implementar uno de los programas que normalmente se ignoran en la mayoría; que es familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, sus principales directivos, su historia, sus políticas, manuales que existen dentro de la empresa. Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así los tiempos y costos que se pierde tratando de averiguar por sí mismo, en que empresa ha entrado a trabajar, qué objetivos tiene, quien es quien, a quien recurrir para solucionar un problema, cuáles son las actitudes no toleradas, funciones y entre otros (Isabel, 2013).

La representación del desarrollo de la propuesta es el diseño y socialización de un Manual de Inducción para disminuir las malas relaciones laborales y de la misma manera esto se aplica para los nuevos colaboradores que ingresen a la organización dentro de la empresa "SEFARDI", ubicada en el Eden del Valle en el Distrito Metropolitano de Quito, año 2017.

5.03. Objetivo general

Un objetivo de investigación es el fin o meta que se pretende alcanzar en un proyecto, estudio o trabajo de investigación. También indica el propósito por el que se realiza una investigación. Este tipo de objetivos se centran en un área del conocimiento específica y van enfocados a ampliar de alguna forma el conocimiento sobre una materia. El objetivo de una investigación determina e influye en los demás elementos de una investigación como el marco teórico o la metodología (Dart, 2013).

- ❖ Proporcionar a los colaboradores que están dentro de la empresa y a los nuevos funcionarios de la organización información relevante que ellos deben de tener en conocimiento al contexto general es decir: estructura de la misma, misión, visión y objetivos.
- ❖ Reducir el alto índice de malas relaciones laborales por parte de los colaboradores en la empresa SEFARDI.
- ❖ Disminución de conflictos dentro de su área de trabajo.
- ❖ Interés por la parte administrativa de la empresa hacia sus colaboradores.
- ❖ Conductas adecuadas por parte de sus trabajadores.

5.3.2 Objetivo específico

- ❖ Dar a conocer a todos sus colaboradores nuevos o antiguos sus derechos y deberes a desempeñar dentro de la empresa.
- ❖ Orientar y crear obligaciones en los colaboradores de la empresa sentido de pertenencia, en otras palabras ponerse la camiseta de la empresa para dar una buena imagen hacia los clientes.
- ❖ Abastecer al trabajador información solo los servicios que ofrece la empresa "SEFARDI".

- ❖ Realizar un conocimiento minucioso de las instalaciones de la empresa a quien brindaran su servicio.
- ❖ Lograr la integración entre todo el personal que cumple funciones operativas dentro de la organización.

Actividades a desarrollar

- ❖ Planificar la implementación del nuevo manual de inducción dentro de la empresa a corto, mediano y largo plazo.
- ❖ Verificar el personal nuevo que va ingresando a formar parte de la organización.
- ❖ Solicitar presupuesto al departamento financiero.
- ❖ Ejecutar nuevo proyecto de manual de inducción.

Capacitar al personal administrativo

- ❖ Elaborar programa de capacitación según el proyecto que se implementará para obtener una mejora.
- ❖ Determinar talento humano idóneo para la capacitación.
- ❖ Definir fechas y horarios en los que puedan asistir el personal con tema de capacitación.
- ❖ Ejecutar programa de capacitación siguiendo el plan.

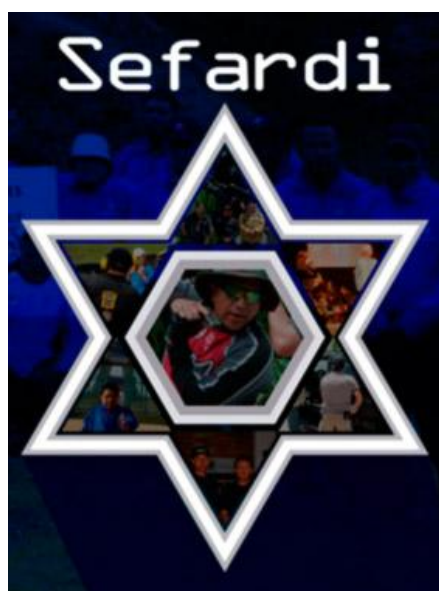
5.4 Diseño de manual de inducción

El diseño y socialización del manual de inducción en la empresa "SEFARDI" es parte de una mejora que se implementará en la misma, para mejorar el desempeño de todos los colaboradores y eliminar algunos problemas ocurridos por falta de conocimientos de cosas fundamentales de la organización.

5.4.1 Diseño y desarrollo del manual de inducción

	MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES	Código: M-DIPINC-001
		Edición: 2017- 18-07
		Revisión: N°0
		Página: 1/ 24

MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES



DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES DENTRO DE LA EMPRESA SEFARDI, UBICADA EN EL EDEN DEL VALLE EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017.

Carta de bienvenida

En este momento usted pertenece a nuestro gran equipo de trabajo ya que sus habilidades, actitudes y aptitudes le han servido para su ingreso a la empresa SEFARDI, es por esto que le damos la más cordial bienvenida a este gran equipo de trabajo que siempre ha buscado lo mejor en calidad y servicio al cliente.

Esperamos que tenga la mayor disponibilidad de colaboración y servicio estén disponibles en nuestro equipo de trabajo mediante la realización eficiente de las tareas asignadas a desempeñar en su lugar de trabajo.

De la misma manera deseamos que la empresa SEFARDI sea un importante medio que le permita tener ámbitos de superación dentro de la misma, mediante la interacción con personas de un alto sentido de compromiso dispuestos a la mejora continua.

Introducción

El manual que tiene en sus manos, ha sido elaborado con el propósito de mejorar las relaciones internas de su área de trabajo o desempeño laboral, ya que esto es una guía para su adecuada integración a la organización. Al que desde ahora es su lugar de trabajo.

Aquí encontrará la información primordial para una adaptación con un ambiente laboral, al integrarse a nuestro equipo de desempeño le hace partícipe de alcanzar el logro de nuestra misión y visión empresarial al brindar un servicio de calidad al alcance del cliente a través de su trabajo.

Historia de la empresa

El talento humano que realiza su trabajo con amor y pasión. Es igual a las necesidades del cliente en base a lo IDEAL y REAL con práctica aplicando la inteligencia, con modelos disuasivos y preventivos que conocemos y nos permita minimizar las amenazas y riesgos que nuestros clientes potenciales lo tengan.

SEFARDI brinda un servicio integral de protección vip y seguridad fija, con los más altos estándares de calidad que le permita elevar el nivel de satisfacción y percepción de seguridad del cliente. Para lo cual contamos con personal rigurosamente seleccionado, permanentemente capacitado y competitivo; buscando la mejora continua de los procesos.

Misión

Brindar a través de nuestro talento humano servicios profesionales de protección y seguridad con estándares de calidad, valores y ética; nuestra capacitación y entrenamiento está avalado en la doctrina Israelí logrando así diferenciar nuestro estilo de la competencia.

Visión

Queremos ser reconocidos por la excelencia y calidad en la aplicación de nuestros servicios con personal pro – activo que garantice la confianza en nuestros clientes.

Valores y conducta

Honestidad: seres íntegros, dignos y descendentes en palabras y acciones.

Confianza: transmitimos seguridad y confianza en nuestras labores, siendo leales y éticos.

Responsabilidad: llevar a cabo sus tareas con diligencia, seriedad y prudencia, siempre teniendo una buena relación entre compañeros de trabajo.

Filosofía

Brindar a través de nuestro talento humano servicios profesionales de protección y seguridad con estándares de calidad, valores y ética.

ORGANIGRAMA

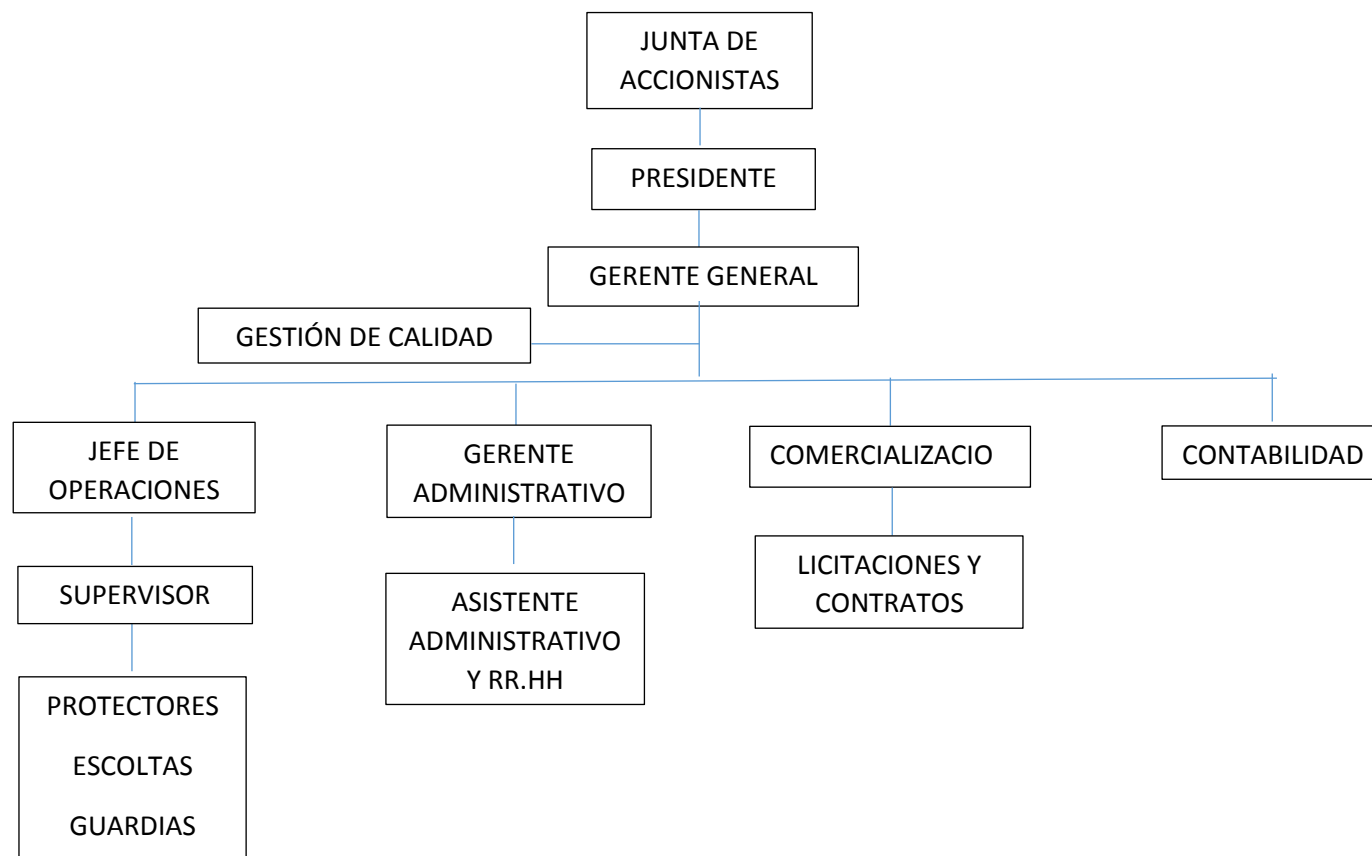


Figura 17: Organigrama de la empresa

Fuente: Sefardi

Elaborado por: Personal de Recursos Humanos

Derechos y obligaciones

a.- Derechos

Salario

El artículo número 13 del ministerio de relaciones laborales “FORMAS DE REMUNERACION” en los contratos a sueldo y a jornada la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

La remuneración que van obtener los colaboradores de la empresa como pago al desempeño de sus actividades serán los consignados dependiendo el horario que tengan, contando horas extras, suplementarias y extraordinarias.

Vacaciones

Artículo número 69 vacaciones anuales que todo colaborador tendrá derecho a gozar cada año de un periodo ininterrumpido de quince días de descanso, si el colaborador presta su servicio más de 5 años seguidos tendrá el derecho de gozar un día adicional por cada año que cumplió con sus funciones cotidianas de labores.

Artículo número 72 de las vacaciones anuales irrenunciables, son vacaciones anuales que constituyen un derecho irrenunciable que no puede ser compensado con su valor monetario, ningún contrato de trabajo podrá terminar sin que el trabajador con derecho a vacaciones las haya gozado, salvo lo dispuesto en el artículo número 74 de este código.

Artículo 74 postergación de vacaciones por el empleador, cuando se trate de labores técnicas o de confianza para las que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo.

Artículo 75 acumulación de vacaciones, el trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones que tiene disponible hasta por tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año.

Utilidades

Artículo 97 participación de trabajadores en utilidades de la empresa, el empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15 %) de las utilidades liquidas de la organización.

El porcentaje se distribuirá de la siguiente manera:

El diez por ciento (10 %) se dividirá para los trabajadores de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al colaborador.

El 5 por ciento (5 %) restante será entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por estas al cónyuge o conviviente en unión libre, los hijos menores de edad y los hijos con cualquier tipo de discapacidad sin importar la edad.

El reparto se hará por intermedio de la asociación mayoritaria de trabajadores de la empresa y en proporción al número de estas cargas familiares, debidamente acreditadas por el trabajador ante el empleador. De no existir ninguna asociación la entrega será directa.

Derechos generales

- Ejercer sus funciones de trabajo en un ambiente seguro.
- Obtener un trato con respeto por medio del empleador tanto como de los clientes a quien se brinda el servicio de seguridad.
- Gozar con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de la mejor manera.
- Las herramientas deben de constar en un buen estado o si tiene muchas fallas buscar un cambio inmediato de la misma por seguridad del colaborador.

b.- Obligaciones

Jornada de trabajo

Los horarios de trabajo para los colaboradores de la empresa SEFARDI tienen una secuencia que se maneja en la mayoría de empresas de seguridad, que es la secuencia de 3 – 3 – 2 esto significa 3 días, 3 noches y dos días libres.

Se ingresa a las 7 de la mañana y los relevos son 7 de la noche, por ser una empresa de seguridad los colaboradores manejan un horario especial aprobado por el ministerio de relaciones laborales con el Art: 3 de aprobación de horarios, que es especial mente para organizaciones con horarios de esta manera.

Proceso de actividades

1. Dirigirse al lugar donde tenga que cumplir su jornada de trabajo.
2. Presentarse con su compañero que le va a sacar del relevo.
3. Recibe los implementos necesarios para cumplir con su trabajo.
4. Comienza normalmente a trabajar sin ningún problema.

Objetivo

Tener en claro los procesos que se tiene que cumplir para empezar una jornada diaria de trabajo.

Alcance

Este proceso da a conocer todos los movimientos que se tiene que realizar para poder cumplir con las obligaciones del colaborador.

Responsable

Cada trabajador de la empresa es responsable con cumplir sus obligaciones diarias ante una jornada laboral.

		DEPENDENCIAS		
N°	Actividad	Colaborador que inicia jornada de trabajo	Colaborador que termina jornada de trabajo	Asistente de recursos humanos
1	Inicio de proceso.			
2	Dirigirse al lugar donde tenga que cumplir su jornada de trabajo.			
3	Presentarse con su compañero que le va a sacar del relevo.			
4	Recibe los implementos necesarios para cumplir con su trabajo.			
5	Comienza normalmente a trabajar sin ningún problema.			
6	Fin del proceso.			

Credenciales de identificación

Al formar parte de la empresa SEFARDI se procede a entregar una credencial de identificación para que se les pueda identificar de una manera rápida, el proceso también de entregar una credencial portando el sello de la empresa, es por motivo que el colaborador maneja armas de fuego y esto es un requisito indispensable en su puesto de trabajo.

Proceso de actividades

1. Llenan el formato de solicitud de credencial de personal activo.
2. Se revisa que los datos coincidan con sus carpetas laborales.
3. La solicitud se procese a escanear.
4. Solicitamos a personal especializado en credenciales que impriman con los datos escaneados.

Objetivo

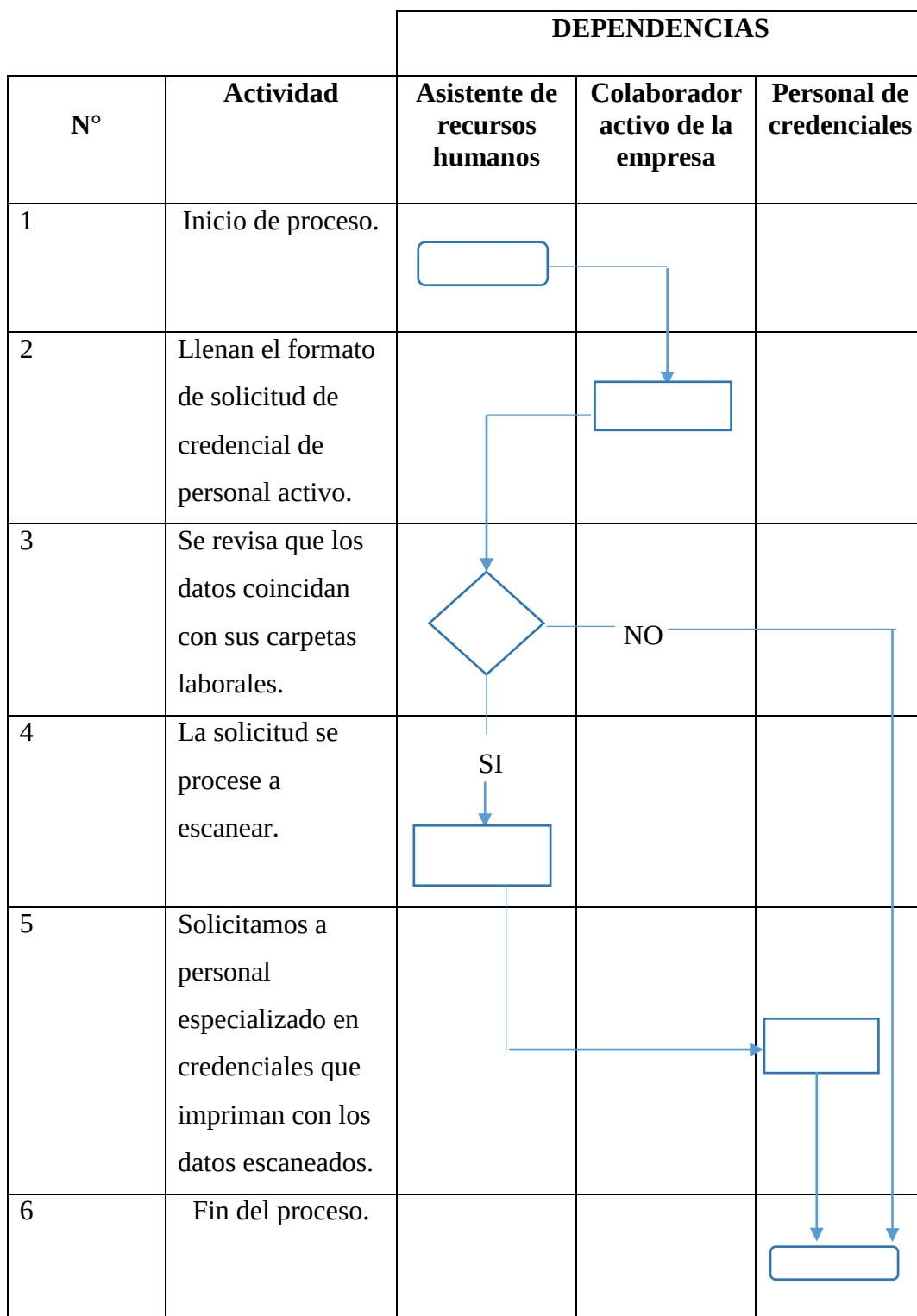
Tener una clara identificación con foto actualizada para verificar si es la persona que pertenece a la empresa.

Alcance

El proceso nos ayudara a identificar el personal actual de la empresa y de la misma manera esto se requiere para el manejo de armas adjuntando el permiso de manejo de la misma.

Responsable

Asistente de recursos humanos.



Atrasos

Depende el tiempo de retraso que tenga en su puesto de trabajo se procede hacer un pequeño descuento económico a su sueldo o remuneración que recibe al final de cada mes, procedemos a descuentos por normas internas de la empresa.

Procesos de actividades

1. Llamar a central de monitoreo a justificar con anticipación el motivo de su llegada tarde al lugar de trabajo.
2. Central de monitoreo llama al lugar de trabajo para informar que el relevo se realizara unos minutos después.
3. Se notifica atraso en el Only Reports.
4. Dependiendo el tiempo de atraso se le procede a realizar un descuento mediante rol de pago con una notificación de memo.

Objetivo

Aclarar al colaborador que si tiene un atraso de llegada al lugar de trabajo muy extenso, tendrá un descuento económico mediante rol de pagos.

Alcance

Tener un conocimiento claro de los reglamos a seguir por generar una distorsión en horarios de personal que espera el relevo.

Responsable

Central de monitoreo.

		DEPENDENCIAS		
Nº	Actividad	Colaborador que inicia actividades laborales	Colaborador que termina actividades laborales	Central de monitoreo
1	Inicio de proceso.			
2	Llamar a central de monitoreo a justificar con anticipación el motivo de su llegada tarde al lugar de trabajo.			
3	Central de monitoreo llama al lugar de trabajo para informar que el relevo se realizara unos minutos después.			
4	Se notifica atraso en el Only Reports.			
5	Dependiendo el tiempo de atraso se le procede a realizar un descuento mediante rol de pago con una notificación de memo.			
6	Fin del proceso.			

Ausencias

Por faltar a su puesto de trabajo se toma la decisión despedir inmediatamente a la persona, ya que como somos una empresa de seguridad o podemos dejar abandonado el puesto a quien se le brinda los servicios, esto se aplica siempre y cuando el colaborador no informe y justifique de manera formal a la empresa su falta a sus labores cotidianas.

Proceso de actividades

1. Se llama al departamento de recursos humanos informando el día que va a faltar a su lugar de trabajo.
2. Procede a informar a central de monitoreo.
3. Se busca un remplazo de forma inmediata para cubrir el puesto.
4. Procede a indicar como llegar al puesto que tiene que cubrir al personal que falto.

Objetivo

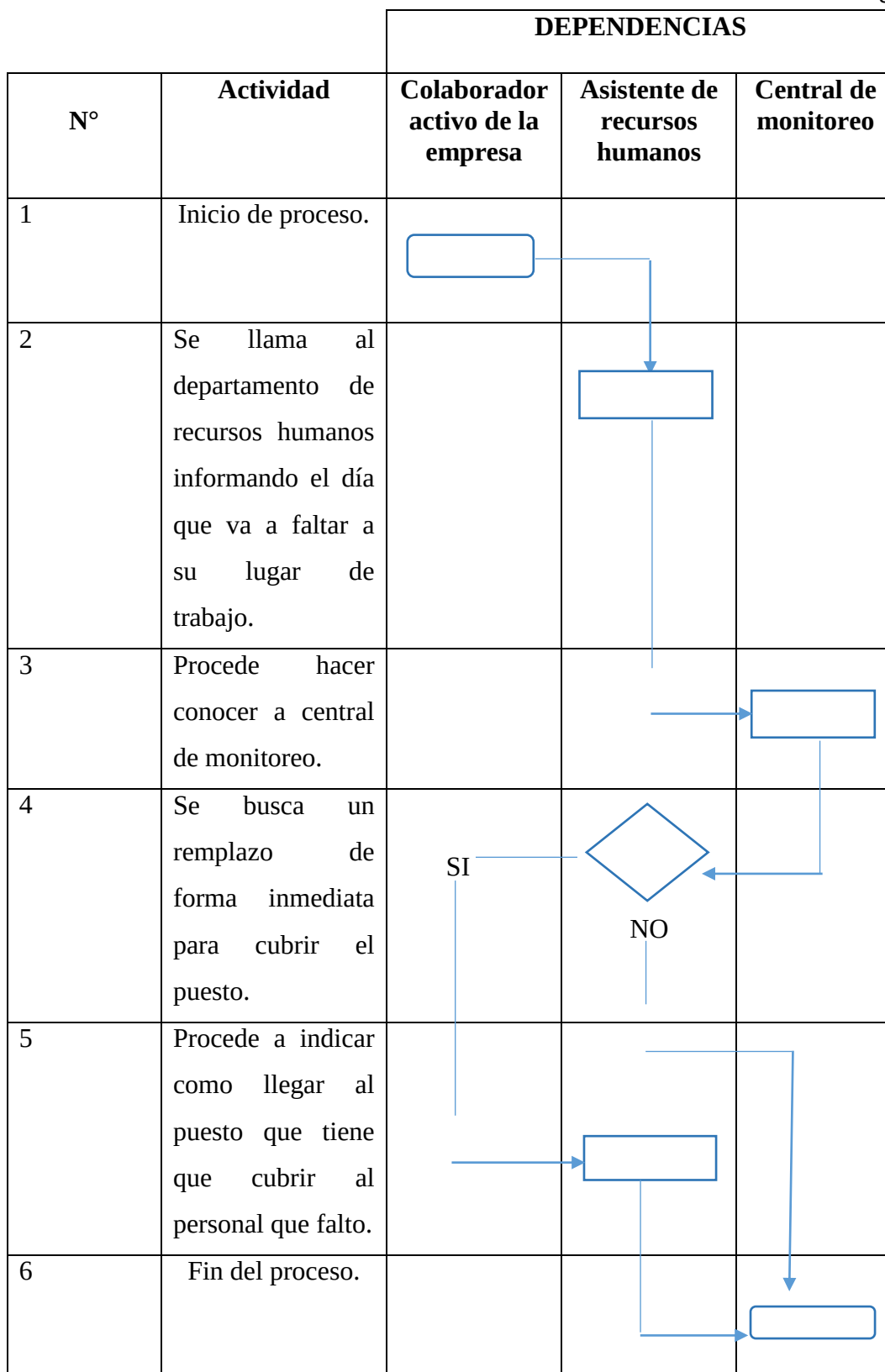
Cubrir el puesto vacío de trabajo de una manera inmediata para no perder clientes potenciales para la empresa.

Alcance

Este proceso nos ayuda a verificar como organización en que tiempo damos una respuesta inmediata al cliente.

Responsable

Asistente de recursos humanos.



c.- Generales

Uniforme

- Pantalón de tela negro
- Zapatos casuales
- Camisa celeste
- Corbata negra
- Gorra de la empresa

Herramientas

- Chaleco antibalas
- Arma de fuego o de fogeo
- Motocicleta

Botiquín de primeros auxilios

En todos los puestos de trabajo que brindamos seguridad constamos con un botiquín de primeros auxilios, esto consta de los medicamentos principales para una emergencia, ya que nuestros colaboradores pueden tener cualquier tipo de adversidad e la noche y no tienen a donde acudir con el botiquín podemos tener algún tipo de solución por el momento.

Terminación de Relaciones Laborales

- Terminación de contrato.
- Separación de la empresa por alguna falencia.
- Inasistencia, muchos permisos.
- Bajo desempeño laboral.
- Dilema con cliente.

En caso de no seguir laborando para la empresa "SEFARDI" se procede a firmar la denuncia, el departamento de recursos humanos le indica al excolaborador que dentro de 15 días se le llama para confirmarle el pago de su liquidación.

Procedemos a realizar el pago junto con su acta de finiquito, se le pide al excolaborador que con su puño y letra nos redacte en la copia de su pago que "recibió conforme su liquidación", firma y continuamente número de cédula.

5.4.2 Manual de inducción para el ingreso de nuevos colaboradores a la empresa "SEFARDI"

Objetivo

Aclarar las actividades necesarias a realizar para el levantamiento de información del nuevo colaborador que formara parte de la empresa y de esta manera ir derivando sus competencias para determinar si el personal está apto para cubrir la vacante necesaria.

Alcance

Este proceso abarca tener un conocimiento íntegro de la persona que desea ingresar a formar parte de la empresa y de la misma manera conocer el desempeño máximo de la misma.

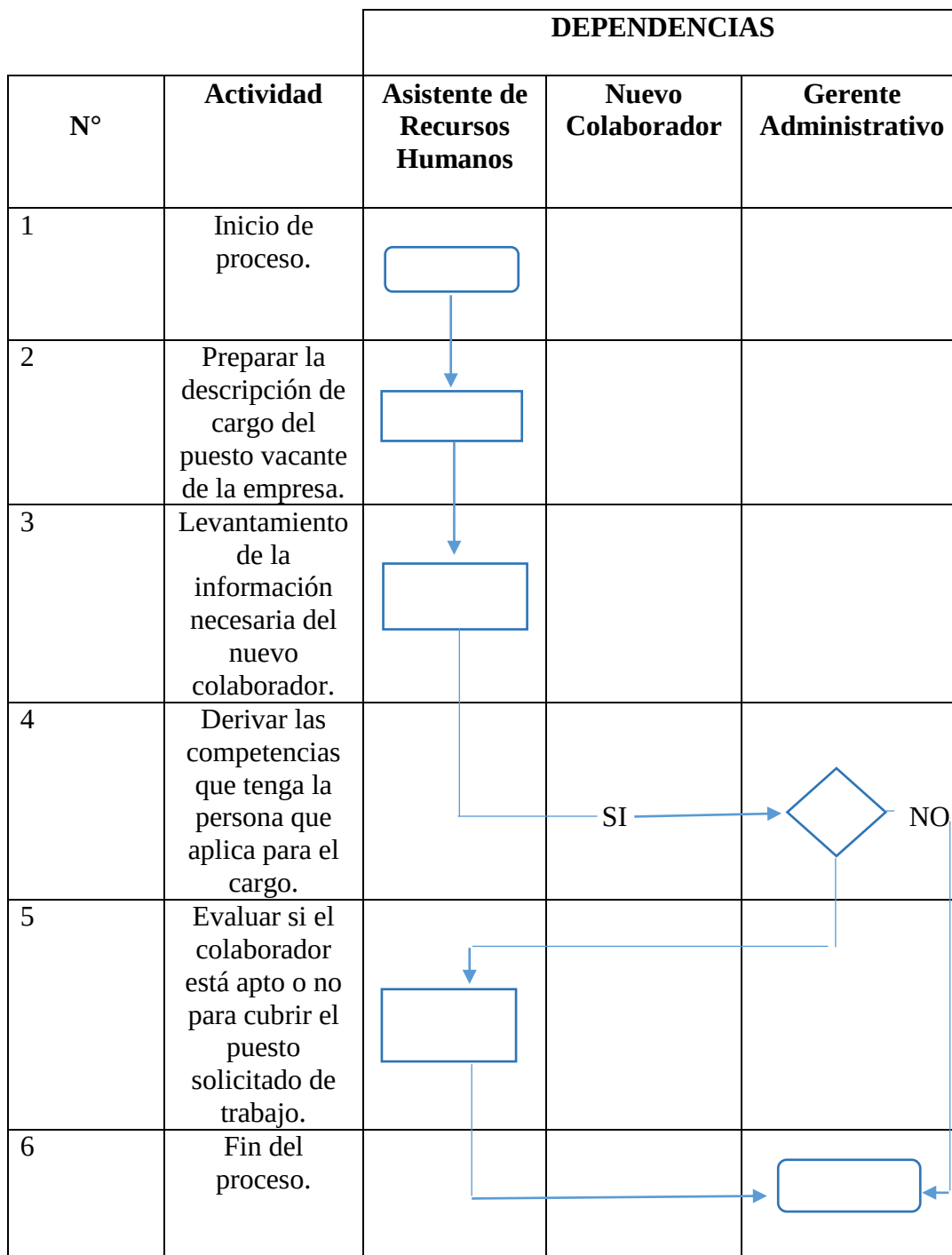
Responsable

El Asistente de Recursos Humanos es responsable del levantamiento de esta información acerca del nuevo colaborador.

5.4.3 Formulación de las actividades

1. Preparar la descripción de cargo del puesto vacante en la empresa.
2. Levantamiento de la información necesaria del nuevo colaborador.
3. Derivar las competencias que tenga la persona que aplica para el cargo.
4. Evaluar si el colaborador está apto o no apto para cubrir el puesto solicitado de trabajo.

5.4.4 Flujograma de actividades



5.5 Objetivo

Determinar el levantamiento del perfil de puesto idóneo para obtener una excelente selección de personal basado en las competencias laborales.

5.5.1 Alcance

Esta evolución se debe adaptar antes de la selección de personal para de esta manera tener colaboradores idóneos al puesto de trabajo.

5.5.2 Responsabilidad

El responsable de adquirir toda esta información de perfiles de cargo es únicamente el asistente de recursos humanos, ya que únicamente él es el encargado de reclutar nuevo personal para la empresa.

5.5.2.1 Levantamiento de la información de los perfiles de cargo del personal operativo.

PERSONAL OPERATIVO (GUARDIAS, ESCOLTAS)		
Explicación		
- Tener el curso que brinda el Ministerio del Interior - Curso de manejo de Armas de Fuego		
DATOS GENERALES	NOMBRE	
	APELLIDO	
	EDAD	
CURSOS REALIZADOS 		
FORMACIÓN PROFESIONAL	Educación Básica :	
	Bachillerato:	
	Técnico Profesional:	
EXPERIENCIA MÍNIMA	Dos años en cargo similar	

Cuadro categórico de competencias

		PONDERACIÓN				
		1	2	3	4	5
COMPETENCIAS BÁSICAS	Leer					X
	Escribir				X	
	Comunicación oral				X	
COMPETENCIAS GENÉRICAS	Trabajo en equipo				X	
	Liderazgo			X		
	Tolerancia			X		
	Escucha activa				X	
COMPETENCIAS TÉCNICAS	Bachiller					X
	Curso por el Ministerio del Interior					X

VALOR DE LA PONDERACIÓN	SIGNIFICADO
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno
5	Excelente

Evaluación del nuevo colaborador

APELLIDOS:		NOMBRES:
EDAD:	GÉNERO:	TELÉFONO: /
FECHA:		EVALUADOR:
Evalué del 1 al 5 las siguientes métricas		
FACTOR PROFESIONAL		
1	Responsabilidad	
2	Orden y claridad en su lugar de trabajo	
3	Capacidad de delegar tareas	
4	Sentido común	
5	Grado de conocimiento funcional	
6	Planificación de trabajo	
FACTOR HUMANO		
7	Actitud hacia la empresa	
8	Actitud hacia superiores mandos de la empresa	
9	Actitud con sus compañeros de trabajo	
10	Presentación personal	
11	Puntualidad	
12	Predisposición	
13	Actitud hacia el cliente	
14	Cooperación como equipo	

HABILIDADES		
15	Iniciativa	
16	Adaptabilidad	
17	Manejo de conflictos	
18	Toma de decisiones	
19	Respuesta bajo presión	
20	Liderazgo	

COMENTARIOS	

Socialización del manual de inducción

Se denomina socialización o sociabilización al proceso a través del cual los seres humanos aprenden e interiorizan las normas y los valores de una determinada sociedad y cultura específica. Este aprendizaje les permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social (Porto, 2008).

Programa de socialización del manual

El presente programa de Socialización del manual de inducción define los siguientes lineamientos:

Nominación del programa

Programa de socialización del Manual de Inducción de la empresa "SEFARDI"

Encuesta después de socialización

ENCUESTA TRABAJO DE TITULACION

NOMBRE:

EDAD:

Sr. Colaborador de la empresa SEFARDI la presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos importantes para realizar el trabajo de campo de implementar un Manual de Inducción dentro de la empresa, el mismo que se dará a conocer toda información relevante de SEFARDI que usted como colaborador debe estar al tanto y saber de la misma.

MUCHAS GRACIAS

1- ¿Después de la socialización conoce que es un manual de inducción?

SI ☐

NO ☐

2- ¿Teniendo conocimiento del manual cree mejorar sus actividades laborales?

SI ☐

NO ☐

3- ¿Cree que el manual de inducción es útil para los nuevos colaboradores de la organización?

SI ☐

NO ☐

4- ¿Los valores corporativos son útiles para desempeñar su trabajo?

SI ☐

NO ☐

5- ¿El manual de inducción será útil en sus labores cotidianas?

SI ☐

NO ☐

6- ¿Le gusto recibir el manual de inducción?

SI ☐

NO ☐

7- ¿Le quedo clara la misión y visión de la empresa?

SI ☐

NO ☐

8- ¿Conoce cómo tiene que reaccionar ante cualquier problema organizacional?

SI ☐

NO ☐

9- ¿Sabe a qué departamento acudir ante alguna adversidad que se presente en su puesto de trabajo?

SI ☐

NO ☐

10- ¿Cada que frecuencia le gustaría recibir este tipo de capacitaciones?

3 meses

☐

6 meses

☐

9 meses

☐

Nunca

☐

5.04. Metodología

El programa de socialización se realizara a través de un método de enseñanza, es decir una capacitación con métodos didácticos para grupos de trabajo, esto ayudara a tener una mejor captación de ideas por medio de los colaboradores.

Contenido del programa

El programa de socialización ofrece el siguiente contenido

- ❖ Bienvenida.
- ❖ Antecedentes del manual de inducción.
- ❖ Conceptualización de manuales y procedimientos.
- ❖ Socialización del manual de inducción.
- ❖ Ventajas al aplicar el manual de inducción.
- ❖ Despedida.

DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL INGRESO DE
NUEVOS COLABORADORES, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES
LABORALES DENTRO DE LA EMPRESA SEFARDI, UBICADA EN EL EDEN DEL VALLE
EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017.

5.5.1.3 Cronograma de ejecución del programa de socialización.

CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO "MANUAL DE INDUCCIÓN"									
Ord	Fechas	Julio				Agosto			
	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Introducción al uso de manuales								
2	Procedimiento								
3	Instructivos								
4	Conceptualización de manuales								
5	Ventajas al aplicar el manual								
6	Manejo del Manual de Inducción								

Tabla 19: Cronograma de ejecución del programa de socialización

Fuente: investigación propia

Elaborado por: Guillermo Romero

Lugar de lanzamiento del manual de inducción

Sala de reuniones de la empresa "SEFARDI". Ubicada en el Edem del Valle 5 calle D y calle C.

Lugar de capacitación y socialización

Sala de eventos especiales que posee la empresa "SEFARDI". Ubicada en el Edem del Valle 5 calle D y calle C.

CAPITULO VI

ADMINISTRACION DE RECURSOS

6. Recursos

Se denomina recursos a aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad. En economía, se llama recursos a aquellos factores que combinados y son capaces de generar valor en la producción de bienes y servicios. Estos, desde una perspectiva económica clásica, son capital, tierra y trabajo (Definición ABC, 2007).

**DISEÑO Y SOCIALIZACIÓN DE UN
MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL
INGRESO DE NUEVOS
COLABORADORES.**

- Recursos Humanos
- Recursos Financieros
- Recursos Tecnológicos
- Recursos Materiales

DISEÑO Y SOCIALIZACION DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA EL INGRESO DE NUEVOS COLABORADORES, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LAS RELACIONES LABORALES DENTRO DE LA EMPRESA SEFARDI, UBICADA EN EL EDEN DEL VALLE EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017.

6.01.01. Recursos Humanos

El personal que está involucrado en el desarrollo del proyecto “Diseño y Socialización de un Manual de Inducción en la empresa SEFARDI” se detalla a continuación:

- ❖ Gerente General
- ❖ Gerente Administrativo
- ❖ Jefe de Talento Humano
- ❖ Departamento de Gestión Humana

6.01.02. Recurso financiero

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestos por: dinero en efectivo, préstamos a terceros, depósitos en entidades financieras, tenencia de bonos y acciones, tenencias de divisas (Anzil, 2009).

La empresa SEFARDI cuenta con una buena liquidez y fondos de caja chica, para el presente proyecto se destinara fondos de la partida presupuestaria calculada para el año 2018, para tener una mejora continua, en el desarrollo de actividades de nuestros futuros colaboradores de la organización.

6.01.03. Recursos materiales

Los recursos materiales o bienes tangibles de la empresa "SEFARDI" que tiene disponible para la ejecución de este proyecto son:

- Infraestructura
 - Sala de reuniones.
 - Salón de eventos importantes.

- Equipos de oficina
 - Escritorio
 - Sillas
 - Pizarrón

- Material de oficina
 - Hojas de papel bond
 - Esferos
 - Lápices
 - Marcadores
 - Tableros
 - Tinta para impresora

6.01.04. Recursos tecnológicos

La empresa SEFARDI tiene un área amplia de tecnología ya que esto es un apoyo para los colaboradores actuales dentro de la organización. Para poner en marcha dicho manual constamos con lo siguiente:

➤ Recursos Tecnológicos Tangibles

- CPU (ordenador)
- Monitor
- Teclado
- Mouse
- Parlantes
- Impresora
- Escáner
- Cámara digital
- Proyector

➤ Recursos Tecnológicos Intangibles

- Sistema operativo actual
- Internet fibra óptica
- Correos empresariales
- Programa ONLI report

6.02. Presupuesto

Un presupuesto es un plan de operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios. En otras palabras, hacer un presupuesto es simplemente sentarse a planear lo que quieres hacer en el futuro y expresarlo en dinero. (Emprende pyme, 2011).

Recursos materiales

Tabla 20: infraestructura

INFRAESTRUCTURA				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Sala de reuniones de 10 metros cuadrados	1	10000	10000
2	Salón de eventos importantes de 12 metros cuadrados	1	12000	12000
			TOTAL	22000

Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Equipos de oficina

Tabla 21: equipos de oficina

EQUIPOS DE OFICINA				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Escritorio	7	325	2275
2	Sillas	20	180	3600
3	Pizarrón	2	90	180
TOTAL				6055

Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Materiales de oficina

Tabla 22: Materiales de oficina

MATERIALES DE OFICINA				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Hojas de papel bond	500	0,02	10
2	Esferos	30	0,5	15
3	Lápices	15	0,35	5,25
4	Marcadores	5	0,75	3,75
5	Tableros	20	1,85	37
6	Tinta para impresora	5	8	40
TOTAL				111

Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Recursos tecnológicos

Tabla 23: Recursos Tecnológicos

RECURSOS TECNOLOGICOS				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	CPU (ordenador)	7	290	2030
2	Monitor	7	165	1155
3	Teclado	7	20	140
4	Mouse	7	8	56
5	Parlantes	7	15	105
6	Impresora	2	280	560
7	Escáner	1	400	400
8	Cámara digital	1	540	540
9	Proyector	2	328	656
			TOTAL	5642

Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

Resumen de gastos del proyecto

Tabla 24: Resumen de gastos del proyecto

RESUMEN DE GASTOS DEL PROYECTO		
ORD.	RECURSOS	VALOR
1	Infraestructura	22000
2	Equipos de oficina	6055
3	Materiales de oficina	111
4	Recurso tecnológico	5642
5	Capacitador	1.200
	TOTAL	35.008

Fuente: investigación propia
Elaborado por: Guillermo Romero

El resumen general de los gastos contemplan solo los gastos que la empresa va a tener, en la tabla realizada anteriormente podemos verificar todos los recursos que necesitamos con su valor monetario.

El presente proyecto diseño y socialización de un manual de inducción en la empresa SEFARDI generara un costo total de \$ 35.008 dólares, la empresa posee bienes propios en la infraestructura esto es \$ 22.000 dólares que serán descontados del valor total quedando como gasto real \$ 11.808 dólares en la realización del proyecto.

6.03. Cronograma

Una posible definición de cronograma sería una lista de elementos o procesos de un proyecto en la cual se incluye además sus fechas previstas de comienzo a final. El cronograma únicamente incluye información acerca del tiempo destinado al proyecto y a cada una de sus fases. (ITM platform, 2016).

CRONOGRAMA DE EJECUCION DEL PROYECTO																								
"MANUAL DE INDUCCIÓN"																								
FECHA	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asignar presupuesto para continuar con los procesos.																								
Capacitar al personal Administrativo																								
Elaborar procedimientos de Manual de Inducción																								
Diseño Manual de Inducción																								
Socialización de Manual de Inducción																								

Tabla 25: cronograma de ejecución del proyecto

Fuente: investigación propia

Elaborado por: Guillermo Romero

Cronograma del proyecto de trabajo de titulación

[illegible]

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El manual de inducción es parte fundamental de este trabajo, es una función o actividad en la parte administrativa tanto como en la operativa ya que juega un papel muy importante en la organización, esto ayudara a que el nuevo colaborador se integre a la empresa y reciba la información necesaria para un rápido desarrollo tanto personal como en sus actividades a realizar.
- La inducción es un proceso muy importante dentro de la organización por el motivo que abarca desde el momento que el aspirante requiere trabajo y continuo con el proceso de evaluación para poder cubrir la vacante, hasta que dure el proceso de contratación.
- Los colaboradores siempre están necesitado información para lograr su superación tanto dentro como fuera de la organización, ya que como trabajador tiene metas y objetivos que cumplir a un corto o largo plazo.

- Desarrollar y actualizar el manual de inducción especificando todos los procedimientos de todas las áreas y puestos de trabajo, debido a que esto forma parte de la estructura empresarial y los objetivos que persigue la empresa.
- Planear anualmente el proceso de Re inducción de colaboradores como una política interna de la empresa, de este modo tendremos continuidad en los trabajadores para no perder la direccionalidad de la empresa.

Recomendaciones

- Tener una rápida integración por parte de los nuevos colaboradores en el área de operacional de la empresa.
- Esfuerzo por parte del personal administrativo, como operativo para que se cumplan objetivos y metas planteado por la organización.
- Dar una buena impresión inicial a los nuevos trabajadores de la empresa.
- Darles a conocer sus derechos y conjuntamente de sus obligaciones laborales.
- Mejorar la comunicación entre todos los colaboradores de la organización.
- Utilizar herramientas adecuada para cualquier tipo de actividad a realizar.

Bibliografía

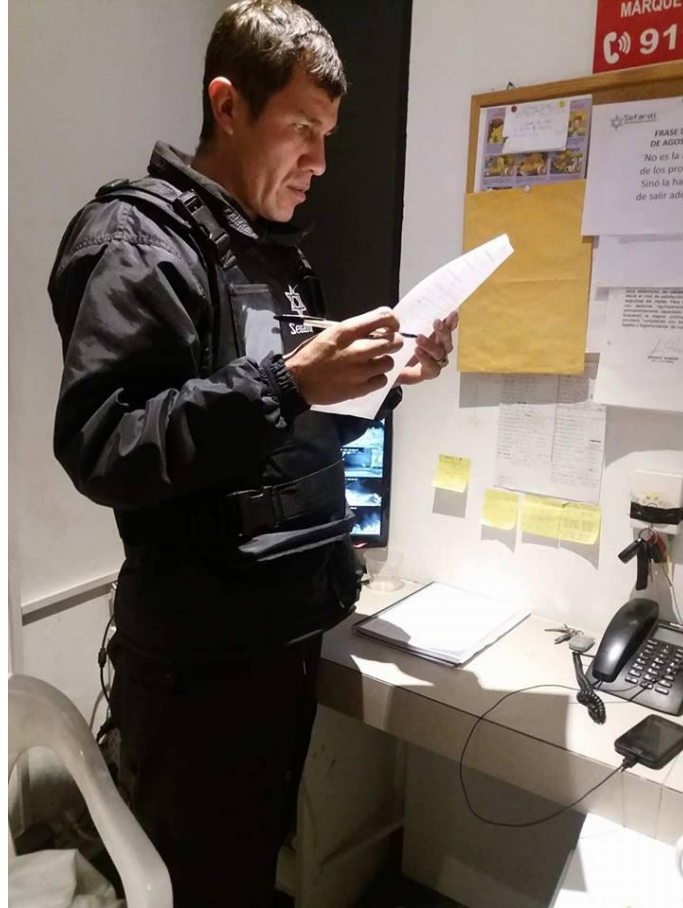
- Angel, M. (2013). *calameo*. Obtenido de calameo:
<http://es.calameo.com/read/002592668a91184da7ebd>
- Anzil, F. (11 de diciembre de 2009). *Zona Económica*. Obtenido de Zona Económica :
<http://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>
- Barreda, J. (22 de junio de 2011). *empresariales, entretenimiento y humor*. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de empresariales, entretenimiento y humor :
<https://es.slideshare.net/Barredex/filosofa-empresarial-8394014>
- CEDEC *comprometidos con tu exito*. (18 de mayo de 2015). Obtenido de CEDEC comprometidos con tu exito :
http://www.cedec.com.mx/index.php?option=com_aicontactsafe&view=message&layout=message&pf=1&Itemid=54
- concepto definicion*. (14 de febrero de 2015). Obtenido de concepto definicion:
<http://concepto definicion.de/cliente/>
- Dart. (2013). *Significados*. Obtenido de Significados : <https://www.significados.com/objetivo-de-investigacion/>
- Definición ABC*. (2007). Obtenido de Definicion ABC:
<https://www.definicionabc.com/?s=Recursos>
- Emprende pyme*. (2011). Obtenido de Emprende pyme: <http://www.emprendepyme.net/que-es-un-presupuesto.html>
- Galindo, L. J. (1998). *Técnicas de la investigación*. Mexico: This one.
- homepage, a. (17 de noviembre de 2012). *albany edu*. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de albany edu:
http://www.albany.edu/faculty/mw908/aspn301z/primavera99/familia/significado_familia.htm
- Isabel. (2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/>
- ITM platform*. (31 de marzo de 2016). Obtenido de ITM platform :
<http://www.itmplatform.com/es/blog/que-es-cronograma/>
- newsletter. (2012). *centro de investigación sociológicas*. Obtenido de centro de investigación sociológicas :
http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html
- Porto, J. P. (2008). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de: <http://definicion.de/socializacion/>
- Sampieri. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: mac Graw Hill.

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. En M. Tamayo. México: LIMUSA.

Toscano, O. (31 de julio de 2013). *Ekos negocios*. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de Ekos negocios:

<http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=2312>

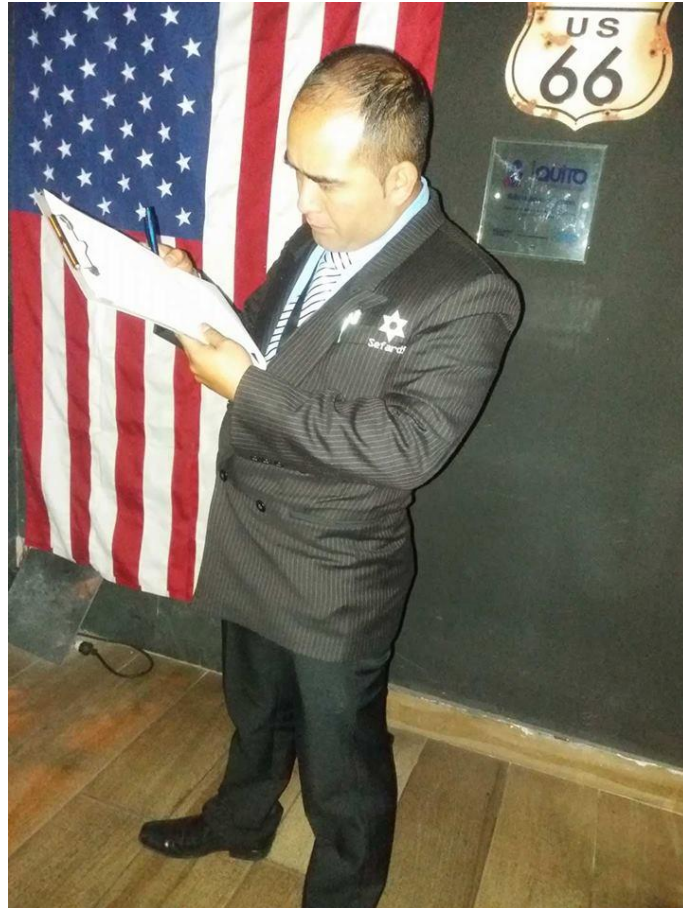
ANEXOS



ANEXO 1: fotografía colaborador

Fuente: Investigación propia

elaborado por: Guillermo Romero



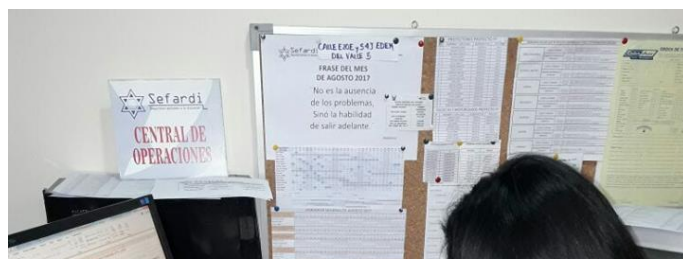
ANEXO 2: fotografía colaborador
Fuente: Investigación propia
elaborado por: Guillermo Romero



ANEXO 3: fotografía colaborador
Fuente: Investigación propia
elaborado por: Guillermo Romero



ANEXO 4: fotografía colaborador
Fuente: Investigación propia
elaborado por: Guillermo Romero



ANEXO 5: fotografía colaborador
Fuente: Investigación propia
elaborado por: Guillermo Romero



ANEXO 6: fotografía colaborador

Fuente: Investigación propia

elaborado por: Guillermo Romero



ANEXO 7: fotografía colaborador

Fuente: Investigación propia

elaborado por: Guillermo Romero



ANEXO 8: fotografía colaborador

Fuente: Investigación propia

elaborado por: Guillermo Romero



ANEXO 9: fotografía colaborador

Fuente: Investigación propia

elaborado por: Guillermo Romero



Sefardi

Seguridad aplicada a la disuasión

Quito, 25 de Septiembre del 2017

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente.

De mi consideración:

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Manual de Inducción** en la empresa SEFARDI, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra institución, **para el ingreso de nuevos colaboradores con la finalidad de mejorar las relaciones laborales.**

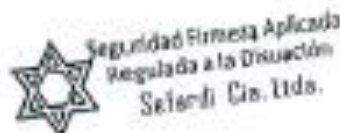
El trabajo sobre el ingreso de nuevos colaboradores mediante el manual de inducción para la empresa SEFARDI, se encuentra **terminado e implementado satisfactoriamente** en la institución.

Es todo lo que puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Sr. Andrés Pérez

Gerente Administrativo



SEGURIDAD FÍSICA · SERVICIO DE CUSTODIA · GUARDAESPALDAS · INVESTIGACIONES · CURSOS ESPECIALIZADOS

ORGANISMO INTERNACIONAL DE CERTIFICACIONES
ISO 9001

Edén Del Valle 5. Calle C y Calle D.
Telf. 2600489 - Cel: 0999031000
Email: gestionhumana@sefardi.com.ec
Web: www.sefardi.com.ec
Ecuador - Sudamérica

AVAL:



Urkund Analysis Result

Analysed Document: GUILLERMO ROMERO CUESTA .pdf (D30300876)
Submitted: 2017-08-31 05:01:00
Submitted By: memoliga1996@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

proyecto manual de funciones.docx (D19394156)
<http://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>
<https://es.slideshare.net/Barredex/filosofa-empresarial-8394014>
http://www.cedec.com.mx/index.php?option=com_aicontactsafe&view=message&lay
<http://conceptodefinicion.de/cliente/>
<https://www.definicionabc.com/?s=Recursos>
<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las->
<http://www.itmplatform.com/es/blog/que-es-cronograma/>
<http://definicion.de/socializacion/>
<http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=2312>

Instances where selected sources appear: