



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO**

**HUMANO**

**Trabajo de fin de carrera titulado:**

“Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.”

**Realizado por:**

Sofía Alexandra Báez Morales

**Director del Proyecto:**

Mg. Washington Edy Santillán Marroquin

Como requisito para la obtención del Título de:

**PSICOLOGA ORGANIZACIONAL**

**Tema:** Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros

S.A.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer primero a Dios por darme la vida, por ser quien me guie por cada sendero que he tenido que pasar, gracias a toda mi familia por apoyarme en cada decisión que he tomado y por cada proyecto que emprendido, pero en especial agradezco a mis padres y hermanos por creer en mí siempre y cada momento, gracias por haberme inculcado los valores que siempre los llevo conmigo, gracias por enseñarme a ver la vida de una forma diferente y confiar en mis decisiones. Doy gracias a mis amigos que han sido de gran pilar y sostén para conseguir este triunfo.

Agradezco a mis profesores que han sido una fuente de conocimientos y ha sido por ellos que tengo las herramientas adecuadas para continuar mi camino.

Agradezco a la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. por permitirme realizar este proyecto y darme la oportunidad de crecer laboralmente.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **Dedicatoria**

Quiero dedicar este proyecto primeramente a Dios, ya que gracia a él he conseguido cada uno de mis logros, a mis padres, hermanos y sobrinos porque ellos estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mis amigos por cada palabra de aliento y su compañía en todo momento.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## INTRODUCCIÓN

### 1.1.1 Planteamiento del problema

El Seguro AIG es una empresa que desde 1969 como AIU (American International Underwriters) se estableció en el Ecuador a modo de Representante Legal de American Home Assurance Company. Sus primeras oficinas se abrieron en Guayaquil; en 1980 Metropolitana Compañía de Seguros y Reaseguros fue creada y en 1990 Metropolitana Compañía de Seguros forma parte de AIG, con un concepto de nuevos canales de distribución, Banca Seguros y Negocios Estatales. En 1999 AIG consolida sus operaciones en el país con la integración de AIU y Metropolitana de Seguros; nace AIG-Metropolitana, una dinámica y sólida organización que enfrentará exitosamente los retos de la siguiente década, para el 2012 AIG paga la asistencia del Gobierno de EE.UU., más una ganancia y cambia la imagen corporativa a nivel mundial, se implementa con un nuevo logo que refleja una visión innovadora, dinámica, transparente y revitalizada de la compañía. Ya para el 2013 la Implementación oficial de la nueva imagen de AIG-Metropolitana con la nueva promesa de la marca: “Listos para el mañana. Servir y adaptarse a las necesidades de nuestros clientes, resolver problemas, innovar y actuar como un poderoso equipo global” La Responsabilidad Social Corporativa está entendida como uno de los valores más importantes de la Compañía, no solo por el apoyo brindado a las comunidades en las que operamos, sino por la posibilidad que tienen los colaboradores de realizar trabajo voluntario.

El presente trabajo está enfocado en la creación de un manual de inducción para el personal nuevo que ingresa a la compañía AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. debido a que la inducción es el primer contacto que tienen los nuevos colaboradores con la compañía, el propósito del mismo está enfocado en dar a conocer a la empresa, a que se dedica, las funciones que realizan en las diferentes áreas, las actividades que van a realizar, la

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. presentación, creando así en los colaboradores que van a ingresar un sentido de pertenencia tanto en la compañía como en su puesto de trabajo y en el ambiente en el que se va a desarrollar, para de esta manera contribuir en el desarrollo personal como ambiente laboral, con la finalidad de obtener mejores resultados.

El Manual de inducción es un documento que posee información indispensable y valiosa para apoyar a los colaboradores a que conozcan con mayor claridad a la compañía y su puesto de trabajo, determina y puntualiza los medios, tanto generales como específicos de la estructura, historia, beneficios, servicios, proyectos, etc., que servirá de motivación y adaptación para el nuevo colaborador de la compañía.

El Manual de inducción iniciará con la descripción del cargo y función de las diferentes áreas que existen en la compañía AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A, de allí partirá las líneas de persuasión, motivación del área, destrezas, competencias, información de autoridades, responsabilidades e identificará las actividades que los nuevos colaboradores van a desempeñar, para así establecer la adecuada motivación y conocimiento de las actividades iniciales de trabajo en la empresa.

Se espera que el Manual de inducción (Herramienta de ambientación sobre competencias de funciones de cargo), sea de apoyo objetivo para el personal nuevo que ingresa a la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A., puesto que este documento posee la información indispensable para ayudar a los colaboradores a determinar y puntualizar los medios tanto generales como específicas de cada uno de los cargos en fundamentar una adecuada sugestión y motivación de ingreso.

#### **1.1.1.1 Diagnóstico del Problema**

La empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. expone que actualmente no existe un manual de inducción y bienvenida para los colaboradores nuevos, por lo cual no

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. existe información focalizada para los mismos, suscitando que los procedimientos de inducción a seguir y las funciones que se debe ejercer en cada uno de los cargos, no proceden adecuadamente a la estimulación oportuna necesaria de ambientación inicial; por lo que los colaboradores desconocen ciertas normas, procesos, autoridades incluso, funciones que les corresponden.

Según (Espinoza J. 2013) “El proceso de inducción inicia desde que el individuo tiene su primer contacto con la empresa; suponiendo que el candidato va rumbo hacia el área de selección y durante el trayecto se encuentra en el pasillo, cuadros con la misión, visión, y algunas fotografías de ésta, de los fundadores, de los principales productos, antecedentes históricos, o si mientras llena su solicitud tiene a la mano folletos ilustrativos, trípticos volantes entre otros.”

“Pues no hay que olvidar que las primeras impresiones tienden a ocupar el campo de conciencia y suelen ser más duraderas. Debe entonces ponerse todo el empeño en que sean positivas.” (Rodríguez, E., Mauro, 1991, p.19)

Ya en el curso de inducción se tendría casi cubierta la parte cognoscitiva respecto a los aspectos importantes que el nuevo integrante debe conocer sobre la empresa, para poder así dedicar más tiempo y peso al área afectiva.

Con esta premisa la organización debe exteriorizar una esencia pragmática de su gestión en la primera impresión de los postulantes; conllevando un proceso inicial conductual con estándares básicos de inducción.

Según (Chávez C. 2015) “La inducción del talento humano encamina a dar a conocer al colaborador las características de la empresa; misión, valores, políticas, como también su estructura. La inducción empieza de manera formal por medio de talleres, conferencias o manuales, visitas a la compañía o mediante un cortometraje. Está tiene

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

un papel muy importante porque el trabajador se identifica con la organización y crea en él una actitud favorable en la empresa.”

La mejor manera de infundir en el futuro trabajador su gestión laboral, es con una inducción precisa, adecuada según su perfil de cargo; es así que manejando un manual se pretende consolidar su identificación inicial con la organización y llevar los parámetros de efectividad desde su primer plano en la empresa.

#### **1.1.1.2 Pronóstico**

Con el manual de inducción el departamento de talento humano podrá presentar una mejor primera impresión a los postulantes proyectando una esencia de proceso hacia la efectividad de los cargos y sus responsabilidades claves.

Debido a la ausencia de esta herramienta los candidatos no conocen a profundidad a la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. la falta de dicha herramienta también es de gran influencia en los colaboradores activo, ya que su desconocimiento sobre factores pertinentes hacia los antecedentes, misión, visión, estructura, promoción de la empresa no se encuentran satisfechos a cabalidad.

Para que se obtengan resultados satisfactorios en el desarrollo de la compañía AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A, se deberá crear un manual de inducción y bienvenida, tanto para los postulantes como para el personal activo, para de esta manera lograr que la empresa mejore su competitividad y logre consolidación entre el personal hacia la compañía y viceversa.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

La pertinente ejecución de este manual creará una adecuada manifestación de la acción laboral, logrando que el personal se empodere de sus funciones y conviva con la organización de una forma productiva.

### **1.1.1.3 Control del Pronóstico**

El Manual de inducción y bienvenida es una herramienta que puntualiza los medios que le permite familiarizarse a los trabajadores con la empresa, sus políticas, las responsabilidades de cada área, etc. De tal manera que cuenta con la flexibilidad de poder reorganizarlo y adaptarlo a los diferentes niveles y perfiles, cuando la circunstancia y la organización lo requieran, facilitando efectivizar las labores realizadas, estableciendo tiempo y recursos que permitan fijar indicadores que contribuyan la implementación y planteamiento del inicio en las funciones de cada individuo.

Esta herramienta hará que los diferentes trabajadores de todos los niveles de la compañía se integren rápidamente a sus funciones a más de sentirse parte del grupo empresarial; favoreciendo la comprensión de las reglas así como su aceptación.

Será necesario determinar de manera precisa los esquemas históricos y procedimientos que son parte integral de la empresa, es decir que con la información correctamente estructurada se podrá tomar bases oportunas por parte de los colaboradores de la organización para formalizar una ambientación motivacional. Como fuente procesal en todo momento se optimizará un seguimiento de la aceptación por parte de los individuos de la inducción, su asimilación, para ir manejando cambios necesarios y poco a poco concretar un manual de eficiencia y eficacia.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **Formulación del Problema**

¿Cuáles son los sucesos e incidentes en la sugestión del talento humano que ocasiona la ausencia de un manual de inducción en el departamento de talento humano?

#### **1.1.2 Sistematización del Problema**

¿Cuál es la importancia que tiene la aplicación de un Manual de Inducción dentro del reclutamiento en el departamento de talento humano?

#### **1.1.3 Objetivo General**

Proponer la formación de un manual de inducción y bienvenida para los colaboradores que ingresan a la compañía AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. en el cual se definan antecedentes de la empresa, historia, bienvenida gerencial, misión, visión, beneficios, servicios, estructura, funciones, responsabilidades y perfiles de los cargos de las diferentes áreas, tal manera que desplieguen y formen un beneficio motivacional de las metas generales de la empresa aportando con la familiaridad e identificación del personal con la cultura y su filosofía.

#### **1.1.4 Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual de los procesos de reclutamiento e identificar el modelo de inducción actual; identificando las necesidades de cada cargo.

Diseñar un croquis distributivo para las diferentes áreas y puntualizarlo en los antecedentes de la empresa, misión, visión, valores, funciones, responsabilidades y perfiles de cada cargo.

Proponer un manual de inducción y bienvenida funcional dentro del esquema estructural en el departamento de talento humano para los colaboradores nuevos de la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **1.1.5 Justificación**

La manifestación de un manual de inducción y bienvenida es una actividad clave e integradora de la gestión del talento humano, accionando una dirección inicial para todo el proceso de reclutamiento y contratación.

La filosofía empresarial propone que el proceso de inducción es aquel que antecede a una serie de pasos finitos de enunciados observacionales; es decir, a un paso a paso de ambientación que se puede controlar. Por ello manejar un eficiente esquema considera una mejor naturaleza de aceptación de los candidatos sobre la misión, visión, valores y objetivos de la organización, tratando de eliminar irregularidades accidentales y comunicarse productivamente al producir regularidad en situaciones de reclutamiento, para no encontrar situaciones no deseadas

## **1.2 Marco teórico**

### **1.2.1 El proceso integrador y sistémico del talento humano**

La planificación integradora para cualquier postulante es clave en el departamento de talento humano, constituyendo una guía imprescindible en cuanto a su familiaridad hacia la organización.

Este específico proceso asegura el número suficiente del personal sujeto a amoldarse con la empresa cumpliendo con sus metas optimizando su estructura humana, previniendo futuras necesidades desde criterios de compromiso social; determinando la calificación y competencia oportuna en los puestos adecuados según el diagrama de reclutamiento de una organización.

Según (Cuesta A 2010) “El proceso de integración del personal es pensar en el futuro con el fin de actuar sabiamente sobre el presente empresarial; la integración posee el papel preponderante en la planificación de los recursos humanos y en la planeación

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

estratégica, pero esta no solo le compete a ella, por lo cual es imprescindible ubicar la dirección empresarial y someterla desde el inicio a los aspirantes.”

### **1.2.2 ¿Qué es un Manual de Inducción y Bienvenida?**

“Estado cognitivo de unión que representa el grado en el que el colaborador considera que el trabajo que desempeña es importante y contribuye a su autoestima.” (Lodahl, T. M. y Kejner, M. (1965). The definition and measurement of Job involvement. Journal of Applied Psychology, pág 49.)

“Sistema de Significados, símbolos e imágenes más o menos compartidos por el personal de una organización que configura la imagen de la misma; hace referencia a las dimensiones de la cultura empresarial y la imagen corporativa. La primera sería la dimensión interna de la organización. La segunda guarda relación con la dimensión externa, es decir, la imagen que proyecta la organización. Una identidad corporativa requiere la congruencia entre la identidad exterior, que proyecta la empresa hacia el exterior y la identidad interior, aquella vivida y sentida por las personas que componen y trabajan en la misma. Un manual de inducción es la identidad corporativa que se puede proyectar mediante estrategias comunicativas como la publicidad y el marketing.” (Sanz de la Tajada, L.A. (1996). Integración de la identidad y la imagen de la empresa. Madrid, ESIC.)

En una manera general un manual de inducción y bienvenida permite la identificación no solo del personal postulante sino además del interno; las personas y los grupos se definen a sí mismos en términos de identidades o características sociales que sirven para identificar al individuo respecto con la empresa. Los lugares clave de las actividades del individuo o grupo, o con un significado afectivo concreto, forman parte de la propia inducción que el departamento de talento humano debe procesar estructuralmente y eficientemente.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **1.2.3 Elementos de un Manual de inducción y bienvenida**

#### **1. Entrevista inductiva.**

Consiste en dar información general acerca de la empresa. Una rápida historia, bienvenida gerencial, productos o servicios que proporciona, cantidad de personas que ahí laboran, organigramas, entre otros. Generalmente, la conferencia la da una persona del departamento de talento humano, aunque en ocasiones puede estar a cargo del supervisor directo del nuevo colaborador, bajo la asesoría del área de talento humano. El manejo adecuado del factor de integración dependerá, en gran medida, de que la persona que exponga sea un buen instructor y cubra los siguientes requisitos:

- Habilidad para conducir e integrar grupos.
- Facilidad para comunicarse de manera clara, efectiva y asertiva.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para mantener la atención del grupo.
- Habilidad para improvisar en situaciones poco normales.
- Experiencia en el manejo de apoyos didácticos (pizarrón, proyector, entre otros).
- Experiencia en el uso de técnicas de manejo de grupos (lluvia de ideas, corrillos, lectura comentada, entre otros).
- Conocimiento de los temas que habrán de tratarse.

Sin embargo, la inducción no siempre es impartida por la persona más capacitada o idónea (en caso de ser un mentor o tutor), no se utilizan apoyos didácticos o éstos son inadecuados para la situación, con lo que se desperdicia tiempo valioso para la empresa y para la persona de nuevo ingreso.

#### **2. Películas, videos, presentaciones.**

Aquí se detalla un poco más, pero de manera audiovisual, lo que se expresó en la plática.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **3. La presentación aprovechando los sistemas de red de cómputo locales o incluso por Internet.**

Con la tecnología adecuada pueden crearse salas virtuales tridimensionales (corredores virtuales) con sonido, animación, vídeo, calidad fotográfica en imágenes digitalizadas, donde se inserten bienvenidas verbales-orales, fotografías de las instalaciones o de los ejecutivos que acompañen el título del puesto en los organigramas, textos donde se detallan misión, visión, valores, historia, mapas de ubicación geográfica regional o continental de la organización, e incluso volverlos interactivos (donde la persona que los maneja interactúa con el sistema). Las correcciones o actualizaciones no se convierten en una limitante pues la sencillez y rapidez en la modificación de la información contenida hace que el sistema sea amigable para el usuario. En caso de carecer de un sistema de red o Internet, puede diseñarse toda la plataforma para que sea grabada en disco compacto para entregarlo a la persona que será sometida a inducción, almacenarlo en el disco duro de una computadora o enviarlo por correo electrónico y sentarle frente a la computadora para que la inducción se realice de forma casi automática. Una manera más rudimentaria sería preparar una grabación, este tipo de procedimientos ahorran la impresión en papel de miles de hojas, cantidades industriales de tinta.

### **4. Presentar al nuevo colaborador**

De manera personal, amistosa y cordial se presentara al nuevo colaborador tanto con su líder inmediato, como a los miembros de la compañía (cubriendo todas las áreas que existen) y a sus compañeros (puesto de trabajo).

### **5. Asignar un mentor**

El mentor debe ser una persona con amplia experiencia en el puesto al que llega, para que tenga la facilidad de auxiliarlo y resolver sus dudas. También debe poseer un alto compromiso con la empresa; las personas negativas, “enfermas”, pueden contagiar sus

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. malestares a los nuevos colaboradores y generar rotación sin que ellas mismas abandonen el puesto o la organización.

## **6. Representación por escrito del puesto**

La delineación del cargo que se habrá de desempeñar, para que el colaborador observe hasta dónde van sus ocupaciones y compromisos, y de esta forma este al corriente de lo que la empresa proyecta de él.

## **7. Juntas de bienvenida**

Solo si fueren necesarias bajo circunstancias especiales: alineación de componentes de labor de índole gerencial o para altos directivos.

## **8. Adoctrinar con el ejemplo**

Suele ser una estrategia inteligente y efectiva. El aprendizaje ocurre en el acto, consistente en aprender de las consecuencias de las propias acciones, o en modo vicario, por la observación del desempeño de modelos (Schunk, 1997).

En la teoría cognoscitiva social, el aprendizaje es, con mucho, una actividad de procesamiento de la información en la que los datos acerca de la estructura de la conducta y de los acontecimientos de entorno se transforman en representaciones simbólicas que sirven como lineamientos para la acción (Bandura, 1986).

## **9. Proporcionar al colaborador un manual de bienvenida**

Consiste en un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa, incluyendo los siguientes puntos:

- a) Bienvenida cordial.
- b) Historia de la compañía (cuándo fue fundada, por quién y para qué).
- c) Misión, visión y valores.
- d) Distribución geográfica.
- e) Principales instalaciones.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

f) Descripción detallada de los productos o servicios que proporciona y a qué tipo de consumidores va dirigido.

g) Filosofía.

h) Organización de la empresa. Se nombran los departamentos y divisiones de la compañía. De ser posible se anotan los nombres de los principales ejecutivos.

i) La cantidad de personas que laboran en la actualidad en la compañía. De ser posible, se anexa un organigrama.

j) Informar si existe un departamento de seguridad industrial.

k) Reglas de seguridad.

l) Reglamento interior, Contrato colectivo, Código de ética, Políticas de la empresa, por ejemplo:

- Remuneración de la que goza el personal, días y procedimiento de pago, forma en que se efectúa la administración de sueldos y salarios.
- Préstamos.
- Promociones y ascensos.
- Asistencias, faltas, retardos.
- Existencia de permisos especiales y bajo qué condiciones se otorgan.
- Horario de trabajo y de comida, si existe servicio de comedor interno.  
Localización de sanitarios, entre otros.
- Localización de tableros y boletines.
- Normas internas de trabajo.
- Adiestramiento, capacitación y desarrollo a los que se tiene derecho.

m) Prestaciones; por ejemplo:

- Seguro de vida.
- Servicio médico.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

- Plan de jubilación.
  - Vacaciones.
  - Becas de estudio.
  - Ayuda para matrimonio, nacimiento de hijos, defunción de parientes.
- n) Plan de sugerencias.
- o) Especificar días festivos en los que no se labora.
- p) Actividades socioculturales.

#### **1.2.4 Estructura**

Tendrán que desarrollarse los análisis y diseño de puestos, la selección de personal, las evaluaciones de desempeño, las promociones y jubilaciones y remuneraciones necesarias. Aquí estará la posibilidad de recurrir a la contratación temporal del colaborador, buscando mayor flexibilidad, contando con talento humanos fuera de la plantilla.

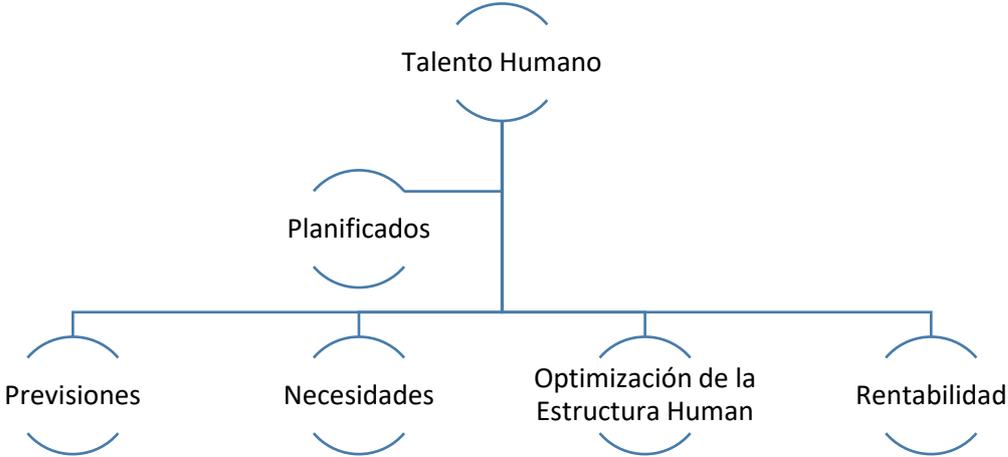
Acompañamiento de las actividades formativas del personal con las actividades futuras que previsiblemente desarrollará la empresa.

Desarrollo de los planes de carrera y de sucesiones de manera individualizada implicando la motivación de expectativas personales de desarrollo y mejoras profesionales.

Contribución a la maximización del beneficio de la organización y la satisfacción laboral.

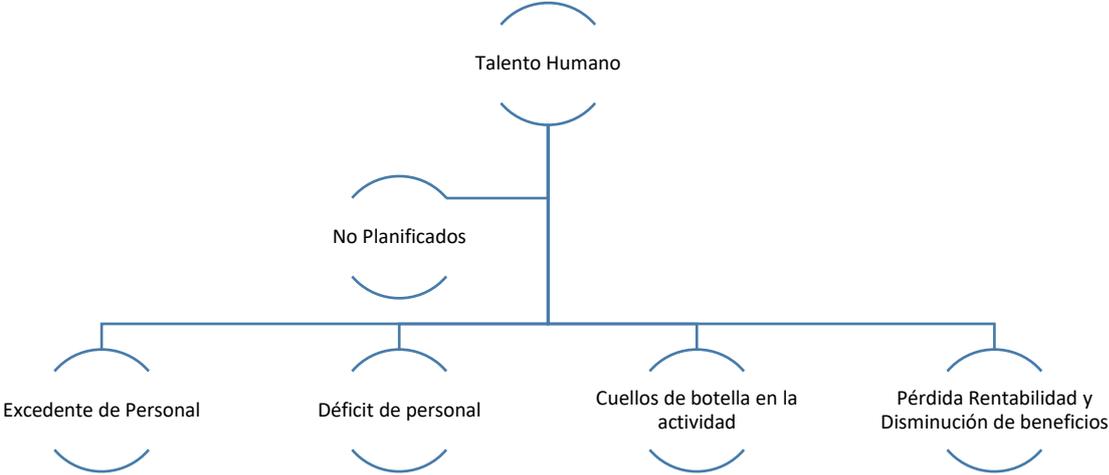
Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

Figura 1



Realizado por: Sofía Báez

Figura 2



Realizado por: Sofía Báez

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

En la figura 1 puede observarse la manifestación de flujos o variaciones específicas de la integración de las actividades claves de la gestión del talento humano en cuanto a la inducción del personal que supone el proceso de planeación de integración regular.

En la figura 2 se significan varias entradas esenciales para proceder a la actividad clave de planificación de la inducción, pero hay más, necesario es indicarlo, tantas como actividades o procesos clave comprenda el sistema de inducción asumido. Por supuesto, la primera entrada para poder proceder a la actividad del bloque de planificación de integración del personal con dirección estratégica. La imprescindible coherencia que debe existir entre los distintos niveles de la estrategia (corporativo, unidad de negocios y funcional). A este nivel funcional de la gestión integral del personal, a las estrategias siguen las políticas de talento humano, junto al presupuesto. Y con posterioridad, la primera entrada al bloque de proyección es la estructura organizacional. Mucho se ha tratado acerca de la relación estructura y estrategia, y cierto es que se presuponen en gran medida. La estructura tiene que ver con el macro proceso o sistema de trabajo de la empresa, de ahí que el estudio de los procesos de trabajo con los productos o servicios que ahí se crean sean determinantes para la estructura empresarial que se asuma. Y esos flujos o procesos de trabajo son los que dan lugar a los distintos puestos o cargos de trabajo, derivando los diferentes perfiles de cargo, sobre la base de los cuales después se desarrollan los procesos de selección de personal, evaluación del desempeño, formación, para tener una idea clara del tipo de inducción a ejecutarse en el manual.

### **1.2.5 Importancia**

Es muy importante la creación de un manual de inducción y bienvenida, ya que los colaboradores nuevos deben conocer a su compañía (actividades que realizan), beneficios que se les otorgaría, a sus líderes, su puesto de trabajo, carga laboral, consiguiendo así un óptimo

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. desarrollo tanto personal como laboral, para de esta manera establecer familiaridad y compromiso tanto de los nuevos colaboradores con la compañía y viceversa

El tiempo dedicado a cada área dependerá del giro de la empresa, tamaño de la plantilla de colaboradores, entre otros.

La inducción deberá ya proyectarse como mínimo de un mes, pero que se realice casi inmediatamente después de la contratación, ya que de esta forma se tendrá tiempo para observar la conducta de la persona. De acuerdo con la estrategia, misión, objetivos y filosofía de la empresa. La inducción deberá ya proyectarse como mínimo de un mes, pero que se realice casi inmediatamente después de la contratación. Así se tendrá tiempo para observar la conducta de la persona. De acuerdo con la estrategia, misión, objetivos y filosofía de la empresa, podría incluirse el concepto de familia durante la inducción, lo que permitiría lograr mayor lealtad hacia la organización proporcionando a sus empleados y empleadas discos o memorias que contengan información para incrementar la calidad de vida, información acerca de prestaciones generales que otorga la empresa y que benefician a toda la familia (clubes deportivos, clases de guitarra, canto, aeróbicos, entre otros), de tal manera que la familia esté enterada y pueda comentarla entre ellos.

### **1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema**

Para Agüero A, (2010). “Brindar al que va a ocupar. Es decir darle al nuevo colaborador toda la información necesaria sobre la organización que le permita sentirse seguro en el nuevo cargo, esto implica presentación, reuniones con los nuevos líderes, colaboradores, visitas a su familiarización con distintas áreas. Esta el proceso, es inolvidable para el nuevo colaborador, con especial repercusión si es joven, ya que lo orienta en la vida laboral que comenzará a llevar en su nuevo puesto de trabajo. Deberá garantizarse que ese recuerdo sea grato, ya que vale mucho para el futuro de

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

ese nuevo colaborador el sentimiento de acogida o apoyo, debido al profundo vínculo que tiene con el compromiso o lealtad hacia quien la ocasionan, así como su sentido de pertenencia hacia la entidad, y eso debe ser bien ganado por la empresa u organización.”

El Cabeza preliminar de talento humano, será el encargado de realizar la inducción inicial al comenzar el proceso de selección y los directivos de la unidad organizativa de donde ejecutará sus funciones de cargo; en su unidad, los compañeros se encargaran de brindarle la bienvenida y formar en él la misión que lleva la organización, los objetivos de la empresa y su proceso de ambientación, familiaridad, adaptación a su puesto.

La inserción e inducción laboral es un tema que en los últimos años ha notado el interés y la preocupación de muchos investigadores a nivel mundial, influenciado fundamentalmente por las dificultades de acceder al mercado laboral por parte de los graduados universitarios (nuevos profesionales) y la creciente complejidad de su adaptación al mundo del trabajo.

Para Álvarez J. (2016) “La inserción e inducción laboral surge como elemento para explicar y representar aquellos elementos que permiten a las personas ingresar y mantenerse en el mundo del trabajo. Es una condición o estado para enfrentar los retos inmediatos y futuros del mercado laboral, para lo cual los individuos deben adquirir competencias que le permitan aprender a aprender y aplicar los conocimientos adquiridos en la profesión en función del desarrollo de la humanidad.”

La inserción en el mercado laboral está relacionada con dos elementos importantes, la capacidad de obtener un empleo y mantenerse en el mercado laboral, y la salida del desempleo y el ingreso al mercado de trabajo.

Es una realidad que el entorno actual define y procesa; la inducción está estrechamente vinculada con los criterios de selección de los colaboradores y la adaptación de las

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. necesidades de función por competencias, postulantes aptos estructuralmente y psicológicamente.

Carmona (2002), refiere que incluye “el conjunto de factores, saberes, aptitudes y actitudes profesionales y generales, integrados en la persona como capacidad, de tal manera que puesta en acción, produce el rendimiento económico y el comportamiento esperado por el empleador.”

Por su parte Yorke (2004) plantea que “es un conjunto de logros, habilidades, conocimientos y atributos personales que aumentan la probabilidad de los graduados de encontrar un empleo y de tener éxito en sus puestos, lo cual les beneficia a ellos mismos, a la fuerza de trabajo, a la comunidad y a la economía.”

Esta preocupación por la investigación de la inserción laboral de los graduados universitarios, está dada por la situación actual del mercado laboral y la responsabilidad que tiene la educación superior de formar a sus graduados para un buen desempeño en el mercado laboral.

### **1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica**

La Administración del Talento Humano ha mantenido importantes cambios trascendentales en sus concepciones netamente administrativas, ha estado sujeta a transformaciones, objetivos, y principios.

Es necesario enfatizar en que el taylorismo y su Scientific Management (1911) con su intrínseca parcelación y excesiva especialización, hoy es obsoleto en el trato de los recursos humanos; que el taylorismo, amparado por la división del trabajo en tareas básicas y sencillas propugnadas por Adam Smith desde su obra La riqueza de las naciones (1776), quedó atrás. Se insiste en que las parcelas funcionales que son los departamentos de personal, calidad, protección e higiene, organización del trabajo y los salarios, etc., son fósiles de organigramas

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. para las empresas de punta o éxito, y que hacia procesos integrales se va, logrando polivalencia (multi habilidades o multi competencias) en los colaboradores y en las estructuras organizativas o equipos de trabajo donde se incorporan, con sinergia o enfoque sistémico atendiendo a las disímiles interacciones con el entorno. En su objeto y alcance actual la Administración del Talento Humano es nueva, habiendo superado a la clásica Administración o Dirección de personal, cuyo rasgo más relevante fue considerar al factor humano como un gasto o costo. La Administración de Talento Humano pasa ahora a considerarlo como el factor fundamental de la actividad empresarial, como activo.

En la nueva Administración de Talento Humano no se conceptualiza como gasto o costo sino como activo, y más aún, cuando lo posibilitan las condiciones socioeconómicas, como inversión de su capital humano realizado por la persona. En su evolución, esta gestión de personas ha comprendido esencialmente tres paradigmas: los recursos humanos como costo, como activo y como inversor de su potencial humano o capital humano. La Administración de Personal se ha realizado desde los tiempos inmemoriales en que las personas necesitaron trabajar en grupos, pasando por la manufactura y el sistema fabril, hasta algo más de la segunda mitad del siglo XX, cuando ya no se considera un costo al factor humano, rebasando el alcance u objeto de esa Administración, relativa básicamente a nóminas, seguridad social, administración de altas y bajas y relaciones con el sindicato. Ahora, la Administración de Talento Humano asume un gran cúmulo de actividades relacionadas con la organización laboral en su interacción con las personas, destacándose actividades clave como: inventario de personal, selección, evaluación del desempeño, planes de comunicación, planes de formación y de carreras, estudios de clima y motivación, organización del trabajo, ergonomía, condiciones de trabajo y seguridad e higiene, planificación estratégica de recursos humanos y optimización de plantillas, sistemas de pago, estimulación psicosocial, auditoría, etc.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

La ventaja competitiva básica de las empresas en el mundo globalizado del siglo XXI, no radicará en sus recursos materiales ni en específico en los recursos energéticos, no radicará en sus recursos financieros, y ni la tecnología: la ventaja competitiva básica de las empresas a inicios del nuevo milenio definitivamente radicará en el nivel de formación y gestión de sus recursos humanos. En consecuencia, y definitivamente, la Administración de Talento Humano Resumiendo: Los rasgos y tendencias fundamentales de la actual Administración de Talento Humano, a la que no pueden renunciar las empresas y países que procuran existir en el siglo XXI inmerso en el fenómeno de la globalización, pueden resumirse así:

- Los enfoques sistémico, multidisciplinario, participativo, proactivo, de proceso y de competencias, son requeridos por la actual Administración de Talento Humano estratégica.
- Administración de Talento Humano (ATH) y del Conocimiento, es gestión de las personas que trabajan en la organización laboral con proyección estratégica.
- La gestión estratégica de los recursos humanos requiere de sistemas de Administración de Talento Humano y éstos de modelos conceptuales que los reflejen y posibiliten funcionalidad.
- La formación como intangible suprema se expresará en las competencias alcanzadas en las personas, cuya gestión es la determinante principal de la Administración de Talento Humano.
- La formación del talento humano es una inversión y no un gasto.
- La Administración de Talento Humano ha superado al taylorismo, demandando el enriquecimiento del trabajo (polivalencia o multi competencias) y la participación o implicación de los colaboradores en todas sus actividades.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

- La Administración de Talento Humano no se hace desde ningún departamento, área o parcela de la organización; se hace como función integral de la empresa y, además, de manera proactiva.
- La Administración de Talento Humano demanda concebirla con carácter técnico científico, poseyendo sus bases tecnológicas en los análisis y diseños de puestos y áreas de trabajo (diseño continuo de los sistemas de trabajo) y en los diseños de sistemas logísticos, comprendidos en la denominación de tecnología de las tareas.
- El soporte informático de la Administración de Talento Humano es un imperativo para su desarrollo eficaz y eficiente en la gestión empresarial.

Hay que lograr sistemas “online” del talento humano para el aumento de la productividad del trabajo y de la satisfacción laboral asociada a las condiciones de trabajo, es objetivo inmediato fundamental de la Administración de Talento Humano.

Ahora bien, sustentando la ATH, se debe conllevar un adecuado manejo de la inducción del mismo, sea por selección o hacia los activos de una organización.

La integración o inducción al trabajo no puede desarrollarse como política ni como sistema al margen del fenómeno que es la estimulación laboral. Respecto a la estimulación no hay una teoría única capaz de explicarla. De ahí la necesidad de conocer las teorías de inducción laboral que hoy se reconocen como las más relevantes en el ámbito profesional. El experto, haciendo gestión del talento humano y, en particular, haciendo gestión por competencias, deberá recurrir a una u otra teoría, o a varias a la vez pues no siempre son excluyentes, para inducir, y para ayudar produciendo positivamente de modo predominante. La tonificación al trabajo o inducción laboral no siempre comporta la estimulación positiva en los colaboradores (como pudiera resultar de acciones de presentación o familiaridad), pero el profesional o directivo que la ejerza debe tratar de alcanzar siempre la motivación en la inducción

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. principalmente alcanzar la adecuada familiaridad y apego a su ejercicio de cargo que realice el trabajador.

Para (Cuesta A. 2010) “Atender y desarrollar en las personas las motivaciones intrínsecas de integración es de especial importancia en el alto desempeño, en la excelencia laboral de las personas y sus organizaciones laborales.”

El modo participativo de establecimiento de los objetivos estratégicos de la institución, buscando congruencia con los objetivos o aspiraciones de los colaboradores, es relevante en el desempeño exitoso en esta contemporaneidad de extrema competitividad. La Administración del Talento Humano por Objetivos es un método de gestión, que establecido con participación, incentiva la motivación de inducción. En esa motivación los objetivos significativos para las personas son de vital importancia. Es imprescindible que el gestor de los recursos humanos conozca sobre la motivación de integración, y que propicie su desarrollo.

El reconocimiento social, unido al concepto de reforzamiento positivo, en tanta estimulación psicosocial o espiritual, es trascendente en la inducción positiva e intrínseca, especialmente en la motivación de integración. Los valores verdaderamente humanos, los valores morales, son ineludibles a esa estimulación inicial donde se alcanza crecimiento humano.

Atendiendo a estos postulados, lo elemental es establecer al postulante un adecuado precepto de información inicial, que le ayude a conocer la organización, pues en el orden ideológico se plantea a la inducción como la concepción del entendimiento y familiarización integral y susceptible de cambio sobre los objetivos de la empresa, con inclusión al desarrollo de sus potencialidades en igualdad de oportunidades, responsable de sus actividades y digno de

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. respeto por su condición humana que este postulante pueda presentar. De acuerdo a lo mencionado, las necesidades insatisfechas de una inducción ejercen dominio monopólico en el comportamiento organizacional de cada individuo carente de la misma.

Bóveda, (2003); Casassus, (2006); Fariñas, (2005); Sambrano, (2006) expresan que “los sujetos se identifican por sus cualidades, por un agregado de valores y creencias en interacción con su entorno, estableciendo un triángulo armónico entre lo pensado y sentido, y la actuación para desempeñarse; de tal modo, sus actos pueden incidir significativamente en la actividad laboral. Como resultado, lo significativo de sus experiencias está en las distintas etapas atravesadas en el transcurso de su vida para satisfacer sus requerimientos y carencias, donde la satisfacción gradual de estas permite continuar el ascenso hasta completar la pirámide de necesidades vitales.”

En torno a ello, Maslow, (2000) más que en el afirma interés la existencia y las de necesidades autorrealización y cosas parecidas (p.380) “las integraciones humanas, es una fuerza que humanística que traspasa la era conductista, transitoria, la de preparación para alcanzar una fase aun superior, transpersonal, transhumana, centrada en el cosmos, identidad, para algunos individuos es manifestar sus inclinaciones vocacionales mostrando en forma temprana, habilidades de liderazgo para el manejo de grupos”.

Sobre el exclusivo texto, para la administración y la conducción a través del tiempo, el liderazgo ha sido una carestía originaria de la alineación condesciende del colaborador, debido al arrogante control de dinamismos registrables, y de toma de decisiones ajustadas para alcanzar el soporte de los objetivos de procesos de la empresa.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. Según (Claude, 2004) “Desde su génesis, individuo– sociedad, esta donde sus cualidad ha marcado pioneros cambios progresivos impulsados por las exigencias sociales caracterizado por el surgimiento de teorías como en orden cronológico de selección, postulación, etc.”

Estas teorías forman referidos en la actividad gerencial del talento humano; no obstante, algunos profesionales del área se advierten condicionados al conocer de una inducción; manifestar ante complicaciones afines con el manejo de personas en el trabajo, entre ellas: toma de decisiones, conducción del personal para lograr objetivos de productividad, rendimiento y crecimiento individual, motivación, sistemas de producción, y otros en beneficio de los colaboradores.

En consecución con lo anterior, se hizo una revisión de las oportunidades de estudio de la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A, para formar un manual de inducción en el departamento de talento humano, encontrándose información de pre y post selección a nivel de todo el personal y se dedujo que la estructura actual de la formación integral sobre los adeptos de familiarización presenta cambios tenues con variantes impuestas por la gerencia de talento humano, dejando ver la esencia y manera de ejecutarla por la administración empírica

Para Lanz, (2008) emite un juicio crítico sobre la formación, donde plantea como el entorno social, laboral y administrativo, se conjugan en factores de dominación caracterizada por lo siguiente: claves;

- Formación de mano de obra calificada para la empresa privada con raíz conductista y promotoras de la improductividad y dependencia.
- Planes conservadores orientados a la formación técnica administrativa, desestimando la formación en valores, el ambiente y la comunidad.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

- Poca apertura al cambio político, económico y social de la institución, promoviendo el tener y no el ser, estimulando la deserción laboral y el bajo desempeño.
- Desestimación del humanismo donde el supervisor reproduce el conocimiento (actividad que debe ejecutar el colaborador); es autocrático y actúa como centro del proceso inductivo.
- Reproducción del modelo de corporación acomodada, desempeño para la satisfacción de un sector económico, contribuyendo a las dependencias de otros lugares a clasificar el ingreso de nuevos colaboradores.
- Desvinculación especial del postulante y la institución con su comunidad como consecuencia de fragmentación y desarticulación masiva y especializada del conocimiento (micro especialización).
- Pérdida de visión de conjunto y espacios físicos inadecuados para el desarrollo de actividades
- Desarticulación de los programas de formación con el primer paso inductivo empresarial.

De acuerdo a García, (2007),...“resultando el colaborador en un ser pancista, competitivo e individualista”. (p. 34)

Este escenario propone una nueva visión de gestionar a las personas en las organizaciones, basada en principios y valores éticos centrados en la democracia participativa y protagónica, el humanismo, la tradición cultural, el respeto al ambiente y el cooperativismo como aspectos necesarios para integrarse al nuevo cargo de la organización; se caracteriza de este modo el perfil profesional en la gestión del talento humano, expresado en sus carencias en la dinámica del proceso de aprendizaje; no obstante, se corresponde de manera parcial como un primer proceso de integración.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

En el ejercicio profesional, algunos individuos se limitan al tratar de responder a problemas relacionados con la gestión del talento humano, lo cual se evidencia en la interacción entre personas en las organizaciones como conducción gerencial para el desarrollo productivo, rendimiento, crecimiento individual y motivacional; esto se produce en beneficio de las organizaciones o sistemas de desarrollo económico, devela la falta de gerencia de algunos supervisores con respecto a las relaciones interpersonales con quienes hacen vida en las organizaciones. Ante esta situación, se reclama una respuesta a las demandas de formación en talento humano, por ello la oferta de nuevos cargos debe diseñarse atendiendo a las necesidades socio laboral; sin embargo, es posible hacerlo por vía de convenios entre organizaciones instituciones universitarias a partir de la iniciativa individual de auto superación. Para ello, la normativa de los estudios de selección en talento humano, deben redimirse con antelación, y suscrito en varios manuales. (García, 2001) plantea estimular la creación y producción intelectual como expresión del trabajo y del estudio para formar profesionales altamente especializados, y promover difusión cultural, servicio, la investigación para integración e interacción responder a las demanda con la sociedad y vincularse con la comunidad, desde la interacción social, para aprender de él, comprenderlo y mejorarlo, en campos específicos del conocimiento, ejercicio profesional y desarrollo del país; también para desarrollar la extensión con la opinión de los colaboradores; estos enunciados se enlazan con el primer paso inductivo a cada colaborador, para ofrecer respuestas a las demandas de orden social y económico requeridos por el país, quedando pendiente impulsar el desarrollo de competencia en perfil de puestos; vincular las variables de carácter inductivo en familiarización con el fundamento filosófico de los objetivos empresariales, especialmente para atender las necesidades de cargo para lograr que las habilidades de integración intrínsecas y extrínsecas sean de competencias y actitudes de eficacia, ética y responsabilidad.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

Para Tobón, (2006) “las competencias establecen vínculos con tres macro-procesos de la gestión del talento humano: la sociedad del conocimiento, el movimiento de la calidad del adiestramiento e integración y la formación del talento humano; esto permite comprender la naturaleza, origen y posicionamiento en los sistemas formativos.”

Para Sánchez (2013) plantea como alternativa “la combinación de conocimientos, habilidades y destrezas para potenciar el desempeño e integrar la ética y los valores como parte del concepto de competencia laboral; esta no sólo trata aspectos técnicos sino axiológicos, epistemológicos y ontológicos en las características del contexto y permite problemas reales de su comunidad.”

La articulación de saberes para identificar necesidades y la integración al puesto de trabajo expresa que en el contexto ecuatoriano, profesiones de distintas áreas del conocimiento como administradores, economistas, abogados, sociólogos, psicólogos, educadores, ingenieros, médicos y politólogos han tratado de gestionar personas en las organizaciones; pero en el ejercicio de esta función, se han visto en la necesidad de buscar asesoría para una labor exitosa. El profesional en gestión del talento o denominación afín, está formado en las áreas específicas para abordar talento, y operar respuestas del comportamiento humano desde y los subsistemas organizacionales; sistemas que forman un profesional integral y competente en el área que lo conforman en tal materia como: desarrollo y manejo gerencial, áreas técnicas, administrativas, financieras y afines de la gerencia de laboral y contractual, así como tecnología, información, comunicación e investigación.

El diseño del cuadro de currículo de profesionales de la participación en integración de cargos tiene carácter interinstitucional, su finalidad es la formación integral de los que demanda el

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. proceso en nuevas lógicas del contexto de transformación socio-laboral especialista en gestión del talento humano como conductor del personal que gerencia; y construcción en enfatizar en la de nuevas condiciones funcionales comportamentales requeridas en una cultura del trabajo administrativo, a través de la potencialidad del el mismo colaborador, quien está vinculado a la misión, visión y objetivos empresariales y pretende responder a las políticas reguladas por la normativa vigente del departamento de talento humano. Esto se contextualiza en orientar el proceso de formación integral en consonancia con los enunciados descritos en el este documento. El diseño de un manual de inducción se concibe como un conjunto de procesos gerenciales que permiten orientar el rol de los individuos en la captación y desarrollo del potencial humano, en sinergia con la estrategia organizacional.

Con respecto al ámbito de acción profesional para el proceso de inducción de los colaboradores, este puede ejercer como prioritario, a nivel dependiente, por el tipo de empresa cargos de operación, supervisores, de ejecución o miembros de la directiva organizacional, puede desempeñarse en empresas privadas, públicas, de producción.

Es importante insistir en que el espíritu y propósito de la inducción al puesto de trabajo tiene sus bases en el desarrollo de la familiarización donde se consolidan los principales principios de efectividad de un colaborador; de éstos se deriva la motivación competente alineados al área de conocimiento correspondiente. El proceso inductivo plantea que el diseño de selección por competencias contempla la formación de colaboradores efectivos en el marco de la misión, visión y objetivos empresariales a largo y corto plazo y la continuidad de formación en la gestión del talento humano.

La perspectiva de Salas, (2013) manifiesta un enfoque congruente; “Los ejes integradores en los colaboradores: sistematizan los saberes en una red jerárquica de relaciones entre conceptos, nociones, modelos, teorías y leyes organizadas de acuerdo con la situación

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

actual de los cargos y entre las competencias afines o correlacionadas; permite el intercambio permanente entre conocimientos establecidos, ellos son: exploración, desarrollo especializado, familiarización de cargo, y desarrollo humano en las organizaciones; estos ejes articulan las perspectivas hipotéticas que nutren el desarrollo de los procesos de aprendizaje y el abordaje de saberes para alcanzar la formación integral y contribuyen a garantizar respuestas efectivas a demandas del contexto con aportes a los procesos, los servicios y las competencias”.

- Los componentes contextuales: se vinculan nueva colectividad solidaria, sustentable y con más el proceso humano. Los colaboradores se insertan en las mismas condiciones que todos; se conciben desde líneas de exploración, son viables mediante el desarrollo de un propósito dirigido al contexto inductivo de cargo del área de conocimiento para afianzar las competencias, producir innovaciones y contribuir a la construcción de una efectividad superior;
- Contexto de articulación teoría– praxis; Contexto de resultados teórico, metodológico y organizacional.

Estás Estrategias evaluativas: apoyan en el modelo evaluador interpreta la evaluación cualitativo democrático de Elliot, (2000), Mac Donald, (1975) y Stenhouse, (1998) basados en una actividad estimativa de los procesos los sucesos portafolios, considera, además la autoevaluación y la coevaluación, para entenderlos y contextualizarlos; se aplican en la fase inicial, continuada y final del proceso formativo mediante la observación sistemática y participante, conversatorios, diálogos, debates, resultados de la práctica. Bordas y Cabrera, (2001) consideran a la evaluación del método de inducción al cargo como un proceso de revisión permanente en lo profesional y social; además de ser

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

una actividad cognitiva y valorativa, y una forma de promover cambios de concepciones, creencias e interpretación de la realidad en el proceso formativo.

Muñoz, Quintero y Munévar, (2015), “refieren que el departamento de talento humano es perito e intérprete permanente de los significados donde desarrolla su actividad de integración. En este orden, para la gestión del talento humano el eje heurístico es entendido como elemento vinculador de la práctica y la reflexión para ejercer la práctica sobre el perfil de cargo a postular, para analizar la información, confrontar resultados e introducir innovaciones en las prácticas inductivas de selección, con la finalidad de interpretar y comprender los fenómenos y los actores participantes”.

Por lo antes expuesto, es necesario asumirlo como exploración formativa, ligada más allá de la acumulación de conocimientos sistematizados o de organización de cuerpos de conceptos. Para este cometido, una vía la constituye el trabajo metodológico referido en la manifestación de selección con base de métodos e inducción para afirmar o negar los cargos a postular. Tratando con un sistema de actividades, que de forma permanente y sistemática, que ejecutan en los diferentes niveles y tipos de la competencia sobre los perfiles de cargos su objetivo, el cual es garantizar las preparaciones de carácter empresarial, ideológico, pedagógico, metodológico y técnico de los postulantes, y en formación dirigidas a la conducción eficiente del proceso formativo mediante géneros metodológicos demostrativos y abiertos con el uso de las TIC, tratamiento metodológico de contenidos de mayor dificultad, análisis metodológicos de unidades y sistemas de géneros, visitas de ayuda metodológica, talleres, seminarios y reuniones metodológicas para conllevar una verdadera inducción al puesto de cargo, desarrollando a cabalidad todas las competencias pertinentes de los colaboradores.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **Marco conceptual**

En cargo de los argumentos desarrollados, se proviene a detallar significaciones fundamentales para una mejor razón por parte del leyente.

**Adaptabilidad - Flexibilidad. Definición de la competencia:** “Capacidad para comprender y apreciar perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma rápida y eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas. Implica realizar una revisión crítica de su propia actuación (Alle A. 2011).”

**Adaptabilidad a los cambios del entorno.** “Definición de la competencia: Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo; transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas a través de planes de acción tendientes a asegurar en el largo plazo la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución de las metas deseadas (Alle A. 2011).”

**Adecuación persona-puesto.** “Relación que se establece entre los conocimientos, la experiencia y las competencias que un puesto requiere, y los del ocupante de esa posición. Para la determinación de la adecuación persona-puesto deberán, primero, establecerse los requisitos del puesto y luego habrá que evaluar a su ocupante, considerando como mínimo tres elementos: conocimientos, experiencia y competencias (Alle A. 2011).”

**Administración.** El término “Administración” hace referencia a la “dirección de una organización, lo cual implica organizar y planificar las actividades de esta para alcanzar un objetivo determinado. En muchos países, entre ellos los Estados Unidos, se denomina

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. “Administración” al equipo de gobierno que actúa bajo las órdenes del presidente de la Nación. El término administración se utiliza, además, en otras circunstancias, no siempre ajustado a su verdadero significado. Entre otras aplicaciones del término, se utiliza como denominación para el área que, dentro de una organización, se ocupa de los aspectos financieros y contables. El término también se utiliza unido a otras palabras para designar otras áreas o funciones: Administración de recursos humanos, Administración de materiales, Administración comercial, Administración de la producción, etcétera. Relacionar con Gestión. Administración, Ciencia de la. Es una ciencia social que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etcétera que la organización necesita para alcanzar sus objetivos (visión, misión y estrategia). La disciplina Recursos Humanos forma parte de la Ciencia de la Administración. Administración de empresas (Alle A. 2011).”

**Administración de personas.** “Administración de recursos humanos. La utilización de la expresión “Administración de recursos humanos” es similar a la descrita en Administración de personal. En ocasiones puede incluir, además, la selección e incorporación de personas y su formación (Alle A. 2011).”

**Administración del talento.** La expresión “administración del talento” hace referencia al “manejo de los recursos internos, dando preferencia a las personas consideradas más capaces, por ejemplo, frente a posibles promociones internas. En la actualidad, conceptos tales como Mapa y ruta de talentos o Programas internos para el desarrollo de personas cubren, de mejor manera, las necesidades de las organizaciones frente al complejo panorama global existente, en relación con el talento (Alle A. 2011).”

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

**Administración por objetivos.** “Práctica organizacional por la cual se definen los objetivos globales de la organización en su conjunto, los cuales, luego, se abren por áreas hasta llegar a determinar objetivos para cada uno de los colaboradores (Alle A. 2011).”

**Alto potencial.** “La expresión se utiliza para calificar personas. Por ejemplo: personas con alto potencial. Dicho potencial, en el ámbito de las organizaciones, deberá estar relacionado con las capacidades de una persona –conocimientos, competencias y la posibilidad, en función de dichas capacidades, de ocupar eventuales puestos en la actualidad o en un futuro (Alle A. 2011).”

**Implementación.** “Acciones que se llevan a cabo de manera planeada y organizada con el propósito de poner en funcionamiento nuevas formas de trabajar o hacer las cosas, como un nuevo procedimiento. “Implementación” e “implantación” son palabras que suelen usarse de manera indistinta (Alle A. 2011).”

**Incentivar.** “Acciones conscientes y coordinadas que realiza una organización con el propósito de mejorar el desempeño de sus colaboradores. El término se utiliza en general con puestos que tengan una medición cuantitativa directa: ventas, cobranzas, producción, etcétera (Alle A. 2011).”

**Incorporación.** “Proceso mediante el cual se concreta el ingreso de un nuevo colaborador a la organización (Alle A. 2011).”

**Inducción.** “Etapa puente entre el momento en que la persona inicia la relación laboral y cuando se hace cargo efectivamente de su puesto. La inducción es necesaria para que cada

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. colaborador se interiorice tanto respecto de la nueva organización como de las funciones y responsabilidades a su cargo. En resumen, la inducción hace referencia a actividades formativas mediante las cuales se le presenta a un nuevo colaborador la organización y el puesto de trabajo. Usualmente se divide en dos partes:

- Inducción a la organización.
- Inducción al puesto (Alle A. 2011).”

**Inducción a la organización.** “Actividad estructurada, usualmente a cargo del Departamento del Talento Humano, en la cual se presenta a un nuevo colaborador la historia de la organización, sus características principales, objetivos, productos y/o servicios, misión y visión, políticas y toda otra información que le permita al nuevo colaborador conocer lo más profundamente posible su nuevo lugar de trabajo (Alle A. 2011).”

**Inducción al puesto.** “Actividad estructurada o no, usualmente a cargo del líder directo, en la cual se le explica al nuevo colaborador sus principales responsabilidades y tareas, procedimientos específicos en relación con la función, uso de maquinarias u otros equipos o herramientas necesarias para realizar su trabajo (Alle A. 2011).”

**Integración de la información.** “En el ámbito de la percepción social y, más concretamente, de la formación de impresiones, el estudio de los procesos a través de los cuales el perceptor combina la información estimular recibida. Según esto, la impresión final que un perceptor obtiene de un determinado estímulo es una función bien de la suma de todas las características del estímulo, bien del promedio de dichas características, o bien de un promedio ponderado de las mismas. (Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos, 1999.)”

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

**Talento Humano.** “Conjunto de competencias y conocimientos. Una persona puede poseer conocimientos y tener desarrolladas competencias que van más allá de lo requerido por su puesto de trabajo. Sin embargo, en el ámbito de las organizaciones, se considera el talento en relación con un puesto, sea este el actual –el que la persona ocupa– o uno futuro, que se espera la persona asuma más adelante (Alle A. 2011).”

### **1.2.3 Hipótesis**

Si La empresa AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A realiza un Manual de Inducción y bienvenida, en donde incluya, información clave como: bienvenida oficial, historia, estructura, responsabilidades, competencias, beneficios, servicios, etc., entonces esta herramienta permitirá una mejor adaptación del personal nuevo que ingresa a la compañía y bajará los índices de rotación de la misma.

### **1.2.4 Identificación y caracterización de variables**

#### **Variable independiente**

Creación de un manual de inducción y bienvenida para los colaboradores nuevos que ingresan a laborar en la compañía AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A

#### **Variable dependiente**

La empresa AIG METROPOLITANA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A y los nuevos colaboradores que pertenecen a dicha empresa.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO**

#### **2.1 Tipo de estudio**

La presente investigación utiliza un diseño exploratorio cualitativo ya que la realidad a ser investigada no se puede desligar de la intervención del investigador, se participa y se coopera con los individuos y la situación a indagar corresponde una a una resolución de un problema empresarial.

La finalidad es mejorar la gestión de inducción del talento humano de la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

La metodología tomada para el desarrollo de esta tesis es la investigativa sistémica puesto que se ajusta a las necesidades del investigador.

El método analítico que se usó para esta tesis cuenta de tres etapas fundamentales

Consulta y análisis de la información; se tomó en cuenta la información localizada para mejorar los resultados de valoración y desarrollo de la aplicación.

Debemos indicar que se realizó la consulta directamente a los documentos de la empresa, este archivo consta de varios informes compendiados en carpetas y organizado por área y fecha.

Se toma los datos que representan a la acción del requerimiento ya que internamente contiene información sensible que es irrelevante para el desarrollo de esta investigación.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## **2.2 Modalidad de la investigación**

### **2.3 Método**

Enfoque del Método Exploratorio Cualitativo mediante el cual se identificará las características generales y específicas que encontramos en el manejo del manual de inducción.

Enfoque del Método Inductivo y Deductivo aquí se hará referencia a la integración motivacional que rige las áreas estructurales de personal, para conocer las consecuencias y posibilidades de implementar la inducción dentro de la operación de selección que sirva de fundamento en el estudio a realizarse.

Enfoque del Método Histórico, necesario para indagar los distintos acontecimientos a través del tiempo, mediante el cual se pretende recopilar datos pasados hasta llegar al presente sobre inducción del personal.

Fuentes Primarias: Los documentos como referencia la constitución, catálogos, folletos.

Fuentes Secundarias: textos referentes al tema (Inducción, Integración del talento humano, manuales de procesos de selección e inducción, enciclopedias.

Enfoque del Método Descriptivo mediante el cual se definirá el estado actual del objeto de estudio, haciendo referencia a opiniones, procesos en marcha, o tendencias en desarrollo que puedan ayudar.

Enfoque del Método de Campo que será el acudir al sitio y constatar el estado en el que se encuentra la gestión de integración del talento humano.

#### **Técnica de Investigación:**

Encuesta, a través de la cual se pretende obtener resultados cuantitativos que demuestren la necesidad de implementar un manual de inducción para todos los niveles.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## **2.4 Población y muestra**

La población esta compuesta por el personal de la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

Según registro de la nómina 2016, existen en total 140 colaboradores directos, dada la cantidad, no es necesario el cálculo de una muestra, proceso que será cumplido hacia toda la población.

## **2.5 Selección de instrumentos de investigación**

Con relación a los métodos señalados se han definido los siguientes instrumentos:

- **Encuestas:** Se aplicará un cuestionario con preguntas en escala de likert al personal de la empresa de seguros con el objetivo de conocer los instrumentos internos que apoyan al personal a cumplir con las funciones encaminadas. Su desarrollo aportará con una clara visión de las fortalezas y debilidades relacionadas a los procedimientos internos y la relación del personal en cada una de las áreas aportando hacia el esquema de inducción.

## **2.6 Validez y Confiabilidad de los instrumentos**

La validez de los instrumentos ha sido definida desde dos perspectivas. La primera en base al margen máximo de error del 5% en la encuesta lo que permitirá garantizar una información confiable que identifique aspectos de desarrollo relacionado a la gestión de inducción y organización.

En base a los procesos señalados se dispondrá de información útil que permita sustentar cada uno de los objetivos planteados.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## 2.7 Operacionalización de variables

Tabla No 1

Variable	Dimensión	Ítems
<b>Manual de Inducción</b>	1.- Entrevista introductoria de la organización 2.- Recopilación de información presentada en un tríptico. 3.- Selección de personal idóneo e inducción de cargo. 4.- Elección del mentor de cargo. 5.- Estructuración de las funciones de cargo. 6.- Elaboración de un mapa de la ubicación de los sitios de la organización	¿Para qué sirve una entrevista introductoria? ¿Qué tipo de información se presenta al postulante? ¿Cómo se debe constituir la guía del mentor en las funciones de cargo?

Realizado por: Sofía Báez

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

¿Para qué sirve una entrevista introductoria?

Propone una dimensión focal clara de los adeptos recurrentes del postulante y por ende, manifestar dentro de este espacio en forma abierta, un esquema simple de lo que ejecuta la empresa propone que este se ajuste y acomode sus preferencias básicas hacia el cargo pretendido; así ya es un paso primordial para integrar su psique personal a los intereses de la organización.

¿Qué tipo de información se presenta al postulante?

Tomar en cuenta que para las personas que pretenden perfilar a los cargos expuestos por una empresa, tienen que conocer al menos, la trascendencia de está; por otro lado el encargado de ejecutar la entrega de información hacia estos, debe delimitar aspectos generales y ciertos específicos sobre los cargos a perfilar; concretando, la información inicial ya lleva rasgos de cargo pero aun divaga en funciones específicas.

¿Cómo se debe constituir la guía del mentor en las funciones de cargo?

El objetivo de un mentor es brindar un apoyo confiable a los nuevos participantes en un entorno organizacional, acompañar en ciertas funciones hasta que esté logre adquirir el conocimiento necesario para desarrollar su destreza; cabe indicar que talento humano debe seleccionar dicho mentor, visualizando el esquema de competencias de sus activos en los diferentes departamentos para encontrar al más idóneo y se consiga las metas inductivas deseadas.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

Tabla No 2

Variable	Dimensión	Ítems
<p><b>Inducción en todos los Niveles de la Empresa de Seguros AIG</b></p>	<p>1.- Historia de la Organización</p> <p>2.- Misión, Visión, Objetivos empresariales.</p> <p>3.- Estructuración de cargos.</p> <p>4.- Organigramas funcionales.</p> <p>5.- Mapa de la distribución de la empresa.</p> <p>6.- Jerarquía de Cargos</p>	<p>¿Para qué sirve historia, misión, visión y objetivos empresariales?</p> <p>¿Qué tipo de estructura y distribución posee la organización?</p> <p>¿Cómo está constituida la jerarquía empresarial?</p>

Realizado por: Sofía Báez

¿Para qué sirve: historia, misión, visión y objetivos empresariales?

Una integración organizacional de constituir la magna protocolaria y productiva de la empresa; es decir, debe tener físicamente y electrónicamente la información de las políticas, parámetros, reglas, objetivos, historia de la empresa a disponibilidad continua de los colaboradores para que estos tengan un apoyo cognitivo de la misión, visión de la organización y manifiesten su familiaridad personal con dichos objetivos y proyecciones a futuro, logrando una ecuánime producción de desarrollo del talento humano y beneficiando el rendimiento que busca de la empresa.

¿Qué tipo de estructura y distribución posee la organización?

En todo ente productivo, existe la planificación organizacional; supone los organigramas funcionales y estructurales de la empresa. Estos permiten a los involucrados (colaboradores)

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. conocer acertadamente su ubicación en el eslabón de producción y su escala de proyección de carrera profesional laboral en la empresa. Dando así la satisfacción personal del individuo y su efecto psicolaboral motivacional de que escalafón incurre para seguir subiendo y consiguiendo objetivos, conjuntamente con los objetivos de la empresa; una inducción psicolaboral.

¿Cómo está constituida la jerarquía empresarial?

Para un rendimiento óptimo el personal debe conocer clara y específicamente quienes son sus subordinados y sus superiores. Construye un enlace empresarial claro a más de un enlace con sus compañeros de labor; desarrolla la integración pertinente de acuerdo a los cargos de función, cumpliendo con las especificaciones del cargo.

## **2.8 Procesamiento de datos**

En toda exploración para seleccionar información se debe tomar en cuenta los objetivos e hipótesis planteadas, así como el tiempo y los recursos con los que se cuentan para el desarrollo de dicha investigación. (Niño, 2011)

Para este proyecto se usará la exploración de campo, y el sondeo pormenorizado.

En su investigación Ezequiel Ander (2011) dice que la exploración de campo, “es un trabajo de aplicabilidad que conlleva a la interacción directa del investigador con las fuentes de información no documentales.” Al mismo tiempo Ezequiel Ander al realizar su indagación descubre que hay dos tipos de contacto que caracterizan y diferencian a la exploración de campo, que son el contacto global y el individual.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

- 1.- Global; que implica una aproximación integral al fenómeno a estudiar, identificando las características naturales, económicas, residenciales y humanas del objeto de estudio; y,
- 2.- Individual; que implica la aproximación y relacionamiento con las personalidades más importantes del grupo (identifica los líderes de los distintos niveles como los más importantes proveedores de información). (Ander - Egg, 2011)

La exploración de campo juega un rol vital en el desarrollo del manual de inducción porque permitirá alcanzar los objetivos de la investigación, puesto que ésta indagación permite la recolección de datos claros, reales y actuales, es decir, la exploración de campo permitirá en sí recolectar todos los datos necesarios para el desarrollo del manual, desde la recolección de información a través de encuestas (para lo que se tomará en cuenta la población de estudio no probabilístico), hasta la recolección de resultados, previstos.

Según María Teresa Cortés “la información recogida podrá emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que, se supone, se conocen en forma parcial o imprecisa.” (Cortés, 2012, p. 78)

Por esta razón se usará la encuesta, puesto que permitirán averiguar datos que son necesarios para el desarrollo del manual para la empresa de seguros AIG, y, ya que las encuestas permitirán responder a futuras dudas que se presentan en el transcurso del proyecto, para ello se tiene que conocer debidamente las diversas circunstancias referidas al público que podría estar interesado en adquirir el producto final de esta investigación.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **CAPÍTULO III**

#### **RESULTADOS**

##### **3.1 Levantamiento de datos**

###### **3.1.1 Porcentajes para la realización de encuestas**

<b>Nº TOTAL DE ENCUESTADOS</b>		<b>TOTAL</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>
		<b>POBLACIÓN</b>		<b>ENCUESTAS</b>
MASCULINO	<b>111</b>	<b>140</b>	71%	<b>189</b>
FEMENINO	<b>29</b>		29%	<b>78</b>
TOTAL			100%	<b>267</b>

**ELABORACIÓN:** Sofía Báez

**FUENTE:** AIG-Metropolitana Seguros y Reaseguros

##### **Resultados de la Encuesta**

Los datos obtenidos mediante las 140 encuestas realizadas por conveniencia en la empresa AIG-Metropolitana Seguros y Reaseguros fue la siguiente:

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### 3.2 Presentación y Análisis de resultados

#### PREGUNTA No 1

¿Qué expectativas tienes de la Empresa AIG-Metropolitana Seguros y Reaseguros?

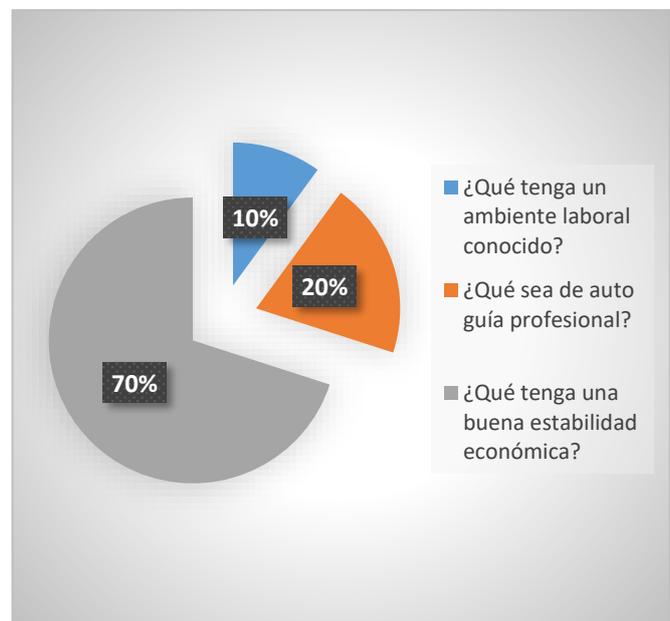
**CUADRO N° 1**

RESPUESTAS	No PERSONAS	%
¿Qué tenga un ambiente laboral conocido?	14	10%
¿Qué sea de auto guía profesional?	28	20%
¿Qué tenga una buena estabilidad económica?	98	70%
<b>ENCUESTADOS</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Investigación de campo

ELABORACIÓN: Sofía Báez.

**GRÁFICO N° 1**



#### ANÁLISIS

Los encuestados proyectan una asimilación e identificación de la estabilidad que mantiene la organización; debido a la forma en que se da a conocer la compañía dentro del mercado y por

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. medio de este ya existe una inducción preliminar de los aspectos sustentables organizacionales.

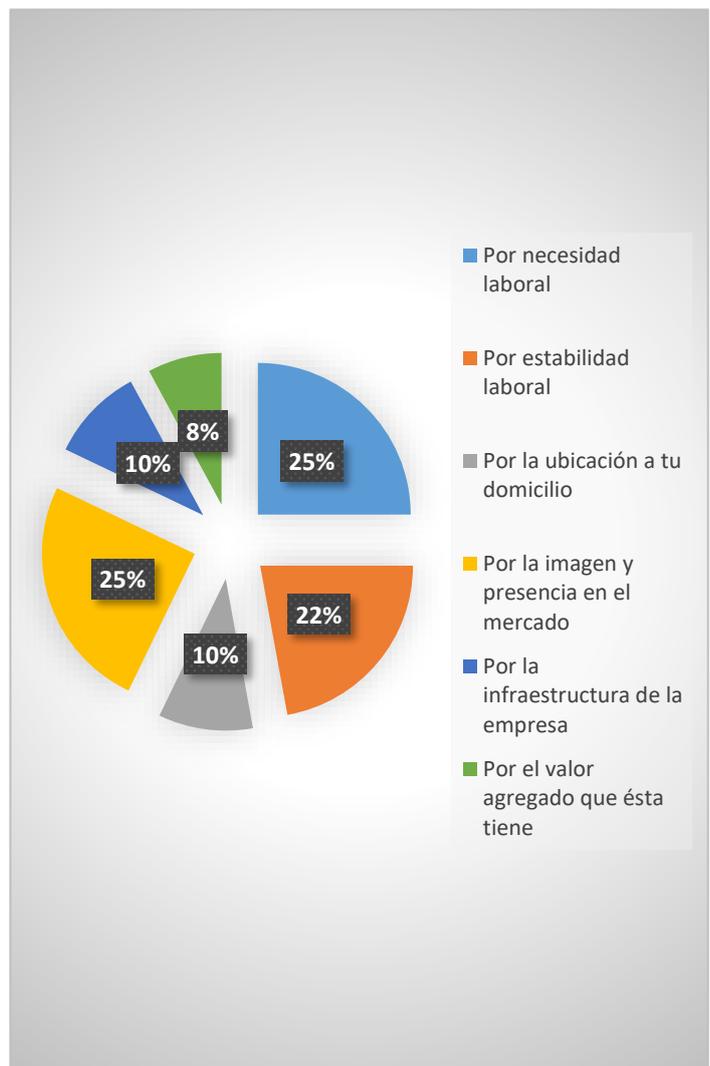
**PREGUNTA No 2.**

¿Por qué motivo acudes a una entrevista de trabajo?

**CUADRO N° 2**

RESPUESTAS	No PERSONAS	%
Por necesidad laboral	35	25%
Por estabilidad laboral	31	22%
Por la ubicación a tu domicilio	14	10%
Por la imagen y presencia en el mercado de la empresa	35	25%
Por la infraestructura de la empresa	14	10%
Por el valor agregado que ésta tiene	11	8%
<b>ENCUESTADOS</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 2**



FUENTE: Investigación de campo

ELABORACIÓN: Sofía Báez

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## ANÁLISIS

Con este planteamiento se ha manifestado en primer punto el balance de la economía social en la región que se ubica la organización (Quito- Ecuador); que conlleva hacia la necesidad de empleo, pero a su vez muestra la marca empresarial conocida en el mercado, dando un apoyo clave para la integración del talento humano recurrente a las nuevas plazas; así ya se tiene un mérito no solo motivacional sino inductivo para los postulantes y porque no para los activos de la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros.

## PREGUNTA No 3

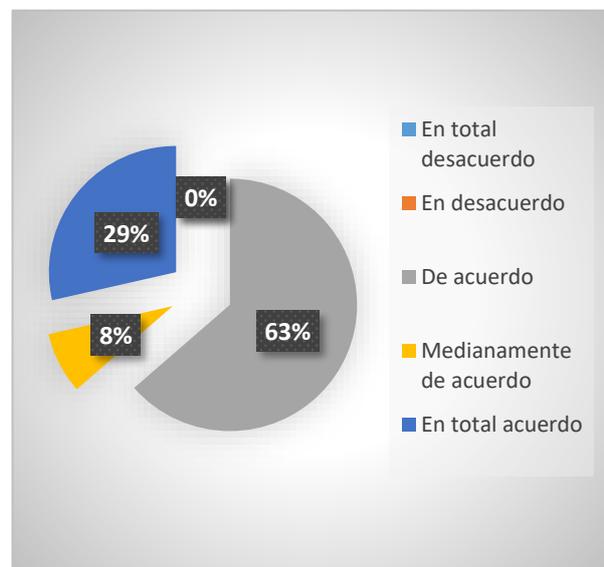
¿Consideras que hacer énfasis en la inducción del nuevo talento humano como modelo de desarrollo productivo es importante?

CUADRO N° 3

RESPUESTAS	No PERSONAS	%
En total desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	89	64
Medianamente de acuerdo	11	8
En total acuerdo	40	29
<b>ENCUESTADOS</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Investigación de campo

GRÁFICO N° 3



ELABORACIÓN: Sofía Báez.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## ANÁLISIS

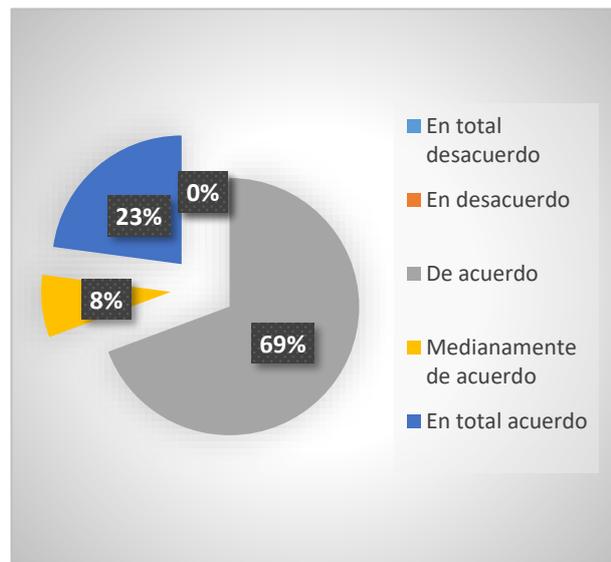
El rendimiento del talento humano es un indicador primordial y la encuesta provee que el manejo inductivo y de integración de los parámetros, historia, misión, visión, funciones específicas de cargo, etc; promoverán estos resultados requeridos y se construirá la consolidación de familiaridad y ventaja organizacional.

### PREGUNTA No 4

¿Crees tú que basándonos en la pregunta anterior crearemos una motivación para integrar al talento humano postulante y activo, mejorando su productividad?

**CUADRO N° 4 GRÁFICO N° 4**

RESPUESTAS	No PERSONAS	%
En total desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
De acuerdo	97	69
Medianamente de acuerdo	11	8
En total acuerdo	32	23
<b>ENCUESTADOS</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>



FUENTE: Investigación de campo

ELABORACIÓN: Sofía Báez.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## ANÁLISIS

Reafirma el talento humano que una adecuada inducción es fuente de desarrollo productivo para la organización, postula motivación pertinente, que debidamente direccionada con un manual de inducción para el personal nuevo, creara un efectivo proceso de los cargos de cada colaborador, y reivindica su crecimiento dentro de la organización.

## PREGUNTA No 5

¿Qué te parece la idea de integrarte y a la vez conocer a la empresa AIG-Metropolitana Seguros y Reaseguros por medio de un folleto físico y digital?

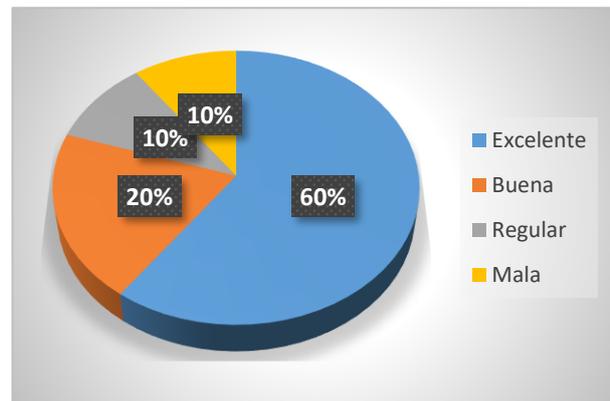
CUADRO N° 5

RESPUESTAS	No PERSONAS	%
Excelente	84	60%
Buena	28	20%
Regular	14	10%
Mala	14	10%
<b>ENCUESTADOS</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Investigación de campo

ELABORACIÓN: Sofía Báez.

GRÁFICO N° 5



Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## **ANÁLISIS**

La aceptación de crear un material de apoyo para el manual de inducción es indudablemente positiva, lo que permite validar la hipótesis de estudio y además procesar los parámetros de selección del talento humano de la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros en proyección adecuada con estipulación marcada, precisa, que aumente la productividad de acuerdo a los objetivos empresariales.

## **CAPITULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Las principales expectativas que existen en un colaborador en la organización compondrán su utilidad y acomodación, de ahí que en esta investigación aborda el proceso de inducción. ¿Qué se entiende por inducción de talento humano? Ésta es una fase que se instruye con la formalidad de selección de un nuevo colaborador en la organización para conformar, familiarizar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa, fomentando el uso de trabajo en equipo, de integración motivacional del talento humano; de manifestar sus herramientas (casco, botas, etc.), uniforme, entre otros.

Para Gary Dessler la inducción significa “...proporcionar a los nuevos colaboradores la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores. La inducción en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra el inculcar en todos los colaboradores las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos” (Dessler, 1991).

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

Para llevar a cabo este proceso existen diferentes sistemáticas, que varían de una empresa a otra. Es significativo estipular que la inducción debe ser draconiana o transcendental, es decir, dependiendo del objetivo o representación que tengan las organizaciones, deberán proyectar la inducción de acuerdo a los parámetros funcionales de ésta. Existe oferta y demanda del talento humano y empresas, que tienen la perspectiva de comerciantes o de empresarios, donde los primeros visualizan el negocio a corto plazo, y son aquellos que aunque ganan mucho dinero en poco tiempo, su inversión en el factor humano, material y económico es mínima. Estratégicamente no les interesa invertir en estos aspectos ni lograr estabilidad.

En lo segundo si se programa una adecuada carrera profesional de cargo del postulante dentro de la empresa, que le da seguridad, estabilidad y sobre todo familiarización, apoderamiento de los puestos y funciones que hacen de la productividad un énfasis de desarrollo institucional para todos los colaboradores. Los empresarios desean trascender y perdurar, tal vez hasta un nivel internacional; por tanto, abordarán sus resultados a mediano plazo, y para que esto sobrevenga condicionarán transformar el desarrollo de competitividad de su talento humano, pues de nada les interesará tener los mejores procesos de selección si descuidan este factor de inducción inicial en todas las áreas.

Una buena inducción-inserción podría facilitarles en gran medida el logro de sus objetivos.

El modo metodológico inductivo y de bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa AIG-Metropolitana de seguros y reaseguros, es aceptado por el talento humano activo; se puede apreciar, que como, en anteriores selecciones de nuevos colaboradores no existía dicha inducción, no han procedido a su motivación de funciones requerida, y por otros medios han tenido que adquirir el conocimiento empresarial y de cargo específico; para desarrollar esta pertinencia además se debe realizar un ajuste a las tendencias actuales del

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A. talento humano activo y porque no, del desarrollo inductivo de este para crear su familiarización empresarial.

La estrategia de vinculación con el talento humano es un instrumento que garantiza una mejor interrelación con los objetivos y funciones de competencia requerida; el manual de inducción no solo permitirá que adquieran el conocimiento de la historia, trayectoria, objetivos, visión, misión de la empresa AIG-Metropolitana de seguros y reaseguros; sino que a su vez, propone la motivación requerida para el talento humano, de apoderarse de su cargo, y desarrollar con eficiencia y eficacia su labor diaria; y de un plano subjetivo permite cierto control de competencias, al ser un instrumento de tutoría inicial con una persona específica que llevara a que el nuevo colaborador ejecute rápido su ocupaciones.

### **Limitaciones**

El enfoque del manual está previsto para una adecuada bienvenida y primera inducción sobre las funciones de los colaboradores; es inaprensible que de acuerdo a las primeras instancias que se conciernan en la aplicación se observe inmediatamente competencias de familiarización sobre el cargo a ejecutar por el colaborador.

La viabilidad de esta investigación se encuentra manifestada hacia la calidad inductiva de integración inicial sobre la empresa y sus objetivos a corto plazo; para que se efectivice la gestión a largo plazo se deben manejar mayores instrumentos de gestión por competencias para los colaboradores en lo largo de su carrera profesional dentro de la empresa por parte del departamento de Talento Humano.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

### **Proyección Futura**

Procesar diversos aspectos de competencias inductivas para cada rango del organigrama funcional de la empresa, y desarrollar manuales de bienvenida e inducción específicos para cada una de las áreas y los distintos colaboradores que necesitará la institución en sí; preparando con mayor eficiencia al nuevo talento humano según los requerimientos específicos de cargo de cada área de la empresa.

### **Conclusiones**

- La pertinencia de la Empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros es proporcional al método de inducción que se proponga, cuando el departamento de talento humano es capaz de preparar a los profesionales para insertarse en los cargos de función propuestos a selección laboral. A ellos corresponde avizorar los cambios del entorno laboral y ajustar los currículos a la realidad de manera que la inserción sea positiva y posteriormente los candidatos cumplan con los objetivos empresariales, motivados por la familiaridad que poseen con la organización.
- El análisis realizado condescendió a especializar las inopias que presenta el transcurso de inserción laboral de los colaboradores en la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros, donde menos del 30% de los colaboradores en los últimos años se encuentran ejecutados una inducción pertinente; a estos se los preparan para ocuparse en el sector de su postulación de una manera empírica y ausente de manifestación de familiarización de cargos; no existe correspondencia entre las competitividades demandadas por las oportunidades laborales y las formadas en la postulación para perfilar por un cargo en la empresa, además las competencias más

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

importantes para los colaboradores son las de menor nivel de formación de inducción.

Se constata que existen escalonadas restricciones en la organización, ejecución y control de la metodología de inducción, lo que provoca que no se desarrolle correctamente la dimensión desarrolladora del proceso de formación y no se exploten las ventajas del componente laboral en cuanto a la motivación y posesión de cargos mediante un adecuado seguimiento de ubicación e inserción en cada puesto que necesita la empresa.

- La táctica ejecutada para el progreso de la inserción dentro de la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros se caracteriza por la apremia relación que se establece entre las etapas que la componen, interactuando como un procedimiento de manera que responde a la interacción entre la organización y los postulantes, relación bidireccional que tiene que aportar a que la inducción avale su pertinencia institucional y se ajuste el proceso de formación de los cargos que necesite la empresa como a su vez a las tendencias, pertinencias y variaciones del mercado laboral.

## **Recomendaciones**

- El medio metodológico para aplicar el sistema de inducción, precede del estudio de pertinencia de la Empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros, concreta a las directrices generales del perfeccionamiento del departamento de talento humano, garantizando de esta manera el mejor beneficio de interrelación de la empresa con el de los colaboradores, conformando un entorno definido de familiaridad, y así desarrollar nuevas competencias, como la vinculación de la organización con el desempeño motivacional de integración de los colaboradores en general, manifestando que el manual de inducción son acciones de la implementación de la estrategia que están en función de las principales insuficiencias detectadas en el diagnóstico y

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

contribuyen de manera significativa al mejoramiento de la inserción, lo que garantizará la pertinencia y factibilidad de la misma.

- Se recomienda evaluar los resultados de la implementación del manual de inducción para su perfeccionamiento constante al final de cada periodo de evaluación con el manual de bienvenida.
- Implementar las acciones propuestas en el proceso de inducción dentro del departamento de talento humano de la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros, adaptando los procedimientos a las características de la selección que se encuentre en curso y el entorno de familiarización inicial.
- Divulgar los resultados de la implementación del manual de inducción en eventos internos de la empresa AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros de carácter motivacional y publicar los elementos más importantes de la misma y como conlleva sus acciones con el talento humano activo.
- Generar una “cultura” de inducción en la compañía y de manera especial con los líderes para aplicar el manual de bienvenida de manera “natural” después de cada proceso de selección.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

## **Bibliografía**

- Agüero Alonso, Olivia. Aplicación de una metodología para el reclutamiento, selección e inducción de la fuerza laboral en especialistas en gestión comercial de la corporación Copextel S.A.. La Habana, CU: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE, 2010.
- Alles, Martha Alicia. Diccionario de términos de Recursos Humanos. Buenos Aires, AR: Ediciones Granica, 2011
- Álvarez Gavilanes, Juan Edmundo. La inserción laboral de los graduados de la carrera de administración de empresas de UNIANDES. La Habana, CUBA: Editorial Universitaria, 2016.
- Amenós Vidal, Antoni. Los juegos de simulación basados en la realidad, herramientas de desarrollo organizacional. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes, 2009.
- Becerra Alonso, María J.. Gestión de recursos humanos: guía de estudio. La Habana, CU: Editorial Universitaria, 2010.
- Chávez Carrillo, Celida. Diccionario de recursos humanos: técnicas organizacionales y teorías administrativas. Buenos Aires, ARGENTINA: Editorial Brujas, 2015.
- Colucci Jaspe, Elsa Elena. Estrategia metodológica para el desarrollo curricular de la especialización en Gestión del Talento Humano en las organizaciones. Havana, CUBA: Editorial Universitaria, 2015.
- Cuesta Santos, Armando, and Valencia Rodríguez, Marino. Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa. Bogotá, COLOMBIA: Ecoe Ediciones, 2014.
- Cuesta Santos, Armando. Gestión de recursos humanos y del conocimiento: una tecnología de diagnóstico, planificación y control de gestión estratégica. Revista de Ciencias Sociales. 17(2), 2011. Zulia, VE: Red Universidad del Zulia, 2011.

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

- Cuesta Santos, Armando. Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones, 2010.
- Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos, 1999.
- Grados Espinosa, Jaime A. Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal (4a. ed.). México, D.F., MX: Editorial El Manual Moderno, 2013.
- Sablich Huamani, Charles Alexander. Gestión de recursos humanos (GRH) estratégica. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes, 2012.
- Torres Laborde, José Luis, and Jaramillo Naranjo, Olga Lucía. Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Bogotá, CO: Universidad del Norte, 2014.

**ANEXO No 1**

**Diseño de la encuesta**

**EMPRESA DE SEGUROS AIG**

**ENCUESTA DE DESARROLLO INTEGRAL**

**OBJETIVO:** Determinar los intereses y expectativas de los posibles postulantes y activos de la empresa, para así proyectar el desarrollo y productividad del enfoque de un manual de inducción para todos los niveles de la organización.

**INDICACIONES:** Lea detenidamente y marque con una X la respuesta de su agrado, gracias por su tiempo y atención.

**DISEÑO DE LA ENCUESTA**

A.- Datos Generales

Edad\_\_\_\_\_ Género\_\_\_\_\_

1. ¿Qué expectativas tienes de la Empresa AIG-Metropolitana Seguros y Reaseguros?

¿Qué tenga un ambiente laboral conocido? ( )

¿Qué sea de auto guía profesional? ( )

¿Qué tenga una buena estabilidad económica? ( )

2. ¿Por qué motivo acudes a una entrevista de trabajo?

Por necesidad laboral ( )

Por estabilidad laboral ( )

Por la ubicación a tu domicilio ( )

Por la imagen y presencia en el mercado ( )

Por la infraestructura de la empresa ( )

Por el valor agregado que ésta tiene ( )

Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida para el personal que ingresa a trabajar en la empresa de seguros AIG-Metropolitana de Seguros y Reaseguros S.A.

3. ¿Consideras que hacer énfasis en la inducción del nuevo talento humano como modelo de desarrollo productivo es importante?

En total desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En total acuerdo

4. ¿Crees tú que basándonos en la pregunta anterior crearemos una motivación para integrar al talento humano: postulante y activo, mejorando su productividad?

En total desacuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En total acuerdo

5. ¿Qué te parece la idea de integrarte y a la vez conocer a la empresa AIG-Metropolitana Seguros y Reaseguros por medio de un folleto físico y digital?

Excelente

Buena

Regular

Mala

---

**Agradecemos su Colaboración**

---