

658.312 42
N218p



5



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE PSICOLOGÍA TITULACIÓN ORGANIZACIONAL

PROYECTO: PROGRAMA DE INDUCCIÓN
EMPRESA: AKROS CIA. LTDA.
ATENCIÓN: ING. GINA FUENTES

RESPONSABLE:

MA. JUDITH NARANJO ✓

658.312 42
N218p

25 DE FEBRERO DEL 2010



ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

I. PROYECTO

1. Antecedentes.....	1
1.1 Antecedentes de la empresa.....	1
1.2 Antecedentes del proyecto.....	1
2. Finalidad.....	2
2.1 Objetivo General.....	2
2.2 Objetivos específicos.....	2
3. Metodología.....	2
3.1 Grupo Objetivo.....	2
3.2 Técnicas.....	3
3.3 Plan de Acción.....	4
3.3.1 Diagrama de Gantt.....	6
4. Beneficios	6

II. DESARROLLO DEL PROYECTO

1. Fase de Diagnóstico.....	1
2. Fases de Desarrollo.....	1
2.1 Fase I: Recopilación de la Información.....	1
2.2 Fase II: Revisión y análisis de Información.....	2
2.3 Fase III: Diseño del Programa de Inducción.....	5
2.4 Fase IV: Elaboración de instrumentos.....	7
2.5 Fase V: Implementación del programa.....	9
3. Conclusiones y Recomendaciones para los pasantes.....	11



III. INFORME

1. Antecedentes.....	1
2. Programa de Inducción.....	1
2.1 Propósito.....	1
2.2 Objetivo General.....	2
2.3 Objetivos específicos.....	2
2.4 Ámbito de aplicación.....	2
2.5 Responsables.....	3
3. Normas.....	3
4. Procedimiento.....	5
4.1 Bienvenida.....	6
4.2 Inducción General.....	7
4.3 Inducción Específica.....	8
4.4 Evaluación.....	9
4.5 Constancia.....	10
5. Herramientas del Programa de Inducción.....	11
5.1 Manual de Inducción.....	11
5.2 Check List.....	18
5.2.1 Programa de Inducción.....	18
5.2.2 Inducción General.....	19
5.2.3 Inducción Específica.....	20
5.3 Evaluación del Programa de inducción.....	21
5.4 Presentación del Manual de Inducción.....	23
6. Conclusiones y Recomendaciones.....	29
7. Informe Ejecutivo	

IV. ANEXOS



PARTE I



PROYECTO



ÍNDICE

1. Antecedentes.....	1
1.1 Antecedentes de la empresa.....	1
1.2 Antecedentes del proyecto.....	1
2. Finalidad.....	2
2.1 Objetivo General.....	2
2.2 Objetivos específicos.....	2
3. Metodología.....	2
3.1 Grupo Objetivo.....	2
3.2 Técnicas.....	3
3.3 Plan de Acción.....	4
3.3.1 Diagrama de Gantt.....	6
4. Beneficios	6



1. ANTECEDENTES

1.1. Antecedentes de la empresa

Akros Cía. Ltda. es una empresa orientada a la comercialización de repuestos, suministros y prestación de todo tipo de servicios y soluciones informáticas además son distribuidores autorizados en Ecuador de prestigiosas marcas. Comienza su actividad hace 17 años en la ciudad de Quito. Cuenta con una oficina en la ciudad de Guayaquil y con un equipo aproximado de 179 personas al servicio de sus clientes.

El afán por estar a la vanguardia de la tecnología y por superar las expectativas de sus clientes los ha llevado a ofrecer un servicio de alta calidad que va de la mano con sus requerimientos y necesidades. Todo esto gracias al respaldo de socios estratégicos de gran nivel y al capital humano altamente calificado y comprometido con los objetivos de la empresa, enfocados siempre en mejorar cada día para brindar soluciones tecnológicas confiables.

1.2. Antecedentes del proyecto

Akros Cía. Ltda. considera la comunicación interna como pieza fundamental dentro de su organización. Por lo tanto debido a los cambios de estructura, políticas y beneficios que han tenido lugar dentro de la empresa resulta importante la realización de un programa de reinducción ajustado a la realidad organizacional que contribuya a fortalecer la identidad corporativa y el sentido de pertenencia de los colaboradores, logrando con esto que se sientan identificados y comprometidos con los objetivos y gustosos de poder contribuir a que la empresa alcance sus metas asumiendo juntos lo que son, dónde están y hacia donde van.



2. Finalidad

Contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional desarrollando el sentido de pertenencia e identidad del nuevo talento humano con la empresa.

2.1. Objetivo general

Implementar un programa de reinducción.

2.2. Objetivos específicos

- Obtener información relevante de la empresa.
- Actualizar y Rediseñar el manual de inducción.
- Delinear las fases del programa de reinducción
- Brindar a los colaboradores información importante y actualizada sobre los cambios dados dentro de la organización.
- Reflexionar sobre los valores de la organización y renovar el compromiso de los colaboradores con la práctica de los mismos.

3. METODOLOGÍA

3.1. Grupo objetivo

Todo el personal de Akros en la ciudad de Guayaquil.



3.2. Técnicas

- **Cualitativa**

- Entrevista en profundidad con los Jefes inmediatos con el fin de obtener información importante de la empresa necesaria para la elaboración del proyecto.

- **Análisis de gabinete**

- Útil para la obtención de información en fuentes secundarias (Internet, libros).



3.3. Plan de acción

ACTIVIDADES	TIEMPO		RECURSOS	RESPONSABLE
	INICIO	TERMINO		
RECOPILAR INFORMACIÓN <ul style="list-style-type: none">Solicitar y registrar información importante de la empresa.	Junio 15	Junio 26	Computador Carpetas	Ma. Judith Naranjo Recursos Humanos
REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN <ul style="list-style-type: none">Identificar información que deberá actualizada.Identificar información relevante que deberá ser incluida en el nuevo manual.Diseñar formatos para la recolección de información.Entrevistas en profundidad con Jefes inmediatosDefinir la estructura del nuevo manual.	Junio 29	Agosto 21	Información registrada de la empresa. Computador Libreta de apuntes. Pluma	Ma. Judith Naranjo
ACTUALIZACIÓN Y DISEÑO DEL NUEVO MANUAL <ul style="list-style-type: none">Buscar diseños y elaborar diseño preliminar.Elaborar el nuevo manual de inducción.	Agosto 24	Septiembre 25	Computador Internet Registro de modelos tentativos. Información registrada de la empresa.	Ma. Judith Naranjo



<ul style="list-style-type: none">• Presentación y revisión del borrador del manual con el Jefe Inmediato.• Hacer correcciones de ser necesario.				
ENTREGA FORMAL DEL MANUAL DE INDUCCIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Impresión y entrega del manual al Jefe inmediato.	Septiembre 28	Octubre 02	Material impreso	Ma. Judith Naranjo
DISEÑO DEL PROGRAMA DE REINDUCCIÓN <ul style="list-style-type: none">▪ Selección y preparación de contenidos, elaboración del esquema.▪ Presentación y aprobación del contenido a utilizar.▪ Concretar grupos, fechas y determinar lugar.▪ Diseñar invitación y realizar hoja de control de asistencia.	Octubre 05	Noviembre 13	Computador Información registrada de la empresa. Internet	Ma. Judith Naranjo
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA <ul style="list-style-type: none">▪ Exposiciones breves y sencillas de los temas elegidos y video institucional.▪ Talleres y dinámicas.▪ Conclusiones y adopción de compromisos de parte del personal.	Noviembre 23	Diciembre 11	Espacio físico Proyector Computador Presentación Power Point Video Manual de inducción. Hoja de control de asistencia.	Ma. Judith Naranjo Coordinadora de Recursos Humanos Facilitadores



REALIZAR DOCUMENTO DE CONSTANCIA <ul style="list-style-type: none">▪ Diseño de formato▪ Revisión y entrega del formato.	DE	Diciembre 14	Diciembre 30	Computador Formato de constancia	Ma. Judith Naranjo Coordinadora de Recursos Humanos
---	-----------	-----------------	-----------------	--	---

3.3.1. Diagrama de Gantt (Ver Anexo I)

4. BENEFICIOS

- Disponer de capital humano involucrado en la obtención de nuevas metas y comprometido con la empresa.
- Mejora en los procesos internos logrando un incremento en el nivel de productividad y en la calidad.
- Permitir la concientización de los logros alcanzados por la organización de los cuales han sido pieza fundamental sus colaboradores.
- Repotenciar la identidad corporativa afianzando la pertenencia de los colaboradores a los objetivos y al carácter de la organización.



PARTE II



DESARROLLO DEL PROYECTO



ÍNDICE

1. Fase de Diagnóstico.....	1
2. Fases de Desarrollo.....	1
2.1 Fase I: Recopilación de la Información.....	1
2.2 Fase II: Revisión y análisis de Información.....	2
2.3 Fase III: Diseño del Programa de Inducción.....	5
2.4 Fase IV: Elaboración de instrumentos.....	7
2.5 Fase V: Implementación del programa.....	9
3. Conclusiones y Recomendaciones para los pasantes.....	11



1. FASE DE DIAGNÓSTICO

Previo al desarrollo del proyecto se llevó a cabo un diagnóstico para el cual se realizó una reunión con la Coordinadora de Recursos Humanos y la Jefe Administrativa con la finalidad de poder identificar las necesidades prioritarias de la empresa y a su vez poder plantear posibles soluciones, en la reunión surgió la importancia de crear un programa que ayude a fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores y consiga que se sientan identificados y comprometidos con los objetivos y carácter de la empresa.

Se diseñó la propuesta de consultoría (Programa de Reinducción) con la supervisión del Director de Prácticas, una vez lista se realizó la Presentación Ejecutiva en la empresa el 19 de Junio, la cual fue aprobada por la Supervisora de prácticas. Posteriormente se envió la Presentación Ejecutiva por correo electrónico y por valija interna a la Jefe de Recursos Humanos en Quito para su respectiva aprobación, de quien se obtuvo una respuesta satisfactoria.

2. FASES DE DESARROLLO

2.1 FASE I

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

2.1.1 Solicitar y registrar información importante de la empresa

- Material utilizado para la inducción
- Reglamento interno (el cual fue guía para la elaboración del material utilizado para la inducción).



- Reglamento interno actualizado y aprobado
- Organigrama de Guayaquil, Quito, y Guayaquil - Quito
- Manual de políticas internas
- Requisitos de ingreso

La información obtenida fue facilitada por la Coordinadora de Recursos Humanos y la Jefe Administrativa en Guayaquil a excepción del organigrama actualizado de Quito que fue enviado por la Jefe de Recursos Humanos vía correo electrónico. La información fue debidamente organizada y archivada para su posterior revisión y análisis.

2.2 FASE II

REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

2.2.1 *Identificar información que deberá ser actualizada.*

Esta actividad se realizó junto con la Coordinadora de Recursos Humanos, quien me guió en la detección de información desactualizada existente en el material utilizado para la inducción del nuevo capital humano.

Los puntos identificados fueron los siguientes:

- Beneficios:
 - Seguro de asistencia médica
 - Alimentación
 - Capacitación
 - Préstamos



- Normas y políticas
 - Horario de trabajo
 - Solicitud de vouchers de taxis
 - Descuentos por atrasos

2.2.2 Identificar información relevante que deberá ser incluida en el nuevo manual.

Se realizó un análisis de la información con la que se contaba y se procedió a clasificar los puntos que debían ser incluidos en el programa y en los instrumentos necesarios para su correcto desarrollo.

Los puntos identificados fueron:

- Información relevante de la empresa
 - Significado del nombre de la empresa
 - Valores corporativos
 - Requisitos de ingreso
- Beneficios:
 - Cuenta bancaria
- Normas y políticas
 - Apariencia
 - Conducta
 - Uso de recursos
 - Confidencialidad
 - Evaluación del desempeño
- Estructura organizacional



Por motivos personales la Coordinadora de Recursos Humanos presentó su renuncia a la empresa. Akros Cia. Ltda ofrece a sus colaboradores la oportunidad de crecer profesionalmente es por esto que se decidió ascender a uno de ellos a esta vacante. Por este acontecimiento se tuvo que modificar en mi proyecto el nombre de la supervisora. Debo recalcar además que esta decisión no ha creado ningún tipo de inconveniente con los avances y realización del proyecto únicamente surgió la necesidad de realizar la Presentación Ejecutiva el 13 de Julio a la nueva Coordinadora con el fin de informar en que consiste el proyecto y de qué manera se ha ido y se irá desarrollando el mismo dentro de la empresa bajo su supervisión.

2.2.3 Diseñar formatos para la recolección de información

Una vez identificada la información que tendría que ser actualizada y a su vez la información que tendría que ser incluida en el programa y sus instrumentos, se procedió a diseñar los formatos para la recolección de los datos necesarios. Se realizó un formato para el registro de información (Ver Anexo II) el cual incluía:

- Información relevante de la empresa
- Beneficios
- Normas y Políticas de la empresa

2.2.4 Entrevistas en profundidad con Jefes inmediatos

Se procedió a la realización de las entrevistas en profundidad con los Jefes inmediatos en sus respectivos puestos de trabajo. Se llevó a cabo la actualización del organigrama de Guayaquil, se registró información relevante requerida. Una vez realizadas las



entrevistas se efectuó la validación de la información obtenida con la Coordinadora de Recursos Humanos con el fin de hacer las correcciones necesarias.

Las entrevistas en profundidad con los Jefes Inmediatos se realizaron sin ningún inconveniente, los colaboradores se mostraron gustosos de poder ayudar con la realización del proyecto.

2.3 FASE III

DISEÑO DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

En esta fase una vez ya obtenida y validada la información recopilada, se procedió a definir los factores y procedimientos fundamentales del programa de inducción entre ellos tenemos:

- Propósito
- Finalidad
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Ámbito de aplicación
- Los responsables de que se lleve a cabo de manera satisfactoria y de que se cumplan todas las fases debidamente.
- Lineamientos (normas) según las cuales se procederá a realizar el programa.

A continuación se determinaron y detallaron cada una de las fases del programa de inducción las mismas que se clasificaron en cinco detalladas a continuación:



-
- **Fase I** Bienvenida al nuevo colaborador (recibimiento, entrega de formulario de ingreso, direccionamiento al lugar en el cual se realizará la inducción).
 - **Fase II** Inducción general (Se da a conocer información general sobre la empresa).
 - **Fase III** Inducción específica (información relevante de cada cargo, especificación de funciones y responsabilidades).
 - **Fase IV** Evaluación y seguimiento (garantiza el desarrollo adecuado del programa, nos facilita información que nos permitirá mejorarlo posteriormente).
 - **Fase V** Constancia (elaboración y entrega del documento de constancia de que el programa ha sido realizado y se han cumplido todas sus fases).

En cada fase se especifica claramente el objetivo y cada una de las actividades que se deberán llevar a cabo en la misma, además se detallan los responsables de cada una de las actividades. Con la finalidad de que el programa se desarrolle con éxito y que todas sus fases sean llevadas a cabo de manera correcta y ordenada se elaboraron tres formatos (check list) para cada fase del programa el mismo que será entregado al departamento de recursos humanos una vez haya finalizado el mismo como constancia. Luego se realizó el formato de evaluación del programa que será entregado al nuevo colaborador con el objeto de llevar un seguimiento al programa y poder aplicar los correctivos correspondientes de ser necesario.



Una vez finalizada la elaboración del programa con sus respectivas fases y formatos estos fueron revisados junto con la Supervisora del proyecto quien emitió sus observaciones para las respectivas correcciones y su posterior validación.

2.4 FASE IV

ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN.

Esta fase consiste básicamente en la elaboración de los instrumentos necesarios para la realización de un buen programa. Se procedió a establecer la estructura que llevará el manual de inducción para la cual se detallaron cada una de las etapas entre ellas están:

- **Bienvenida.-** Mensaje de recibimiento del Director para el nuevo colaborador.
- **Historia.-** Describe brevemente la evolución que ha tenido la empresa.
- **Filosofía de la empresa.-** Constituida por la Misión, Visión, valores corporativos.
- **Normas y políticas de la empresa.-** Describe los principales derechos y deberes de los colaboradores.
- **Estructura organizacional.-** Organigrama Quito – Guayaquil



Para la estructura, diseño y elaboración se realizó un estudio de gabinete, en el cual se llevó a cabo un análisis de la información obtenida en internet de manuales de inducción de otras instituciones que sirvieron de guía para la redacción de un manual de bolsillo de fácil consulta, con el objeto de presentar una idea novedosa y poco tradicional a la empresa.

Una vez listo el diseño del manual preliminar se procedió a su impresión y posterior presentación a la Supervisora para las respectivas correcciones. A continuación se realizaron las modificaciones necesarias para la impresión final del manual.

Continuamos con la selección de los contenidos que van a ser tratados en la inducción general para la posterior realización de la presentación en Power Point que se utilizará en la misma. Ya seleccionados los contenidos se empezó a trabajar en la presentación preliminar, a continuación se llevó a cabo su revisión y respectiva aprobación.

La prueba piloto se realizó junto con la Coordinadora de recursos humanos con la finalidad de establecer la duración de cada actividad o tarea prevista en el programa de inducción. La presentación que será la herramienta que se utilizará para la realización de la inducción general en la sala de reuniones de la empresa; está compuesta por 26 diapositivas las mismas que incluyen todos los puntos importantes que deben ser tratados con los nuevos colaboradores.

Se revisaron los check list establecidos para cada fase del programa de inducción con el objetivo de detectar posibles errores o situaciones que no se hayan tomado en consideración en el momento de la realización del mismo.



2.5 FASE V

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

2.5.1 Entrega del manual de inducción a los colaboradores

Se realizó la entrega del manual de inducción a cada uno de los colaboradores de la empresa, previamente se envió un correo electrónico informando el día en el que se iba a realizar el recorrido por cada una de las áreas. Junto con la Coordinadora de Recursos Humanos se explicó brevemente la finalidad y los objetivos por los cuales se estaba llevando a cabo el proyecto y se procedió a la entrega del manual de inducción a los colaboradores, los cuales se mostraron muy contentos por el material que se les estaba entregando, lo revisaron y expresaron muy buenos comentarios sobre el mismo.

2.5.2 Concretar grupo y fecha de realización

En este punto se realizó la lista de las personas que iban a participar en el programa de inducción, se reunió un grupo de seis personas que ingresaron recientemente a la empresa. Posteriormente se definió la fecha de la realización del programa la cual se estableció para el día martes 22 de diciembre a las 9 a.m.

2.5.3 Diseñar invitación y difundir programa

Se procedió a la realización de la invitación al programa, se diseñó algo sencillo, una vez listo se lo envió por correo electrónico y a su vez se lo publicó en las dos carteleras de la empresa.



2.5.4 Desarrollar programa de inducción

El programa de inducción se llevó a cabo en la sala de reuniones de la empresa, no se presentó ningún tipo de inconveniente, se realizó siguiendo cada una de las fases establecidas y sus respectivos tiempos. La inducción específica se la realizó en dos días, el supervisor encargado sugirió dividir el grupo en dos para un mejor entendimiento. Una vez finalizada la inducción específica se entregó a cada uno de los colaboradores la hoja de evaluación del programa con la finalidad de realizar un seguimiento garantizando y de esta manera recibir una buena retroalimentación por parte del nuevo colaborador y hacer las mejoras y ajustes pertinentes al programa.

2.5.5 Entrega de constancia

Los responsables de cada una de las fases del programa eran responsables de entregar al Departamento de Recursos Humanos el check list que les fue facilitado por Recursos Humanos con la finalidad de llevar un registro del programa y que el mismo se realice adecuadamente.



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LOS PASANTES DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CONCLUSIÓN

- Proporcionar la debida importancia a esta etapa de practicantes es vital, puesto que nos ayuda a adquirir experiencia y nos permite obtener mayores conocimientos en los ámbitos en los que nos vamos a desarrollar.

RECOMENDACIÓN

- Adoptar una actitud profesional frente a lo que estamos realizando, siendo responsables y preparándonos bien para la ejecución de todas las actividades que deberán ser llevadas a cabo dentro de la empresa.

CONCLUSIÓN

- Dedicar el tiempo necesario a la realización de nuestro proyecto, sin que esto afecte nuestras responsabilidades en la empresa.

RECOMENDACIÓN

- Priorizar nuestras actividades, estableciendo un cronograma de trabajo que nos permita llevar un orden en las actividades, es importante además realizar bitácoras, las cuales serán de mucha utilidad para la redacción del desarrollo del proyecto.



PARTE III



INFORME



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE PSICOLOGÍA TITULACIÓN ORGANIZACIONAL

PROYECTO: PROGRAMA DE INDUCCIÓN
EMPRESA: AKROS CIA. LTDA.
ATENCIÓN: ING. GINA FUENTES

RESPONSABLE:

MA. JUDITH NARANJO

25 DE FEBRERO DEL 2010



ÍNDICE

1. Antecedentes.....	1
2. Programa de Inducción.....	1
2.1 Propósito.....	1
2.2 Objetivo General.....	2
2.3 Objetivos específicos.....	2
2.4 Ámbito de aplicación.....	2
2.5 Responsables.....	3
3. Normas.....	3
4. Procedimiento.....	5
4.1 Bienvenida.....	6
4.2 Inducción General.....	7
4.3 Inducción Específica.....	8
4.4 Evaluación.....	9
4.5 Constancia.....	10
5. Herramientas del Programa de Inducción.....	11
5.1 Manual de Inducción.....	11
5.2 Check List.....	18
5.2.1 Programa de Inducción.....	18
5.2.2 Inducción General.....	19
5.2.3 Inducción Específica.....	20
5.3 Evaluación del Programa de inducción.....	21
5.4 Presentación del Manual de Inducción.....	23
6. Conclusiones y Recomendaciones.....	29
7. Informe Ejecutivo	



1. ANTECEDENTES

Con el transcurso del tiempo el proyecto fue dando un cambio debido a las necesidades que surgieron dentro de la empresa, junto con la Coordinadora de Recursos Humanos se tomó la decisión de realizar un programa de inducción puesto que se iban a realizar ciertos arreglos con respecto al personal, y darle este giro al proyecto significaba un gran beneficio para la empresa. Por lo que se decidió empezar a trabajar con el diseño del programa. Se elaboró un nuevo plan de acción (Ver Anexo III) y un nuevo Diagrama de Gantt (Ver Anexo IV) con los respectivos cambios en las actividades a realizar.

2. PROGRAMA DE INDUCCIÓN

La inducción es la manera en que podemos planificar la incorporación de los nuevos colaboradores con la finalidad de evitar improvisaciones u omisiones que afectan a la imagen de la organización. Los nuevos colaboradores deben percibir desde el primer momento que se están integrando a una organización con lineamientos claros y una perspectiva de crecimiento. Se debe recalcar por lo tanto que el proceso de inducción es de vital importancia debido a que tiene un gran efecto en la identidad corporativa y en la cultura organizacional.

2.1 PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y procedimientos del proceso de inducción para el nuevo talento humano de la empresa. La implementación del programa permitirá que los nuevos colaboradores conozcan información relevante de la empresa y se sientan identificados con ella. Propiciando



de esta manera un periodo de adaptación y reconocimiento del ámbito laboral en el cual se van a desarrollar.

2.2 OBJETIVO GENERAL

Facilitar la integración y adaptación del nuevo talento humano a la empresa y a su puesto de trabajo.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar información relevante de la empresa referente al contexto general: historia, filosofía, actividad a la que se dedica y estructura.
- Proporcionar al nuevo colaborador información sobre sus derechos, deberes y beneficios dentro de la empresa.
- Contribuir a que los nuevos colaboradores se familiaricen e identifiquen con la empresa

2.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Aplicable para el talento humano que se integre a la empresa.



2.5 RESPONSABLES

- **Recursos Humanos**

Coordinadora de Recursos Humanos

- **Departamentos o Áreas**

Jefes de área

3. NORMAS

- Es obligación que todo el capital humano que ingrese a la empresa reciba la inducción.
- El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de coordinar el programa de inducción de la empresa.
- El Departamento de Recursos Humanos entregará al nuevo colaborador el manual de inducción y el reglamento interno.
- La Inducción específica a cada departamento o área y a la posición que ocupará el nuevo colaborador estará a cargo de los Supervisores Inmediatos designados.
- El Departamento de Recursos Humanos proporcionará a los Supervisores de cada área / departamento un formato (check list) con las actividades necesarias por las cuales deberá pasar el nuevo



colaborador con la finalidad de realizar con éxito el programa de inducción.

- Los supervisores designados una vez finalizada la inducción específica deberán entregar al Departamento de Recursos Humanos el listado de las actividades realizadas (check list) puesto que se debe tener constancia del cumplimiento del Programa de Inducción.
- El programa de inducción al concluir deberá ser evaluado por el nuevo colaborador.
- El Departamento de Recursos Humanos debe revisar periódicamente el Programa de Inducción con el objeto de mejorarlo y mantenerlo actualizado.



4. PROCEDIMIENTO

FASES	RESPONSABLES
I. BIENVENIDA	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
II. INDUCCIÓN GENERAL	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
III. INDUCCIÓN ESPECIFICA	SUPERVISORES (JEFES DE ÁREA)
IV. EVALUACIÓN	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
V. CONSTANCIA	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



4.1 BIENVENIDA

El propósito de esta fase es el de recibir de manera cordial al nuevo colaborador haciéndolo sentir a gusto y parte de la empresa.

FASE I	ACCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
Bienvenida			
	Recibir al nuevo colaborador.	-	Departamento de Recursos Humanos
	Dar la bienvenida al nuevo colaborador.	-	
	Entregar requisitos de ingreso.	Formatos de requisitos de ingreso.	
	Dirigir al trabajador al lugar donde se realizará la inducción general.	Sala de reuniones	



4.2 INDUCCIÓN GENERAL

En esta fase se brindará toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del nuevo colaborador, con la finalidad de aportar a la integración activa del capital humano.

FASE II	ACCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
Inducción General			
	Dar bienvenida	Power Point	Departamento de Recursos Humanos
	Informar la finalidad del programa de inducción	Power Point	
	Mostrar Video institucional	Video	
	Significado del nombre de la empresa	Presentación Power Point	
	Historia de la empresa		
	Misión y Visión		
	Valores Corporativos		
	Productos y servicios		
	Normas y políticas de trabajo		
	Beneficios		
	Estructura organizacional		
	Aclarar dudas		
	Entregar manual de inducción		
	Recorrido por las instalaciones.	-	



4.3 INDUCCIÓN ESPECÍFICA

La inducción específica tiene como objeto brindar información relevante del cargo y del área a la que pertenece el nuevo colaborador, lo cual le permitirá conocer sus funciones y responsabilidades con la finalidad de que pueda desempeñar su trabajo con mayor eficiencia, eficacia y seguridad. Además tendrá la posibilidad de familiarizarse con sus nuevos compañeros de trabajo.

FASE III	ACCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
Inducción específica			
	Dar la bienvenida	-	SUPERVISOR (JEFE DE ÁREA)
	Presentar a los compañeros de trabajo.	-	
	Suministrar y brindar información del área y del cargo que va a desempeñar.	Manual de funciones	
	Indicar funciones y responsabilidades.		
	Ubicar al nuevo colaborador en su lugar de trabajo.		
	Indicar el procedimiento de Solicitud de Suministros necesarios para el desempeño óptimo de sus labores.		



4.4 EVALUACIÓN

El propósito de esta fase es garantizar un desarrollo adecuado del programa de inducción, con la finalidad de retroalimentar el programa y mejorarlo en forma continua realizando los ajustes y cambios necesarios para procurar que el colaborador se adapte de manera satisfactoria a la empresa.

FASE IV	ACCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
Evaluación			
	Entregar al nuevo colaborador el formato de evaluación del programa.	Formato de evaluación Pluma	Departamento de Recursos Humanos
	Realizar evaluación		
	Recibir, revisar y analizar la información obtenida.		
	Archivar evaluación		



4.5 CONSTANCIA

Esta fase se realiza con la finalidad de tener la certeza de que se han llevado a cabo con éxito y debidamente todas las fases del programa de inducción.

FASE V	ACCIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
Constancia			
	Entrega de guías de actividades del programa de inducción.	Check list.	Departamento de Recursos Humanos Supervisor (JEFE DE ÁREA)
	Revisar, firmar y archivar junto con la evaluación.	-	Departamento de Recursos Humanos



5. HERRAMIENTAS DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

5.1 MANUAL DE INDUCCIÓN

CONTRAPORTADA
INTERNA

PORTADA
INTERNA

PORTADA

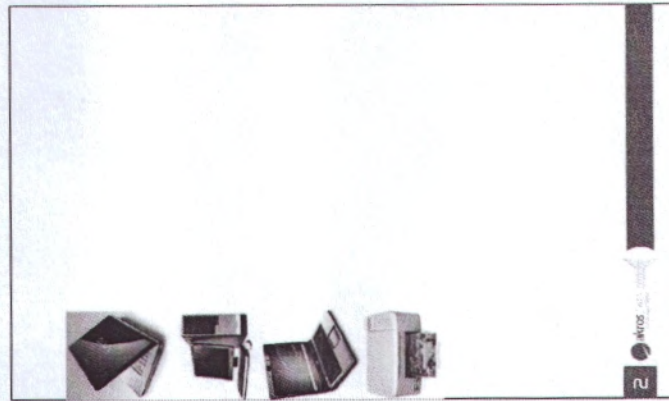
CONTRAPORTADA

ESTÁNDAR EN AKROS - GUAYACIL
 Elaborado por: Ing. Chiro Fuentes
 Octubre 2007

El presente Manual ha sido elaborado con la finalidad de proporcionar a los clientes un servicio más eficiente y oportuno en sus operaciones de venta. En nombre de todos los que conformamos esta empresa, le damos una cordial bienvenida a través de nuestro equipo de trabajo, uno de nuestros principios es brindar una cultura de servicio hacia el cliente, la integridad, responsabilidad y el respeto. Nuestro compromiso es brindar el mejor servicio a nuestros clientes, asegurando la calidad de los productos, la entrega a tiempo y el cumplimiento de las expectativas, manteniendo siempre a la vanguardia de la tecnología. Es un honor que su empresa en esta empresa sea un gran y exitoso cliente.

Ing. Osvaldo Vilchik
 Gerente General





2



BIENVENIDOS

al mundo de la tecnología AKROS

Hemos preparado este manual con la finalidad de proporcionarte información relevante de la empresa y brindarte una mayor comprensión sobre quienes somos, hacia dónde vamos y que esperamos de ti.

A partir de hoy eres parte fundamental de nuestro talento humano, nos complace y enorgullece que seas parte de esta gran familia.

1



ÍNDICE

1	Bienvenido
2	Significado de AKROS
3	Nuestro Historia
4	Nuestra Misión
5	Nuestra Visión
6	Nuestros valores
7	Nuestros productos y servicios
8	Nuestra política de calidad
9	Normas de trabajo
10	Beneficios
11	Estructura organizacional




Nuestra Misión

Mejoramos cada día para brindar soluciones tecnológicas confiables.

Nuestra Visión

Ser el mejor proveedor, empleador y socio comercial del sector.


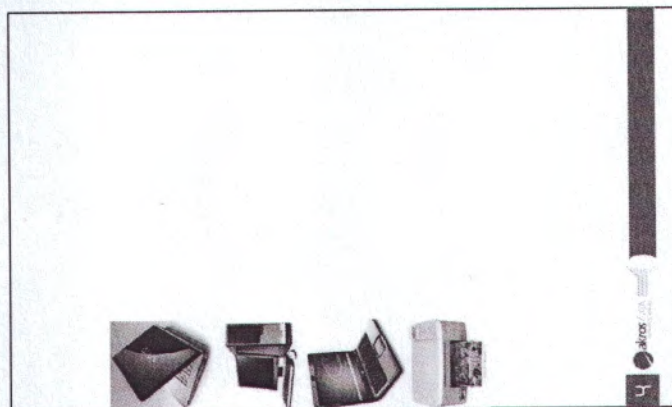


Nuestra historia

Akros comienza su actividad el 01 de junio de 1991 en la Ciudad de Guayaquil, conformada por dos socios, ante sus clientes en Guayaquil en el año 2007, AKROS Cia. Ltda., nacio en el mercado ecuatoriano, dedicada inicialmente a la comercialización de equipos de computación de la marca PREVIEW.

En la actualidad, estamos en la capacidad de ofrecer soluciones informáticas con tecnología de punta a nuestros clientes en base a sus requerimientos y necesidades. Comercializamos hardware de marcas prestigiosas como HP, Toshiba DELL, Sony, Hitachi, Samwers, etc. de las cuales somos socios, además autorizados en Ecuador, además de ser los CENTROS AUTORIZADOS DE SERVICIO (CAS). Comercializamos repuestos y suministros de la mayoría de las marcas que distribuimos, en fin prestamos todo tipo de servicios y soluciones corporativas relacionadas a la informática.

Contamos con un capital humano de 200 personas (aprox.) altamente calificado y comprometido con los objetivos de la empresa, enfocado a brindar un servicio de calidad. Durante estos 18 años dentro del sector informático, hemos creado un historial impecable en cuanto a servicio y cumplimiento de obligaciones para con nuestros clientes tanto internos como externos, y también con el fisco. Gracias a esta política de excelencia y calidad total, nuestra empresa ha crecido rápida y sostenida y sobramente, siendo en la actualidad la Empresa Líder del sector.

Significado "AKROS"

de nuestro nombre

Viene de la palabra griega AKRÍ que significa borde o límite. Pronunciada como AKROS, significa: "Alcanzar ese horizonte, ese límite imaginario, ese ideal que exige de nosotros el máximo esfuerzo".





Nuestra Política de Calidad

"Somos un equipo comprometido con el mejoramiento continuo, para proveer soluciones informáticas innovadoras que cumplan con los requisitos y satisfagan las necesidades de nuestros clientes"

10


- Comercialización de Up Grades, partes y piezas, repuestos y accesorios de equipos de computación e impresoras.
- Comercialización de periféricos tales como impresoras, scanners, proyectores y suministros.
- Comercialización de software: Microsoft, Symantec, etc.

9

Nuestros productos y servicios

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computación.
- Consultoría, planificación, dimensionamiento e instalación de soluciones informáticas.
- Servicios de soporte a la infraestructura de redes.
- Soporte a redes, instalación de redes LAN/WAN e implementación de soluciones de administración de redes LAN/WAN.
- Planificación, diseño y montaje de centros de cómputo.
- Prevención y administración delegada de servicios de soporte a usuarios.
- Servicios para redes estructuradas: instalación, certificación y mantenimiento de sistemas eléctricos para equipos de computación y para sistemas de cableado estructurado.
- Servicios de Consultoría para clientes corporativos y proveedores.
- Comercialización de computadores personales y servidores.

B



Nuestros valores

Creemos firmemente en...

- La integridad como base de nuestra operación.
- El cambio y la innovación.
- El trabajo en equipo.

7



NORMAS DE TRABAJO

Horario de trabajo

La jornada de trabajo es de lunes a viernes en el horario de 08:30 a 17:30, con un hora de almuerzo, la misma que deberá ser tomada de 13:00 a 14:00.

Atrasos

Los atrasos deberán ser justificados con su Jefe Inmediato o al Departamento de Recursos Humanos. En caso de atrasos justificados, se descontará de sueldo el valor de un dólar por minuto, el personal gozará de cinco minutos de tolerancia luego de la hora establecida para registrar su asistencia. E, luego, antes mencionado se aplicará el valor de un dólar por minuto. De igual forma aplica esta sanción para los casos justificados o no, que se convierten en frecuentes durante el mes.

Ausencias

Toda ausencia al trabajo por enfermedad, debidamente comprobada, será justificada con el certificado médico dentro de los tres primeros días de ausencia del colaborador. Las ausencias imprevistas que se susciten por calamidad doméstica, serán comunicadas al Departamento de Recursos Humanos y Jefe o Gerente de Área, indicando las causas y el tiempo

11



estimada de duración de la falta. Se considera calamidad doméstica el fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente o de los padres, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, para lo cual se otorgará un permiso de tres días de licencia con remuneración completa. La calamidad doméstica se justificará documentadamente y dentro del tiempo establecido. Si no cumple con esta obligación se presumirá que no existió enfermedad o calamidad y se procederá a aplicar los sanciones correspondientes al caso.

Solicitud de Permisos

Todo colaborador que requiera solicitar permisos de hasta tres horas, deberá llenar la "Solicitud de Permisos", la cual pedirá al Departamento de Recursos Humanos o podrá ser impresa del Sistema Interno de la Compañía (Intranet), misma que será autorizada por su Jefe Inmediato y Gerente del área (cuando aplique). Sin embargo, la recuperación de dicho permiso será prorrateo directamente con el Departamento de Recursos Humanos. Si el permiso excediera de las tres horas, será cargado a vacaciones automáticamente.

Solicitud de Vacaciones

Todo colaborador que solicite sus vacaciones deberá pedir al Departamento de Recursos Humanos, la

12



Solicitud de Vouchers de Taxis

Akros utiliza los servicios de empréstitos de taxis cuando existe un requerimiento urgente. Los vouchers deben ser autorizados en cada área por los respectivos Jefes Inmediarios designados.

La solicitud de taxis se lo realizará en los siguientes casos:

- Durante la jornada laboral, si existe la necesidad de un traslado urgente y justificado.

- A partir de las 20:00 el colaborador podrá solicitar un taxi para trasladarse a su domicilio, siempre que sea justificado por su jefe inmediato.

Está prohibido tomar tiempos de espera con el servicio de taxi, mientras el usuario se desocupa de su actividad.

Movilización y Viáticos

La empresa reconocerá gastos de hospedaje, alimentación y movilización del personal cuando sea trasladado a ciudades al interior del país o al exterior. El valor de los viáticos dependerá del lugar, número de días y los montos a cubrir en el lugar de destino.

14



"Solicitud de Vacaciones" o podrá ser impresa del Sistema Interno de la Compañía (Intranet), la misma que deberá ser llenada y autorizada por el Jefe Inmediato, y Gerente de Área (cuando aplique), además de ser revisada por el Departamento de Recursos Humanos, a fin de registrar y corroborar los días solicitados.

Evaluación de Desempeño

Con el objetivo de monitorear, evaluar y fortalecer a nuestro personal en su desenvolvimiento dentro de la Empresa, se efectuará una evaluación de adaptación al cargo al mes del ingreso, posteriormente se realizará la Evaluación de Desempeño cada tres y seis meses, la misma que será realizada por cada Jefe Inmediato.

Esta evaluación tiene tres objetivos principales:

- Proporcionar toda la información relevante sobre necesidades de capacitación.
- Brindar retroalimentación o feedback a su personal, de tal forma que cada colaborador conozca sus fortalezas y aspectos a mejorar.
- Obtener información sobre el potencial de cada colaborador para promociones o ascensos.

13





Recursos

Está prohibido utilizar los herramientas de trabajo proporcionadas por la empresa para uso personal.

Conducta

- No presentarse en estado de embriaguez ni tener bebidas alcohólicas al trabajo.
- No fumar dentro de las oficinas.
- No recibir amistades en las oficinas así como comensales de objetos que no estén relacionados con la empresa.
- Está prohibido realizar actividades que no correspondan a sus funciones durante la jornada laboral.
- No realizar ventas de artículos u otros objetos dentro de la empresa.

Confidencialidad

- Está prohibido suministrar información por intrascendente que esta parezca sobre cualquier asunto que compete exclusivamente al interés o actividad privada de la empresa.

15



Apariencia

- El personal debe guardar absoluta reserva de su gestión de trabajo y mantener resguardados todos los documentos, a fin de evitar su extravío y que personas no autorizadas conozcan su contenido.

El personal debe cuidar su presentación y estar siempre a tono con la empresa.

Personal femenino, debe utilizar maquillaje, esmalte de uñas y accesorios a tono con el uniforme o traje que utilice.

Personal masculino, deberá mantener y proyectar una imagen pulcra y sobria, está prohibido utilizar accesorios en la cara, cabello largo o afines.

16



BENEFICIOS

Sueldos

El personal recibirá su sueldo de manera quincenal. En la primera quincena se acreditará el 40% del total del sueldo, y en la segunda la cantidad restante.

Cuenta bancaria

El Departamento de Recursos Humanos, entregará una copia de solicitud al Banco para abrir una cuenta de ahorros para el nuevo colaborador en la cual se hará acreditado su sueldo.

Seguro de Asistencia Médica

Akros, a más de cumplir con las obligaciones que establece el Seguro Social Ecuatoriano, también brinda a sus empleados la posibilidad de contar con un seguro privado de Asistencia Médica. Este beneficio se les otorgará a todos los colaboradores que han cumplido tres meses de laborar dentro de la empresa. La empresa otorga a su personal como titular, asumiendo el 50% del costo. En caso de que el titular decida afiliar a su familia deberá pagar el valor correspondiente a la tabla designada por Akros. El Departamento de Recursos Humanos tramitará los reembolsos solicitados, y actuará como nexo entre los colaboradores y la aseguradora, además de proporcionar toda la información que el personal requiera.

17



Préstamos

El personal puede solicitar préstamos a la empresa, sin embargo podrán acceder a este beneficio solo aquellos colaboradores que cuenten con por lo menos un año de antigüedad.

Vacaciones

Todo el personal tiene el derecho de gozar anualmente de un periodo de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Adicionalmente, aquellos colaboradores que hubiesen prestado servicios por más de cinco años en la empresa, tendrán derecho a un día adicional por cada uno de los años excedentes.

Convenios con Fybeca

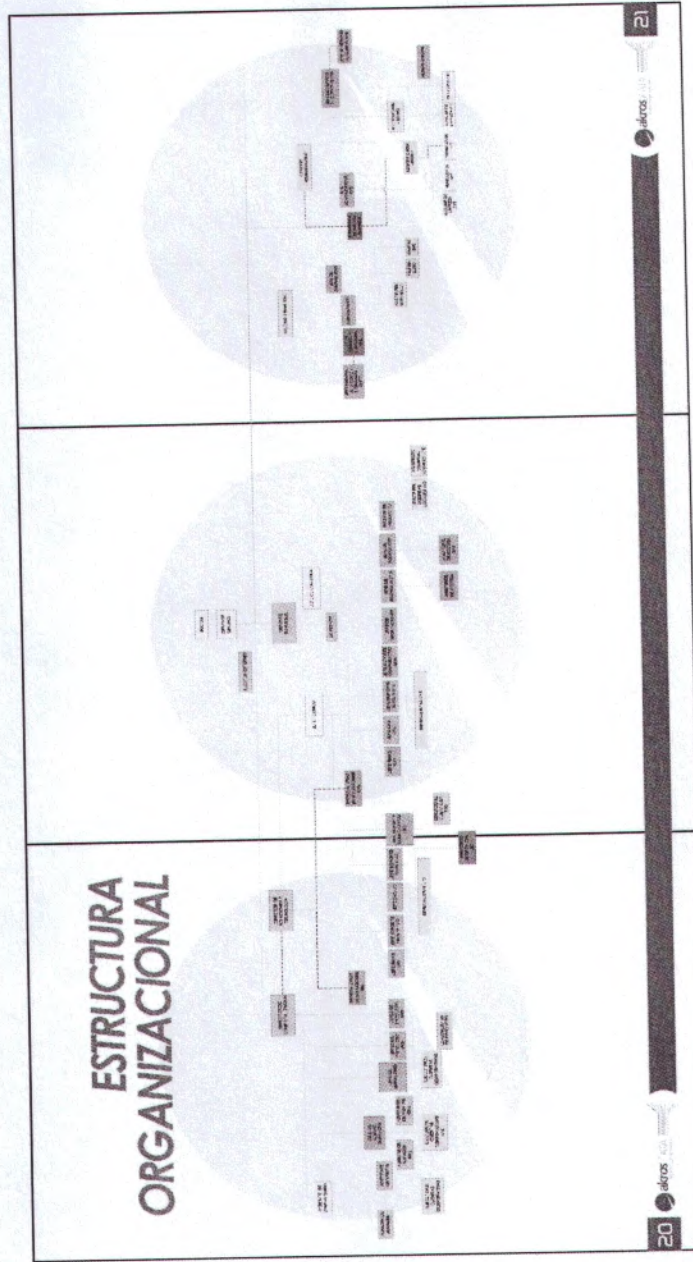
Los empleados con más de seis meses que deseen acceder a la tarjeta de crédito, podrán tramitarlo a través del Departamento de Recursos Humanos, cuyo valor de afiliación y consumos serán descontados vía rol de pagos.

Convenios con Movistar

Akros cuenta con un Plan Corporativo, en el cual contemplará el personal que por motivos de su trabajo lo requiera, para lo cual se designará un número delimitado de minutos conforme las funciones del colaborador, todos los consumos excedentes se descontarán vía rol

18





de pagos. El monto será descontado en la primera o segunda quincena, pues estará sujeto a la fecha en que el proveedor envíe la factura.

Capacitación

Akros se preocupa por el desarrollo y crecimiento del personal, por lo que el Departamento de Recursos Humanos elabora anualmente el Programa de Capacitación de toda la Empresa, enfocando en las necesidades de cada área. Adicionalmente, durante el año, se van creando programas internos y externos de capacitación, conforme las necesidades del momento y las exigencias de nuestros fabricantes. Toda actividad que se realiza en capacitación está enfocada a fortalecer al personal en sus distintos puestos de trabajo y utilizar instructores internos y/o externos de acuerdo al tema. Es obligación del o los colaboradores seleccionados someterse a los entrenamientos, técnicos o de motivación, en los horarios y condiciones, dispuestos por el Departamento de Recursos Humanos.

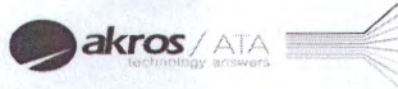
Ascensos y Promociones

Como parte de la política de Recrutamiento y Selección, se ha diseñado realizar selecciones internas como primera instancia al momento de producirse una vacante, esto permitirá ofrecer al personal la oportunidad de ascender de forma horizontal o vertical. El personal interno que desee participar en una selección interna deberá cumplir con los requisitos del perfil de cargo.



5.2 CHECK LIST

5.2.1. Programa de Inducción



Programa de Inducción			
Nombre:			
Cargo:			
Fecha de Ingreso:			
Coordinado por:			
Actividades	Responsable	Duración	Verificación
1. BIENVENIDA			
1.1 Recibir al nuevo colaborador		3 min.	
1.2 Dar la bienvenida al nuevo colaborador		3 min.	
1.3 Entregar documentos de requisitos de ingreso.		10 min.	
1.4 Dirigir al trabajador al lugar donde se realizará la inducción general		4 min.	
		20 min.	
2. INDUCCIÓN GENERAL			
2.1 Dar bienvenida		3 min.	
2.2 Informar la finalidad del programa de inducción		4 min.	
2.3 Mostrar Video institucional		4 min.	
2.4 Significado del nombre de la empresa		3 min.	
2.5 Historia de la empresa		4 min.	
2.6 Misión y Visión		3 min.	
2.7 Valores Corporativos		3 min.	
2.8 Productos y Servicios		5 min.	
2.9 Nuestra Política de Calidad		3 min.	
2.10 Normas y políticas de trabajo		8 min.	
2.11 Beneficios		7 min.	
2.12 Estructura organizacional		6 min.	
2.13 Aclarar dudas		4 min.	
2.14 Entregar manual de inducción		3 min.	
2.15 Recorrido por las instalaciones		25 min.	
		85 min.	
3. INDUCCIÓN ESPECIFICA			
3.1 Dar la bienvenida		3 min.	
3.2 Presentar a los compañeros de trabajo.		8 min.	
3.3 Suministrar y brindar información del área y del cargo		12 min.	
3.4 Indicar funciones y responsabilidades.		12 min.	
3.5 Ubicar al nuevo colaborador en su lugar de trabajo.		5 min.	
3.6 Indicar el procedimiento de solicitud de suministros		10 min.	
		50 min.	
4. EVALUACIÓN			
4.1 Entregar formato de evaluación		5 min.	
4.2 Realizar evaluación		12 min.	
4.3 Recibir y archivar formato de evaluación		8 min.	
		25 min.	
Total de tiempo:		180 min.	

Nombre y firma de RRHH: _____

Nombre y firma de Supervisor: _____

Nombre y firma del Colaborador: _____



5.2.2. Inducción General



INDUCCIÓN GENERAL			
Guía de actividades			
Nombre:			
Cargo:			
Fecha de Ingreso:			
Coordinado por:			
Actividades	Responsable	Duración	Verificación
1. BIENVENIDA			
1.1 Recibir al nuevo colaborador		3 min.	
1.2 Dar la bienvenida al nuevo colaborador		3 min.	
1.3 Entregar documentos de requisitos de ingreso.		10 min.	
1.4 Dirigir al trabajador al lugar donde se realizará la inducción general		4 min.	
		20 min.	
2. INDUCCIÓN GENERAL			
2.1 Dar bienvenida		3 min.	
2.2 Informar la finalidad del programa de inducción		4 min.	
2.3 Mostrar Video institucional		4 min.	
2.4 Significado del nombre de la empresa		3 min.	
2.5 Historia de la empresa		4 min.	
2.6 Misión y Visión		3 min.	
2.7 Valores Corporativos		3 min.	
2.8 Productos y Servicios		5 min.	
2.9 Nuestra Política de Calidad		3 min.	
2.10 Normas y políticas de trabajo		8 min.	
2.11 Beneficios		7 min.	
2.12 Estructura organizacional		6 min.	
2.13 Aclarar dudas		4 min.	
2.14 Entregar manual de inducción		3 min.	
2.15 Recorrido por las instalaciones		25 min.	
		85 min.	
4. EVALUACIÓN			
4.1 Entregar formato de evaluación		5 min.	
4.2 Realizar evaluación		12 min.	
4.3 Recibir y archivar formato de evaluación		8 min.	
		25 min.	

Nombre y firma de RRHH: _____

Nombre y firma del Colaborador: _____



5.2.3. Inducción específica



INDUCCIÓN ESPECÍFICA			
Guía de actividades			
Nombre:			
Cargo:			
Fecha de Ingreso:			
Coordinado por:			
Actividades	Responsable	Duración	Verificación
1. INDUCCIÓN ESPECÍFICA			
1.1 Dar la bienvenida		3 min.	
1.2 Presentar a los compañeros de trabajo		8 min.	
1.3 Suministrar y brindar información del área y del cargo		12 min.	
1.4 Indicar funciones y responsabilidades.		12 min.	
1.5 Ubicar al nuevo colaborador en su lugar de trabajo.		5 min.	
1.6 Indicar el procedimiento de solicitud de suministros		10 min.	
		50 min.	
OBSERVACIONES:			

Nombre y firma del Supervisor: _____

Nombre y firma de Colaborador: _____



5.3 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

EVALUACIÓN

Nombre:

Cargo:

Fecha de Ingreso:

La presente evaluación tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción aplicado al personal que ingresa a la empresa, con el fin de realizar los correctivos necesarios para el mejoramiento del mismo.

Marcando con una X indique en una escala del 1 al 5, en la cual:

1 = Insatisfecho;

2 = Poco satisfecho;

3 = Ni satisfecho ni insatisfecho;

4 = Satisfecho;

5 = Muy satisfecho

¿Cómo se siente con respecto a...	ESCALA				
	1	2	3	4	5
La bienvenida que se le dio al ingreso a la empresa					
La información general de la empresa que se le suministró: Historia, Misión, Visión, valores, estructura organizacional.					
A la exposición de los principales servicios y productos que ofrece la empresa.					
A la exposición de las principales normas, políticas y beneficios					
Al recorrido que se realizó por las áreas de la empresa y la presentación de todos los compañeros.					
A la charla recibida para proporcionarle aportes de gran utilidad para desempeñar las labores que le sean encomendadas					
Al material didáctico impreso que recibió (manual de inducción, reglamento interno).					
A los medios audiovisuales utilizados para la exposición.					
Al cumplimiento de los horarios establecidos para la realización de la inducción					
Al dominio del tema y la explicación por parte de los facilitadores.					
A la bienvenida que recibió de parte de su Jefe inmediato					
A la información suministrada para desempeñar su cargo (funciones y responsabilidades)					
Al espacio físico donde se dictó la inducción					
A la iluminación y el sonido de la sala donde se dictó la inducción					



Observaciones y Comentarios

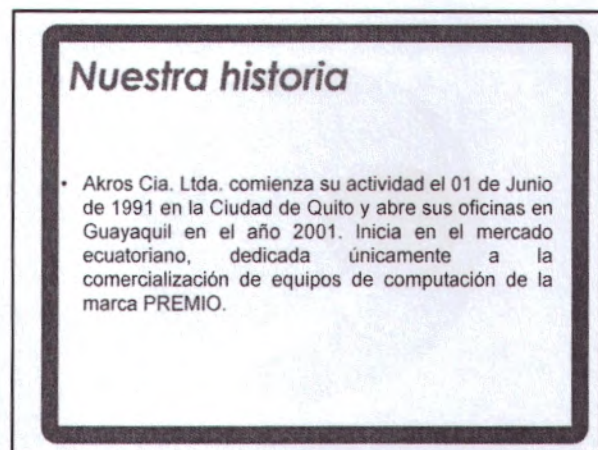
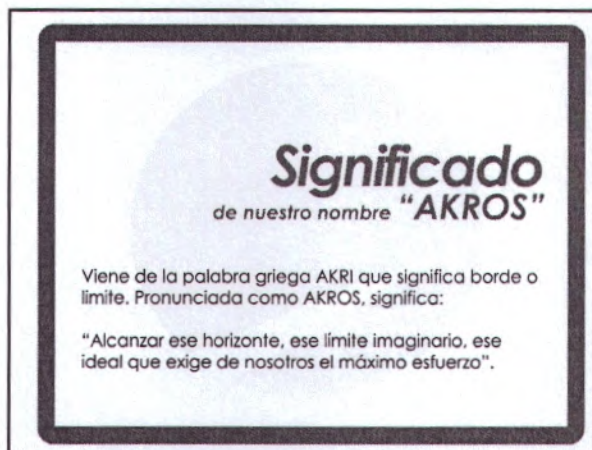
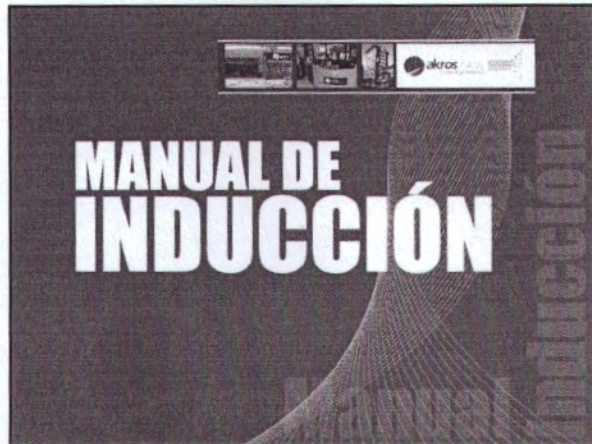
Para Akros es muy importante conocer su opinión. Por favor, utilice el siguiente espacio para señalar cualquier aporte o comentario que nos ayude a mejorar nuestro programa de inducción.

Gracias por su colaboración

Firma del Colaborador:	Firma de RRHH:
-------------------------------	-----------------------



5.4 PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCIÓN





Nuestra historia

- En la actualidad, estamos en la capacidad de ofrecer soluciones informáticas con tecnología de punta a nuestros clientes en base a sus requerimientos y necesidades.
- Comercializamos hardware de marcas prestigiosas como HP, Toshiba, DELL, Sony, Infocus, Siemens, etc. de las cuales somos distribuidores autorizados en Ecuador, además de ser los CENTROS AUTORIZADOS DE SERVICIO (CAS). Comercializamos repuestos y suministros de la mayoría de las marcas que distribuimos, en fin prestamos todo tipo de servicios y soluciones corporativas, relacionadas a la informática.

Nuestra historia

- Contamos con un talento humano altamente calificado y comprometido con los objetivos de la empresa, enfocado a brindar un servicio de calidad.
- Durante estos 18 años dentro del sector informático, hemos creado un historial impecable en cuanto a servicio y cumplimiento de obligaciones para con nuestros clientes tanto internos como externos y también con el fisco. Gracias a la política de excelencia y calidad total, nuestra empresa ha crecido rápida, sostenida y sólidamente, siendo en la actualidad la Empresa Líder del sector.

Nuestra Misión

Mejoramos cada día para brindar soluciones tecnológicas confiables.

Nuestra Visión

Ser el mejor proveedor, empleador y socio comercial del sector.



Nuestros valores

Creemos firmemente en...

- La integridad como base de nuestra operación.
- El cambio y la innovación.
- El trabajo en equipo.



Nuestros productos y servicios

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computación.
- Consultoría, planificación, dimensionamiento e instalación de soluciones informáticas.
- Servicios de soporte a la infraestructura de redes.
- Soporte a redes: instalación de redes LAN/WAN e implementación de soluciones de administración de redes LAN/WAN.
- Planificación, diseño y montaje de centros de cómputo.

- Provisión y administración delegada de servicios de soporte a usuarios.
- Servicios para redes estructuradas: instalación, certificación y mantenimiento de sistemas eléctricos para equipos de computación y para sistemas de cableado estructurado.
- Servicios de Consultoría para clientes corporativos y proveedores.
- Comercialización de computadores personales y servidores.
- Comercialización de Up Grades, partes y piezas, repuestos y accesorios de equipos de computación e impresoras.

- Comercialización de periféricos tales como impresoras, scanners, proyectores y suministros.
- Comercialización de software: Microsoft, Symantec, etc.



Nuestra Política de Calidad

"Somos un equipo comprometido con el mejoramiento continuo, para proveer soluciones informáticas innovadoras que cumplan con los requisitos y satisfagan las necesidades de nuestros clientes"



NORMAS Y POLÍTICAS DE TRABAJO

Horario de trabajo

La jornada de trabajo es de lunes a viernes en el horario de 08:30 a 17:30 con una hora de almuerzo, la misma que deberá ser tomada de 13:00 a 14:00.

Atrasos

Los atrasos deberán ser justificados con el Jefe Inmediato o con el Departamento de Recursos Humanos. En caso de atrasos injustificados, se descontará del sueldo el valor de un dólar por minuto, el personal gozará de cinco minutos de tolerancia luego de la hora establecida, para registrar su asistencia. El rubro antes mencionado estará detallado en el rol de pagos. De igual forma aplica esta sanción para los atrasos justificados o no, que se conviertan en frecuentes durante el mes.

Solicitud de Permisos

Todo colaborador que requiera solicitar permisos de todo fin hora, deberá tener la "Solicitud de Permiso", la cual podrá el Departamento de Recursos Humanos o podrá ser impresa del Sistema Interno de la Compañía (Intranet), misma que será autorizada por el Jefe Inmediato y Gerente del área (cuando aplica). Sin embargo, la recuperación de dicho permiso será tratada directamente con el Departamento de Recursos Humanos, si el permiso excediera de las tres horas, será cargado a vacaciones automáticamente.

Solicitud de Vacaciones

Todo colaborador que solicite sus vacaciones deberá pedir al Departamento de Recursos Humanos, la "Solicitud de Vacaciones", la misma que deberá ser impresa del Sistema Interno de la Compañía (Intranet), la misma que deberá ser impresa y autorizada por el Jefe Inmediato y Gerente de Área (cuando aplica); además de ser revisado por el Departamento de Recursos Humanos, a fin de registrar y corroborar los días solicitados.

Evaluación de Desempeño

Con el objetivo de monitorear, evaluar y fortalecer al personal en su desarrollo dentro de la Empresa, se efectuará la evaluación de adaptación al cargo al mes del ingreso del colaborador y la evaluación de desempeño que se lleva a cabo cada tres y seis meses.

La evaluación de Desempeño tiene como objetivos:

- Proporcionar información relevante sobre las necesidades de capacitación.
- Brindar retroalimentación al personal de tal forma que cada colaborador conozca sus fortalezas y aspectos a mejorar.



Solicitud de Vouchers de Taxis

Akros utiliza los servicios de empresas de taxis cuando existe un requerimiento urgente. Los vouchers deben ser autorizados en cada área por los Jefes inmediatos designados.

La solicitud de taxis se la realizará en los siguientes casos:

- Durante la jornada laboral, si existe la necesidad de un traslado urgente y justificado.
- A partir de las 20:00 el colaborador podrá solicitar un taxi para trasladarse a su domicilio, siempre que sea justificado por su Jefe inmediato.
- Está prohibido tener tiempos de espera con el servicio de taxi, mientras el usuario se desocupa de su actividad.

Recursos

Está prohibido utilizar las herramientas de trabajo proporcionadas por la empresa para uso personal.

Conducta

- No presentarse en estado de embriaguez ni traer bebidas alcohólicas al trabajo.
- No fumar dentro de las oficinas.
- No recibir amistades en las oficinas así como comerciantes de objetos que no estén relacionados con la empresa.
- Está prohibido realizar actividades que no correspondan a sus funciones durante la jornada laboral.
- No realizar ventas de artículos u otros objetos dentro de la empresa.

Confidencialidad

• Está prohibido suministrar información por intocaccidente que esto parezca sobre cualquier asunto que compete exclusivamente al interés o actividad privada de la empresa.

• El personal debe guardar absoluta reserva de su gestión de trabajo y mantener resguardados todos los documentos, a fin de evitar su extravío y que personas no autorizadas conozcan su contenido.

Apariencia

El personal debe cuidar su presentación y estar siempre a tono con la empresa.

Personal femenino:

Debe utilizar maquillaje, ornate de uñas y accesorios a tono con el uniforme o traje que utilice.

Personal masculino:

Debe mantener y proyectar una imagen pulcra y sobria, está prohibido utilizar accesorios en la cara, cabello largo o afines.

BENEFICIOS

Sueldos

El personal recibirá su sueldo de manera quincenal. En la primera quincena se acreditará el 40% del total del sueldo, y en la segunda la cantidad restante.

Cuenta bancaria

El Departamento de Recursos Humanos entregará una carta de solicitud al Banco para abrir una cuenta de ahorros para el nuevo colaborador en la cual le será acreditado su sueldo.



Seguro de Asistencia Médica

Akros, a más de cumplir con las obligaciones que establece el Seguro Social Ecuatoriano, también brinda a sus colaboradores la posibilidad de contar con un seguro privado de Asistencia Médica. Este beneficio se les otorgará a todos los colaboradores que han cumplido tres meses de laborar dentro de la empresa. La empresa afilia a su personal como Titular, asumiendo el 50 % del costo. En caso de que el titular decida afiliar a su familia deberá pagar el valor correspondiente a la tabla designada para Akros. El Departamento de Recursos Humanos tramitará los reembolsos solicitados.

Préstamos

El personal puede solicitar préstamos a la empresa, sin embargo podrán acceder a este beneficio solo aquellos colaboradores que cuenten con por lo menos un año de antigüedad.

Vacaciones

Todo el personal tiene el derecho de gozar anualmente de un período de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Adicionalmente, aquellos colaboradores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la empresa, tendrán derecho a un día adicional por cada uno de los años excedentes.

Convenios con Fybeca

Los colaboradores con más de seis meses que deseen acceder a la tarjeta de crédito, podrán tramitarlo a través del Departamento de Recursos Humanos, cuyo valor de afiliación y consumos serán descontados vía rol de pagos.

Convenios con Movistar

Akros cuenta con un Pool Corporativo, en el cual constará el personal que por motivos de su trabajo lo requieran, para lo cual se designará un número determinado de minutos conforme las funciones del colaborador. Todos los consumos excedentes se descontarán vía rol de pagos. El monto será descontado en la primera o segunda quincena, pues estará sujeto a la fecha en que el proveedor envíe la factura.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN

- Establecer un adecuado programa de inducción es de vital importancia dentro de una empresa puesto que por medio de el se proporciona al nuevo colaborador información importante, la misma que le permitirá integrarse de forma efectiva a la organización.

RECOMENDACIÓN

- El programa de inducción, debe contar con la participación activa de todas las personas establecidas como responsables en cada fase, ya que de éstas dependerá en gran parte el éxito del mismo.

CONCLUSIÓN

- Realizar una efectiva planificación, implementación, cumplimiento y evaluación del programa de inducción permitirá al nuevo colaborador una mejor orientación y adaptación a la empresa y a su equipo de trabajo.

RECOMENDACIÓN

- El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de revisar periódicamente el Programa de Inducción con el objeto de mejorarlo y mantenerlo actualizado.



INFORME EJECUTIVO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE PSICOLOGÍA TITULACIÓN ORGANIZACIONAL

PROYECTO: PROGRAMA DE INDUCCIÓN

EMPRESA: AKROS Cía. Ltda.

ATENCIÓN: ING. GINA FUENTES

FECHA: DICIEMBRE 2009

RESPONSABLE

MA. JUDITH NARANJO

Antecedentes del proyecto



- ▶ Akros Cía. Ltda. considera la comunicación interna como pieza fundamental dentro de su organización.
- ▶ Por lo tanto debido a los cambios que han tenido lugar dentro de la empresa resulta importante la realización de un programa de inducción ajustado a la realidad organizacional.
- ▶ Logrando con esto que los nuevos colaboradores se sientan identificados y comprometidos con los objetivos y gustosos de poder contribuir a que la empresa alcance sus metas.

Finalidad



- ▶ Contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional desarrollando el sentido de pertenencia e identidad del nuevo talento humano.

Objetivo general

- ▶ Facilitar la integración y adaptación del nuevo talento humano a la empresa y a su puesto de trabajo.

Objetivos específicos



- ▶ Brindar información relevante de la empresa referente al contexto general: historia, filosofía, actividad a la que se dedica y estructura.
- ▶ Proporcionar al nuevo colaborador información sobre sus derechos, deberes y beneficios dentro de la empresa.
- ▶ Contribuir a que los nuevos colaboradores se familiaricen e identifiquen con la empresa

Metodología



▶ Grupo objetivo

Todo el personal de Akros en la ciudad de Guayaquil.

▶ Técnicas

- ▶ Entrevista en profundidad con los Jefes Inmediatos.
- ▶ Análisis de Gabinete.

Plan de Acción



- ▶ Fase I
 - Recopilar información.
- ▶ Fase II
 - Revisión y análisis de la información.
- ▶ Fase III
 - Diseño del Programa de Inducción
- ▶ Fase IV
 - Elaboración de Instrumentos
- ▶ Fase V
 - Implementación del programa de Inducción.

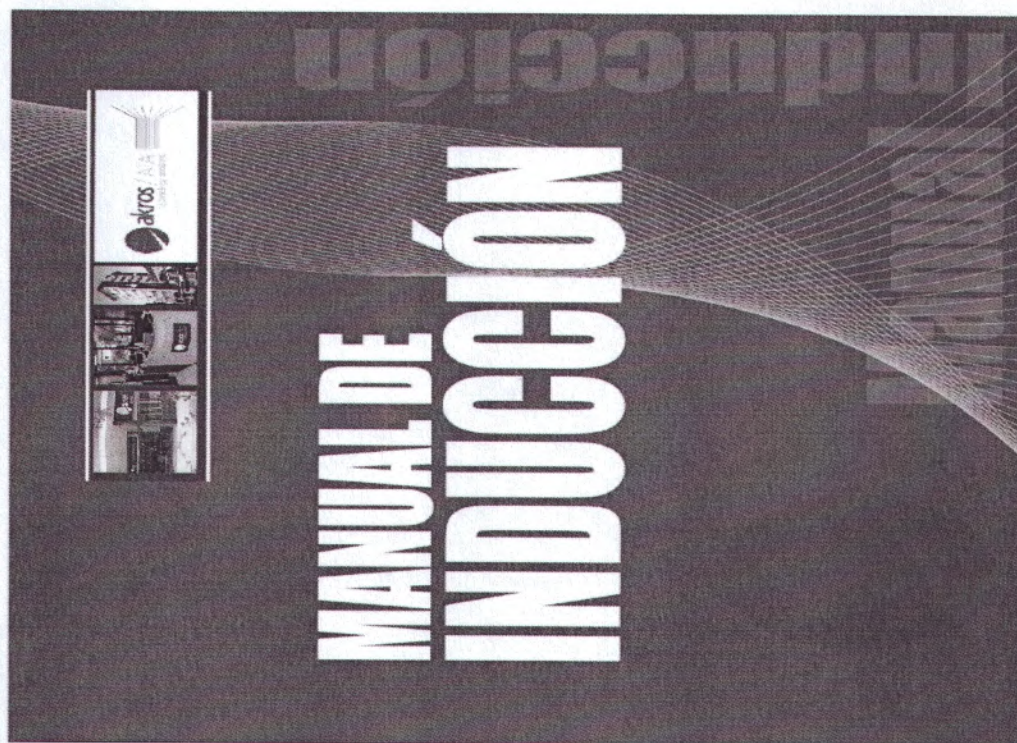
Beneficios



- ▶ Permitir que los nuevos colaboradores conozcan información relevante de la empresa y se sientan identificados con ella. Propiciando un periodo de adaptación y reconocimiento del ámbito laboral en el cual se van a desarrollar.
- ▶ Disponer de capital humano involucrado en la obtención de nuevas metas y comprometido con la empresa.



PRODUCTO



Conclusiones y Recomendaciones



- ▶ Establecer un adecuado programa de inducción es de vital importancia dentro de una empresa puesto que por medio de el se proporciona al nuevo colaborador información importante, la misma que le permitirá integrarse de forma efectiva a la organización.
- ▶ El programa de inducción, debe contar con la participación activa de todas las personas establecidas como responsables en cada fase, ya que de éstas dependerá en gran parte el éxito del mismo.

Conclusiones y Recomendaciones



- ▶ Una efectiva planificación, implementación, cumplimiento y evaluación del programa de inducción permitirá al nuevo colaborador una mejor orientación y adaptación a la empresa y a su equipo de trabajo.
- ▶ El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de revisar periódicamente el Programa de Inducción con el objeto de mejorarlo y mantenerlo actualizado.



<ul style="list-style-type: none">• Determinar y detallar las fases del programa.▪ Diseñar formatos▪ Revisar y validar formatos.	Agosto 10	Septiembre 09	Registro de modelos tentativos. Información registrada de la empresa.	Ma. Judith Naranjo
ELABORACION DE INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA <ul style="list-style-type: none">• Establecer estructura del manual de inducción.• Diseñar y elaborar manual de inducción.• Presentar y revisar propuesta preliminar del manual.• Hacer correcciones de ser necesario.• Seleccionar contenidos y preparar presentación.• Revisar y validar el material a utilizar.• Ejecutar prueba piloto del programa.• Identificar problemas y efectuar modificaciones• Imprimir y entregar programa de inducción e instrumentos del mismo.	Septiembre 10	Diciembre 01	Computador Información registrada de la empresa. Internet Material impreso	Ma. Judith Naranjo



IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA <ul style="list-style-type: none">▪ Concretar grupo y fecha de realización.▪ Diseñar invitación y difundir programa.▪ Desarrollar programa de inducción.▪ Entregar constancia.	Diciembre 02	Diciembre 30	Espacio físico Proyector Computador Presentación Power Point Manual de inducción.	Ma. Judith Naranjo Coordinadora de recursos Humanos Facilitadores
--	-----------------	-----------------	--	---



ANEXO IV

DIAGRAMA DE GANTT

Id.	ACTIVIDADES	Comienzo	Fin	Duración	2009		
					Jan	Feb	Mar
1	Solicitar y registrar información importante de la empresa.	15/06/2009	29/06/2009	10d	14	15	16
2	Identificar información que deberá ser actualizada.	29/06/2009	08/07/2009	8d	17	18	19
3	Identificar información relevante que deberá ser incluida en el programa.	09/07/2009	17/07/2009	7d	20	21	22
4	Diseñar formatos para la recolección de información.	20/07/2009	24/07/2009	5d	23	24	25
5	Entrevistas en profundidad con jefes inmediatos	27/07/2009	07/08/2009	10d	26	27	28
6	Definir factores y procedimientos fundamentales del programa.	10/08/2009	21/08/2009	10d	29	30	31
7	Determinar y detallar las fases del programa.	24/08/2009	02/09/2009	8d	32	33	34
8	Diseñar formatos: check list, evaluación.	27/08/2009	04/09/2009	7d	35	36	37
9	Revisar y validar formatos.	07/09/2009	09/09/2009	3d	38	39	40
10	Establecer estructura del manual de inducción.	10/09/2009	23/09/2009	10d	41	42	43
11	Diseñar y elaborar manual de inducción.	24/09/2009	08/10/2009	11d	44	45	46
12	Presentar y revisar propuesta preliminar de manual.	12/10/2009	18/10/2009	5d	47	48	49
13	Hacer correcciones de ser necesario.	19/10/2009	23/10/2009	5d	50	51	52
14	Seleccionar contenidos y preparar presentación.	26/10/2009	06/11/2009	10d	53	54	55
15	Revisar y validar el material a utilizar.	09/11/2009	11/11/2009	3d	56	57	58
16	Ejecutar prueba piloto del programa.	12/11/2009	18/11/2009	5d	59	60	61
17	Identificar problemas y efectuar modificaciones.	19/11/2009	25/11/2009	5d	62	63	64
18	Imprimir y entregar programa de inducción a instrumentos.	26/11/2009	01/12/2009	4d	65	66	67
19	Concretar grupo y fecha de realización.	02/12/2009	04/12/2009	3d	68	69	70
20	Diseñar invitación y difundir programa.	07/12/2009	17/12/2009	9d	71	72	73
21	Desarrollar programa de inducción.	18/12/2009	22/12/2009	3d	74	75	76
22	Entrega de constancia	28/12/2009	30/12/2009	3d	77	78	79



PRESENTACIÓN EJECUTIVA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE PSICOLOGÍA TITULACIÓN ORGANIZACIONAL

PROYECTO: PROGRAMA DE REINDUCCIÓN

EMPRESA: AKROS Cía. Ltda.

ATENCIÓN: PS. KATTY GÓMEZ

FECHA: JUNIO 2009

RESPONSABLE

MA. JUDITH NARANJO

Antecedentes del proyecto



- ▶ Akros Cía. Ltda. considera la comunicación interna como pieza fundamental dentro de su organización.
- ▶ Por lo tanto debido a los cambios de estructura, políticas y beneficios que han tenido lugar dentro de la empresa resulta importante la realización de un programa de reinducción ajustado a la realidad organizacional.
- ▶ Que contribuya a fortalecer la identidad corporativa y el sentido de pertenencia de los colaboradores.
- ▶ Logrando con esto que se sientan identificados y comprometidos con los objetivos y gustosos de poder contribuir a que la empresa alcance sus metas.

Finalidad



- ▶ Contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional desarrollando el sentido de pertenencia e identidad del talento humano con la empresa.

Objetivo general

- ▶ Implementar un programa de reintroducción.

Objetivos específicos



- ▶ Obtener información relevante de la empresa.
- ▶ Actualizar y rediseñar el manual de inducción.
- ▶ Delinear las fases del programa de reintucción.
- ▶ Brindar a los colaboradores información importante y actualizada sobre los cambios dados dentro de la organización.
- ▶ Reflexionar sobre los valores de la organización y renovar el compromiso de los colaboradores con la práctica de los mismos.

Metodología



▶ Grupo objetivo

Todo el personal de Akros en la ciudad de Guayaquil.

▶ Técnicas

- ▶ Entrevista en profundidad con los Jefes Inmediatos.
- ▶ Análisis de Gabinete.

Plan de Acción



- ▶ Fase I
 - Recopilación de información.
- ▶ Fase II
 - Revisión y análisis de la información.
- ▶ Fase III
 - Actualización y diseño del nuevo manual de inducción.
- ▶ Fase IV
 - Diseño del programa de reintucción.
- ▶ Fase V
 - Implementación del programa de reintucción.

Beneficios



- ▶ Disponer de capital humano involucrado en la obtención de nuevas metas y comprometido con la empresa.
- ▶ Mejora en los procesos internos logrando un incremento en el nivel de productividad y en la calidad.
- ▶ Permitir la concientización de los logros alcanzados por la organización de los cuales han sido pieza fundamental sus colaboradores.
- ▶ Repotenciar la identidad corporativa afianzando la pertenencia de los colaboradores a los objetivos y al carácter de la organización.