

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

“PLAN INNOVADOR DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL
PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO DEL
CANTÓN SARAGURO DE LA PROVINCIA DE LOJA EN EL AÑO 2022”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autor

Labanda Japón Diego Patricio

Directora

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

Loja, Abril 2022

Certificación

Lic.

Nancy Johana Córdova Tobar

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, “Plan innovador de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022”; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, abril 2022

f. _____

Nancy Johana Córdova Tobar

1103697692

Declaración juramentada

Loja, abril de 2022

Nombres: Diego Patricio

Apellidos: Labanda Japón

Cédula de Identidad: 1105871154

Carrera: Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

Semestre de ejecución del proceso de titulación: Octubre 2021 – Marzo 2022

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación: **“Plan innovador de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022”**.

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

f. _____

Diego Patricio Labanda Japón

C.I.: 1105871154

Dedicatoria

A mi madre por ser un ejemplo de nobleza, amor y alegría, motivo de inspiración y esfuerzo para no declinar en la lucha que nos impone el camino para el alcance de las metas en el bello ejercicio de tan amada profesión. Gracias madre, por ser uno de los pilares fundamentales de mi vida.

Y no puede faltar la más sincera gratitud a mi padre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años de apoyo. Gracias a él, por demostrarme que cuando una meta no te deja tranquilo, es un deber cumplirla sin importar las dificultades que nos impone el camino de la lucha diaria.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome brindándome su apoyo moral, a lo largo de esta etapa de mi vida y sin olvidar a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos y han hecho posible que el presente proyecto se realice con éxito.

DIEGO PATRICIO LABANDA JAPÓN

Agradecimiento

Gracias a la INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO, por convertirse en mi segunda casa mientras construía un largo proceso de aprendizaje y de formación académica, siendo la institución que me formó en muchos aspectos que me ayudaran en mi vida tanto personal como profesional.

A mis docentes, quienes desde el primer día de clase me dejaron ver la importancia de la esta linda carrera gestión de talento humano, teniendo como base los principios éticos que debe llevar un profesional que verdaderamente ama la bella labor que decidimos ejercer, y de manera especial, a la Mgs. Johana Córdova Tobar tutora de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, también al Ing. Joffre Sarmiento quien también nos brindó apoyo en el desarrollo de nuestro proyecto.

DIEGO PATRICIO LABANDA JAPÓN

Acta de cesión de derechos

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Por sus propios derechos; la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Diego Patricio Labanda Japón, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA.- Diego Patricio Labanda Japón, realizó la Investigación titulada: “Plan innovador de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022”, para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

TERCERA.- Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Diego Patricio Labanda Japón, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: “Plan innovador de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022”, a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA.- Aceptación.- Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de abril del año 2022.

f. _____

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

DIRECTORA

C.I.: 1103697692

f. _____

Diego Patricio Labanda Japón

AUTOR

C.I.:1105871154

Índice

Declaración juramentada.....	III
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Acta de cesión de derechos	VII
Índice de ilustraciones	XII
1 Resumen	2
2 Abstract	3
3 Problema.....	4
4 Tema.....	6
5 Justificación.....	7
6 Objetivos	9
6.1. <i>Objetivo general</i>	9
6.2. <i>Objetivos específicos</i>	9
7 Marco teórico	10
7.1. <i>Marco institucional</i>	10
7.1.1. Reseña histórica	10
7.1.2. Misión institucional.....	14
7.1.3. Visión institucional	14
7.1.4. Valores institucionales	14
7.1.5. Ubicación	16
7.1.6. Servicios que oferta.....	16
7.2. <i>Marco conceptual</i>	18
7.2.1. Plan de inducción	18
7.2.1.1. ¿Qué es un plan de inducción?	18
7.2.1.2. Objetivos de un plan de inducción	19
7.2.1.3. La Importancia de un plan de inducción	19
7.2.1.4. ¿Qué debe contener un plan de inducción?	20
7.2.1.5. Ventajas y desventajas de un plan de inducción	21
7.2.2. Inducción de personal	22
7.2.3. Definición de inducción de personal.....	22
7.2.4. Inducción a la empresa.....	23
7.2.5. Objetivos de la inducción.....	26

7.2.3.	Reinducción de personal	29
7.2.3.1.	Definición de reinducción de personal	29
7.2.3.2.	Objetivo de la reinducción de personal	30
7.2.3.3.	Importancia de la reinducción de personal	30
7.2.4.	Empresa privada.....	31
7.2.4.1.	¿Qué es una empresa privada?	31
7.2.4.2.	Características de las empresas privadas	32
7.2.4.3.	Tipos de empresas privadas	32
7.2.4.4.	Objetivos de las empresas privadas	33
8	Metodología	34
8.1.	<i>Métodos de investigación</i>	34
8.1.1.	Método fenomenológico: aproxima, observa, describe.	34
8.1.2.	Método hermenéutico: comprende, integra, redacta	35
8.1.3.	Método práctico proyectual: elige, describe	36
8.2.	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	38
8.2.1.	Entrevista.....	38
8.2.2.	Encuesta	39
9	Análisis y presentación de resultados	42
9.1.	<i>Entrevista</i>	42
9.2.	<i>Encuestas</i>	46
10.	Propuesta de acción.....	69
10.1.	<i>Introducción</i>	69
10.2.	<i>Presentación</i>	71
10.3.	<i>Beneficiarios</i>	72
10.4.	<i>Estructura</i>	73
10.5.	<i>Documento presentado</i>	74
10.6.	<i>Medio de socialización</i>	135
10.7.	<i>Material visual utilizado</i>	138
10.8.	<i>Entrega de resultados</i>	139
11	Conclusiones	140
12	Recomendaciones.....	141
13	Bibliografía	142
14	Anexos	148
14.1.	<i>Presupuesto</i>	148

14.2.	<i>Cronograma</i>	150
14.3.	<i>Certificación oficio de solicitud del tema a la empresa</i>	151
14.4.	<i>Certificación oficio de aceptación del tema a la empresa</i>	152
14.5.	<i>Certificación de aprobación – Vicerrectorado</i>	153
14.6.	<i>Certificación oficio solicitud fecha de socialización</i>	154
14.7.	<i>Certificado de implementación del proyecto</i>	155
14.8.	<i>Certificación de abstract – CIS</i>	156
14.9.	<i>Encuesta aplicada</i>	157
14.10.	<i>Entrevista aplicada</i>	159
14.11.	<i>Plan de socialización</i>	160
14.12.	<i>Evidencias fotográficas del proceso</i>	161
14.12.1.	Fase 1.....	161
14.12.2.	Fase 2.....	162
14.12.3.	Fase 3.....	164
14.12.4.	Entrega de resultados.....	166

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Cooperativa Jardín Azuayo.....	10
Ilustración 2: Logo institucional	13
Ilustración 3:Ubicación geográfica	16
Ilustración 4: Inducción y reintucción.....	47
Ilustración 5: Inducción de personal	49
Ilustración 6: Beneficios reintucción de personal	51
Ilustración 7: Bienvenida en las empresas	53
Ilustración 8: Importancia de la inducción de personal	55
Ilustración 9: Invertir recursos en planes de inducción.....	57
Ilustración 10:Integración a la empresa	59
Ilustración 11: Información de su cargo.....	61
Ilustración 12: Importancia manual de inducción.....	63
Ilustración 13: Plan de inducción y reintucción	65
Ilustración 14: Procesos de inducción y reintucción de personal.....	67

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro ventajas y desventajas de la inducción.....	21
Tabla 2: Cuadro Comparativo.....	25
Tabla 3:Entrevistas aplicadas.....	42
Tabla 4: Inducción y reinducción.....	47
Tabla 5:Inducción de personal.....	49
Tabla 6: Beneficios de la inducción de personal.....	51
Tabla 7:Bienvenida en la empresa.....	53
Tabla 8: Importancia de la inducción de personal.....	55
Tabla 9: Invertir recursos en planes de inducción.....	57
Tabla 10: Conformidad en la empresa.....	59
Tabla 11:Información del cargo a ocupar.....	61
Tabla 12: Importancia manual de inducción.....	63
Tabla 13: Plan de inducción y reinducción.....	65
Tabla 14:Procesos de inducción y reinducción de personal.....	67
Tabla 15: Presupuesto Plan innovador.....	149
Tabla 16: Cronograma de actividades.....	150
Tabla 17: Plan de Capacitación.....	160

1 Resumen

Hoy en día un gran número de empresas trabajan con los procesos de inducción y reinducción de personal, mismos que cumplen un papel fundamental en la estructura organizacional de las empresas, fortaleciendo las relaciones personales con los nuevos integrantes y los diferentes grupos de trabajo, pero en algunos casos las empresas nacionales o locales no cumplen con dichos procesos.

Frente a este panorama, despierta la necesidad de diseñar e implementar un plan innovador de inducción y reinducción de personal para nuestra entidad beneficiaria La Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, enfocándonos principalmente en involucrar a los nuevos colaboradores mediante esquemas previamente diseñados que resulte en el correcto desarrollo de las diferentes actividades a desempeñar y a su vez aumentar los márgenes de productividad al momento de realizar funciones sin la adecuada guía y entrenamiento necesarios.

Para la investigación de este proyecto se emplearon 3 métodos de investigación; el método hermenéutico, método fenomenológico y método práctico proyectual, mismos que nos permitieron entender el contexto y tener una mejor visión del entorno en el que se va a trabajar. Donde finalmente se obtuvo como resultado un Boucher donde se observa los diferentes procesos de inducción y reinducción de personal para la entidad beneficiaria

Los resultados obtenidos nos permitieron concluir que la implementación de un Plan innovador de inducción y reducción personal es apto y factible, referentes al desempeño laboral dentro de cada puesto administrativo.

2 Abstract

Nowadays a great number of companies work with the processes of induction and reinduction of personnel, which play a fundamental role in the organizational structure of the companies, strengthening the personal relationships with the new members and the different work groups, but in some cases the national or local companies do not comply with these processes.

Faced with this scenario, the need arises to design and implement an innovative plan of induction and re-induction of personnel for our beneficiary entity, the Jardín Azuayo Savings and Credit Cooperative, focusing primarily on involving new employees through previously designed schemes that result in the proper development of the different activities to be performed and in turn increase productivity margins when performing functions without proper guidance and training necessary.

For the investigation of this project we used 3 research methods; the hermeneutic method, phenomenological method and practical project method, which allowed us to understand the context and have a better vision of the environment in which we are going to work. Finally, we obtained as a result a Boucher where the different processes of induction and re-induction of personnel for the beneficiary entity are observed.

The results obtained allowed us to conclude that the implementation of an innovative induction and staff reduction plan is suitable and feasible, regarding the work performance within each administrative position.

3 Problema

A nivel mundial hasta hace poco tiempo, los procesos de inducción y reinducción de personal eran considerados innecesarios, visto desde un punto en general como una pérdida de tiempo y a su vez de recursos, llevándose de una manera muy superficial. Toda empresa independientemente de su tamaño debería proporcionar al colaborador de nuevo ingreso una inducción, en la que se ofrezca información relevante de la organización, sus derechos y obligaciones, sus superiores a cargo y cómo realizar las actividades en las que participará, previo a realizar las mismas.

Si bien se considera importante cabe recalcar que el ingreso de un nuevo empleado, a la organización, como un traslado o ascenso, pueden representar factores significativos que pueden suscitar una situación difícil en un futuro, cuanta más información previa tengan los nuevos colaboradores en relación con las actividades que va a realizar, será mucho más fácil el proceso de socialización.” Los empleados de nuevo ingreso pueden aportar nuevas capacidades, talentos y oportunidades a la organización, pero gran parte de ese entusiasmo, creatividad y compromiso iniciales pueden perderse ante una mala inducción”. (PUBLIMETRO, 2019, pág. 1)

En Latinoamérica la mayor parte de empresas que alcanza el éxito empresarial cuentan con personal comprometido con una identidad institucional, por lo cual es necesario contar o poseer un departamento de Recursos Humanos correctamente estructurado que realice a cabalidad, no solo los procesos de reclutamiento y selección, sino que también sea capaz de brindar un correcto proceso de inducción y reinducción. (Mena, 2018, pág. 1).

En la ciudad de Loja pocas empresas manejan dichos planes de inducción y reinducción de personal dentro de sus organizaciones, por lo que se tiene poco conocimiento de las mismas, teniendo en cuenta que no existen estudios concretos del tema en la localidad. De ahí la importancia de implantar estos proyectos en las distintas organizaciones para que vayan ganando prioridad en las mismas.

Al incorporar los planes de inducción y reinducción en la “Cooperativa de Ahorro y Créditos Jardín Azuayo”, permitirá al nuevo colaborador a ponerse en marcha rápidamente y aprender las "reglas básicas " de la empresa. Por ende, reducirá los costos del inicio, la capacitación y otros costos indirectos asociados con los nuevos empleados que no están familiarizados con la empresa. Este nuevo plan de inducción y reinducción, permitirá la incorporación de los nuevos trabajadores de una manera más efectiva, reflejándose en una alta productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Al tener conocimiento de las responsabilidades del puesto, las expectativas y la "actitud" corporativa de su nuevo puesto, los empleados se sienten cómodos tanto el conocimiento acerca de su nuevo trabajo y el nivel de rendimiento que se espera de ellos.

4 Tema

“Plan innovador de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022”.

5 Justificación

La ejecución y desarrollo de la presente investigación es un requisito previo a la obtención del título de “Tecnólogo Superior en Gestión de Talento Humano” en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano-Loja.

En el presente desarrollo de la investigación como modelo tecnológico y académico tiene como finalidad implementar un plan innovador de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa Jardín Azuayo en el periodo Octubre – Abril del 2022, donde se aplicarán todos los conocimientos obtenidos en el transcurso de la carrera de Gestión de Talento Humano, y mediante la investigación lograr con eficiencia y éxito el proyecto propuesto. En el aspecto académico, la siguiente investigación pretende contribuir a los.

En el aspecto social, nos permitirá realizar un diagnóstico sobre la inducción y reinducción, entre los colaboradores del área de estudio, y la percepción de los clientes en relación a la calidad de atención que reciben por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, buscando maximizar y fomentar un buen desempeño laboral, estabilidad, compromiso de los colaboradores y que los mismos puedan brindar un servicio de calidad a la población en general.

Esta investigación nos aporta a nivel económico, ya que con la misma se pretende dar solución a futuras situaciones que se puedan suscitar dentro de la organización, evitando pérdidas de tiempo, de costos y que puedan llegar a afectar la calidad del servicio que ofrece la empresa, permitiéndonos contar con un personal

capacitado y que esté preparado a enfrentar los nuevos retos que se presente, sin que esto afecte la economía de nuestra organización.

Este resultado nos conlleva a implementar un plan innovador que contenga los pasos técnicos de un proceso de inducción y reinducción de personal, para implementarlo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo e incrementar su efectividad dentro de la empresa en el menor tiempo posible, sobre los aspectos que se consideran más relevantes en el puesto a desempeñar.

6 Objetivos

6.1. Objetivo general

Elaborar un plan innovador de inducción y reinducción de personal, a través de técnicas y estrategias que permitan generar una mayor motivación en la obtención de metas organizacionales que mejoren el desempeño y la productividad laboral para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022.

6.2. Objetivos específicos

- Recolectar información bibliográfica acerca de los beneficios de los planes de inducción y reinducción de personal, mediante sitios web, revistas y bibliografías físicas o digitales, para sustentar nuestra investigación y proceder con la elaboración del plan innovador de inducción y reinducción de personal.
- Aplicar encuestas a los colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo y 2 entrevistas a los gerentes de la misma empresa, para determinar la necesidad de crear nuevas alternativas dentro de los procesos de inducción y reinducción de personal.
- Elaborar un Plan innovador de inducción y reinducción de personal dentro del esquema estructural del departamento de talento humano, para mejorar el desempeño y la productividad laboral dentro de la Cooperativa Jardín Azuayo.
- Presentar resultados de nuestro proyecto en la organización beneficiaria, mediante una socialización general de nuestro plan innovador de inducción y reinducción de personal a todos los colaboradores, ya que es importante contar con la aprobación de quien nos dio apertura y apoyo para realizar la presente investigación

7 Marco teórico

7.1. Marco institucional

Cooperativa de ahorro y crédito jardín Azuayo

Ilustración 1: Cooperativa Jardín Azuayo



Fuente1: (Azuayo, Jardín Azuayo, 2022, pág. 1)

7.1.1. Reseña histórica

Después de algunas reuniones preparatorias, el 6 de febrero de 1996 se realizó en Paute la Asamblea de Socios Fundadores, convocada por el Vicario de Paute, padre Hernán Rodas, para constituir la Cooperativa de Ahorro y Crédito; cien socios estuvieron presentes, de los cuales 52 eran mujeres, 47 hombres, más el Comité Promejoras Centro Bajo de Paute. Nombrado director de la asamblea Miguel Gaybor, cooperativista que vino de Quito para apoyarnos, se eligió y posesionó a la Directiva Provisional. (Natalia Vázquez, 2014), formada de la siguiente manera:

Presidente: Padre Hernán Rodas Martínez

Secretaria: Judith Villavicencio

Tesorero: Paciente Vázquez Méndez

Vocal primero: Jorge Palomeque

Vocal segundo: Blanca Matute

Vocal tercero: Wilson Bermeo

Tras esto la Asamblea debía poner un nombre a la Cooperativa y, tras varias propuestas, el socio Gonzalo Pizarro planteó que la naciente Cooperativa se llame Jardín Azuayo, nombre acogido con entusiasmo por toda la Asamblea, quizá debido a la Centenaria disputa entre Paute y Gualaceo por adjudicarse el calificativo de Jardín del Azuay. La Asamblea fijó en cien certificados de mil sucres cada uno el monto mínimo de certificados de aportación (34 dólares) y en diez mil sucres la cuota de ingreso (3.5 dólares). (Natalia Vázquez, 2014, pág. 1)

La Directiva Provisional encargó tramitar la legalización de la naciente Cooperativa a Paciente Vázquez, quien presentó a la segunda asamblea de socios (07 de marzo de 1996) los requerimientos adicionales del Ministerio de Bienestar Social (MBS): un certificado del jefe Político de Paute de que la Cooperativa tenía local para funcionar, más copias de los certificados de votación de todos los socios. Para entonces existían 175 socios, pero dada la prisa para enviar los documentos, la Asamblea decidió enviar al MBS los certificados de votación de los 38 socios que entregaron ese documento y, por tanto, firmaron el Acta Constitutiva de Jardín Azuayo. Por entonces se integra al equipo del CECCA Juan Carlos Urgilés, con el encargo de promocionar la Cooperativa. Como local se arrendó una tienda de la Vicaría de Paute. Su adecuación y el mobiliario estuvieron a cargo del CECCA, cuyo costo se contabilizaría como certificados de aportación. De manera semejante, la Pastoral de Paute puso a disposición de la Cooperativa un vehículo. Con Acuerdo Ministerial N.0836 del 27 de mayo de 1996, el MBS concedió la personería jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. El 13 de junio la Asamblea General eligió de forma provisional a los Consejos de Administración y Vigilancia de entre los 38 socios que firmaron el acta constitutiva, hasta que todos los socios entreguen

su certificado de votación y puedan integrar la Asamblea. En esa misma fecha, se designó a Paciente Vázquez como gerente. (Natalia Vázquez, 2014, pág. 1).

Para la cuarta Asamblea General de Socios, del 17 de septiembre de 1996, el Consejo de Administración, ya había aprobado el reglamento de ahorro y crédito y realizado la primera discusión del reglamento interno y de caja chica. En esta asamblea se eligió los Consejos y Comisión de Crédito definitivos, Se ratificó a Paciente Vázquez como gerente y se decidió las tasas de interés para los créditos y para los ahorros; también se establecieron las condiciones de los préstamos y sus montos.

En una parte de la Asamblea, el Consejo de Administración designó como secretaria a Isabel Barba y resolvió hacer la primera fiesta de inauguración de la Cooperativa el 12 de octubre de 1996. Desde entonces, todos los años se celebra los aniversarios en el mes de octubre, aunque no coincide con la fecha en la que la Cooperativa recibió su personería jurídica (27 de mayo). (Natalia Vázquez, 2014, pág. 1).

Logo institucional

Ilustración 2: *Logo institucional*



Fuente: (Azuayo, *Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo*, 2022, pág. 1)

“Jardín Azuayo nace en el contexto de reconstrucción, como uno de los proyectos del programa Paute Construye. Al comienzo la idea no estuvo clara, pero algunos hechos de la reconstrucción ayudaron a darle forma. Un primer aspecto fue que el Sistema Bancario cumplía un rol succionador de la riqueza de las localidades; en Cuenca únicamente quedaba el 54% de los ahorros captados, el resto financiaba inversiones en Quito y Guayaquil; semejante situación sufría Paute, pues no existían mecanismos de retención de ahorros locales para reinvertirlos y para el crédito sólo estaba el Banco Nacional de Fomento, cuya burocracia indolente no creaba condiciones para que acceda la población necesitada de Paute.” (Natalia Vázquez, 2014, pág. 1)

El segundo hecho que evidenció la necesidad de una entidad financiera ocurrió cuando un participante de uno de los eventos de capacitación, al final dijo: “Hemos asistido a tantos cursos, hemos aprendido muchas cosas, sabemos hacer cosas nuevas, pero no tenemos con qué comprar las herramientas ni los materiales para producir, no tenemos como aplicar los conocimientos que hemos aprendido”. El planteamiento era

pertinente y convocaba a pensar en una entidad financiera con rostro social. (Natalia Vázquez, 2014, pág. 1).

7.1.2. Misión institucional

Somos una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidaria. (Azuayo, Jardín Azuayo , 2021, pág. 1)

7.1.3. Visión institucional

En el 2023, Jardín Azuayo es un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria.

7.1.4. Valores institucionales

Los líderes de todos los niveles y ámbitos de la Cooperativa fueron los principales responsables de la definición y aplicación de sus valores. En esta tarea fue más importante la práctica, pues vale más lo que se hace que lo que se dice, tanto en lo personal como institucional.

Solidaridad. - Es la colaboración que se brinda para que se pueda ejecutar una acción. Es ayudar a los demás sin intención de recibir nada a cambio. Es el apoyo, respaldo, protección, que cuando persigue una causa justa cambia el mundo, lo hace más solidario y cooperante. Es el valor que permite priorizar el bien o el interés común por sobre el interés particular.

Apoyo mutuo. -Es una actitud desprendida que no busca beneficios personales, nace del corazón. Es la reciprocidad que conlleva un beneficio mutuo. Un Compromiso Social. Es la unión de esfuerzos, trabajo en equipo

Transparencia. -Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la Cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento. Actuar con ética.

Compromiso. -Es una decisión voluntaria de apropiarnos, de empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y de la comunidad.

Honestidad. - Es la virtud que caracteriza a las personas por el respeto a los principios morales, a las buenas costumbres, y a los bienes ajenos.

Fidelidad. - Es la capacidad de no engañar, de ser leal, de no traicionar los principios, los valores y las actitudes cooperativistas, que nos permite identificarnos y comprometernos con una sociedad más cooperante.

Respeto a la naturaleza. - Es tener conciencia y decisión del cuidado del medio ambiente. Es convivir en armonía con la naturaleza, en donde el ser humano se integra como un miembro más, en la búsqueda constante del Buen Vivir.

Integridad. - Es la coherencia de lo que decimos con lo que hacemos en todo momento y en todo espacio, sea laboral, social y familiar, en base a los valores y principios cooperativos. Reflejar pasión en lo que hacemos.

Confianza. - Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la Cooperativa.

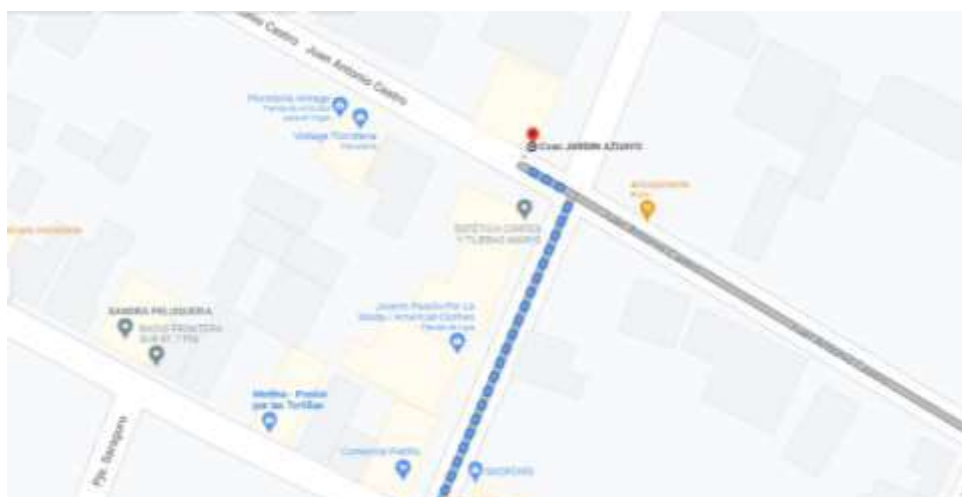
Responsabilidad. - Actuar de acuerdo con los principios éticos, incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las

funciones asignadas, en conformidad a los valores y principios, código de ética y políticas establecidas en la Cooperativa.

Democracia. - Es un sistema de gobierno que reconoce al ser humano y le da responsabilidad para que la toma de decisiones responda a la voluntad y necesidad de la colectividad. Es una práctica dentro de la Cooperativa con el fin de asegurar una gestión participativa de todos.

7.1.5. Ubicación

Ilustración 3: Ubicación geográfica



Fuente 3: (Azuayo, Jardín Azuayo, 2022)

La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta con diversas sucursales a nivel nacional, con la ubicación en la ciudad de Cuenca- Ecuador como la matriz principal **Benigno Malo 9-75 y Gran Colombia**. La siguiente investigación se realizará en una de sus sucursales en la ciudad de Saraguro **Juan Antonio Montesinos s/n y Juan Antonio Castro (Esquina)**.

7.1.6. Servicios que oferta

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ofrece diversos servicios a la sociedad en general, de los cuales se mencionan algunos a continuación:

Créditos

- Crédito con Ahorro
- Crédito sin Ahorro
- Crédito Emergente

Ahorro

- Ahorro programado
- Ahorro a la vista

Otros

- Envío de giros con depósito en cuenta
- Giros desde el exterior
- Consulta de certificados Financieros
- Transferencias interbancarias.

7.2.Marco conceptual

7.2.1. Plan de inducción

7.2.1.1.¿Qué es un plan de inducción?

“En la actualidad en un mundo tan globalizado, es necesario como gestores humanos, contar con las herramientas y competencias adecuadas para poder atraer, motivar, retener y potencializar el talento humano dentro de las organizaciones, una forma de realizar esto, es generando una primera “buena impresión” en el nuevo colaborador, al momento en que ingresa a formar parte del equipo de trabajo en una Organización.” (Washington Santillan, 2018, pág. 1).

Cuando se selecciona y contrata a uno de los aspirantes a ocupar un puesto dentro de una organización, es necesario tener en cuenta y no perder de vista el hecho de que una nueva personalidad se va a integrar a ella. Se debe tener en cuenta que el nuevo trabajador va a encontrarse de pronto inmerso en un medio que desconoce con normas, políticas, procedimientos y costumbres extraños que no estén asociadas a él, lo que puede repercutir de una manera negativa en el colaborador.

El desconocimiento de una nueva cultura organización puede afectar en forma negativa la eficiencia, así como la satisfacción de los colaboradores de nuevo ingreso. “La propia organización debe preocuparse por informar al respecto a todos los nuevos elementos, y establecer planes y programas cuyo objeto será acelerar la integración del individuo, en el menor tiempo posible, al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.” (Claudia Raquel Corral Mendivil, 2011, pág. 1).

Viéndolo desde un punto en general gracias a la acotación de (Claudia Raquel Corral Mendivil, 2011) un plan de inducción permite al colaborador de nuevo ingreso la identificación del personal con el que va a trabajar y sus actividades a realizar; también se puede denominar como un plan de acogida; es decir es un documento que sirve de orientación para las personas que se incorporan a una nueva organización.

7.2.1.2. Objetivos de un plan de inducción

El objetivo de un plan de inducción es integrar a la persona en su nuevo entorno de la manera más sencilla que sea posible.” Resaltar los aspectos fundamentales de la cultura organizacional, genera en el nuevo colaborador: un alto sentido de pertenencia, identificación con los valores institucionales, alineación al plan estratégico, misión, visión, los objetivos de la institución y finalmente, compromiso hacia la empresa.” (Washington Santillan, 2018, pág. 1).

7.2.1.3. La Importancia de un plan de inducción

“Los planes de inducción de personal son de mucha importancia, ya que por este medio podemos instruir de una forma más rápida y eficiente al colaborador a la cultura organizacional. La tarea de crear, desarrollar y hacer crecer una organización no sólo depende de que se la dote de estructura, niveles jerárquicos, forma de delegación de la autoridad, responsabilidades etc, sino de la vinculación que se logre con estrategias de acción con diferentes enfoques y mecanismos de apoyo mutuo entre sus áreas y unidades de trabajo.” (Gutemberg Quimiz Pozo, 2020, pág. 1).

Los planes de inducción son importantes y de vital importancia en todas las empresas, ya sean privadas o públicas, pero algunas le ponen mucho más énfasis en implementarlos ya que buscan:

- Sistematizar sus operaciones.
- Incrementar o consolidar su posición competitiva por medio de una mejor administración.
- Descartar desperdicios e ineficiencias.
- Las que desean certificar en normas ISO.

7.2.1.4. ¿Qué debe contener un plan de inducción?

Aunque la redacción de un plan de inducción varía de unas organizaciones a otras, independientemente de la actividad que realice cada una de ellas. Es decir; es necesario que contenga la información básica o general que la organización quiere dar a conocer a sus trabajadores de nuevo ingreso. Como menciona (Isario, 2017). A continuación, se puede apreciar algunos factores importantes que se pueden tomar en cuenta a la hora de crear un plan de inducción:

- Portada.
- Índice.
- Hojas de autorización del área.
- Objetivo(s) del plan.
- Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos.
- Políticas.
- Procedimientos.

- Formatos.
- Artículos
- Anexos.

“También deben incluirse aspectos fundamentales de la organización, como la Misión, Visión y Valores, la política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la historia de la empresa o los premios y distinciones más importante y relevantes hasta el momento o actualidad”. (SOS™, 2020, pág. 1)

Es importante que el plan de inducción y reinducción se vaya actualizando a medida que vaya evolucionando la empresa y a su vez para que su lectura sea sencilla, su lenguaje debe ser lo más directo, sencillo y atractivo que sea posible”. (S.A, 2017, pág. 1)

7.2.1.5. Ventajas y desventajas de un plan de inducción

En muchas empresas, los directivos o jefes inmediato encargados reconocen que deben tener a su alcance un plan de los procesos de inducción y reinducción, de las actividades que se realizan en una organización, sin embargo, pocas son las que se preparan y se mantienen actualizadas.

Tabla 1 Cuadro ventajas y desventajas de la inducción

Ventajas y desventajas de un plan de inducción	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Elimina inquietudes y malos entendidos. • Ayuda a establecer objetivos, políticas, procesos y funciones. • Amplifica la organización del trabajo. • Permite transmitir en forma efectiva. • Sirve como base para las capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • El costo de actualización y realización, suelen generar costes altos. • Si se elabora de forma parcial se producen serios inconvenientes en el

-
- Se presenta de manera clara el funcionamiento de cada departamento.
 - Plasma artículos dónde indica las obligaciones, sanciones y beneficios que tiene cada colaborador.
- desarrollo de las funciones/actividades.
 - Si un manual dispone de información sobreexplotada en detalles, pierde atención y pueden volverse complicados.
 - Si no se actualiza periódicamente pierde eficacia.
-

Elaborado por: El Autor

7.2.2. Inducción de personal

7.2.2.1. Definición de inducción de personal

Desde el primer día de trabajo, es muy importante que el colaborador de nuevo ingreso ya debería tener un panorama amplio de toda la organización, así como de las actividades que van a estar a su cargo. Este es un proceso que se tiene muy bien definido en una empresa de alto nivel, o corporativos que tienen una estructura sólida en su área de Recurso Humanos.

Sin embargo, en muchas empresas pequeñas, se suele cometer el error de ignorar los periodos de inducción e inducción. En PYMES o empresas familiares, es poco común esta práctica, presentando un gran obstáculo para lograr un buen acople y facilitar el rápido desarrollo de las actividades para las que fue contratada una persona. Este proceso debe llevarse por lo menos durante una semana, en la cual se le da seguimiento al nuevo personal. Una vez concluido, se debe realizar una evaluación para verificar qué tan productivo fue y de qué manera se puede reforzar. (Claudia Raquel Corral Mendivil, 2011, pág. 1)

7.2.2.2.Inducción a la empresa

Lo más importante de este concepto es que: la empresa es la que se presenta a los nuevos empleados, es decir; con este programa se informa al trabajador recién ingresado acerca de quiénes somos como empresa, qué hacemos, cómo lo hacemos y para qué lo hacemos. Todo esto dentro de la estructura formal de la empresa. Una de las observaciones más comunes que se les hace a gerentes y empresarios tiene que ver con la poca capacidad de compromiso y motivación de algunas de las personas que trabajan en la organización.

La inducción de personal, en muchas organizaciones, no pasa de ser un formalismo al cual no se le asigna la importancia que tiene y en muchos casos terminan siendo unas sesiones llenas de información y documentación que no necesariamente completan el conocimiento requerido ni de la empresa y mucho menos de las funciones o responsabilidades del cargo que desempeñará la persona dentro de la empresa.

Beneficios de los procesos de inducción de personal

La elaboración y aplicación de un efectivo proceso de inducción a los empleados de nuevo ingreso puede otorgar varios beneficios para nuestra organización y sus nuevos colaboradores, entre algunos puntos claves se puede mencionar algunos a continuación:

- Reduce el nivel de ansiedad de los recién llegados a una empresa, permite una mayor concentración, lo que contribuye en el aprendizaje de sus nuevas tareas."

- Permite incentivar de una manera positiva a alcanzar los objetivos personales de cada uno de los integrantes de la organización, evitando algún tipo de descontento y a su vez evitando algún tipo de pérdida de personal. (Gutemberg Quimiz Pozo, 2020, pág. 1).
- Ayuda a aliviar los sentimientos de inseguridad de los recién llegados dentro del nuevo medio, al mismo tiempo que aclara apropiadamente los innumerables aspectos que el nuevo empleado desea y necesita conocer, tales como: lugar, tiempo, modalidad de prestación de sus servicios, características salariales, descansos, vacaciones, retribuciones complementarias, etc. (Isario, 2017, pág. 1)
- El conocimiento de estos temas facilita al nuevo empleado el cumplimiento de sus obligaciones, permitiéndole resolver cualquier inconveniente sobre la manera de desarrollar su trabajo. (Herrán Peñafiel, 2012, pág. 1)
- Da la oportunidad a la empresa para motivar e identificar al individuo para que las metas de la organización sean aceptadas como las metas que debe alcanzar el empleado. (Herrán Peñafiel, 2012, pág. 1)
- Contribuye a romper viejas costumbres y tratar de cambiar manías y defectos que pueden haber adquirido los nuevos colaboradores en trabajos anteriores.
- Es importante considerar que los programas de inducción, reducen la rotación de personal entre los recién llegados; pero estos índices de rotación pueden variar al cabo de un período más largo, puesto que después de un año o más influyen otros factores a largo plazo, como: supervisión, políticas de la empresa, nivel salarial, etc. (Herrán Peñafiel, 2012, pág. 1)

- Contribuye a ahorrar costos que ocasionan la rotación de personal, (costos por reclutamiento, selección, apertura de cuentas nuevas en la nómina, capacitación, suministro de equipos especiales y uniformes, etc).

Un aspecto muy importante de mencionar es el hecho de que la inducción da un sentimiento de pertenencia al nuevo empleado. El conocimiento de su entorno le da mayor seguridad y lo llevará a un desempeño más productivo desde el primer día de trabajo.

Inducción al puesto de trabajo

En este punto se explica al nuevo empleado, en qué consiste específicamente su puesto, se le ubica dentro de la empresa y se le dice cómo debe desempeñar su cargo. Existen varios factores importantes que se deben recalcar, a continuación, se mencionan algunos:

Tabla 2: *Cuadro Comparativo*

Inducción al puesto de trabajo	
Nombre del puesto	El nuevo colaborador debe tener claro el puesto a desempeñar
Objetivo del puesto	Por qué y para qué está hecho este puesto.
Funciones del puesto	Es decir, las labores que están a cargo del empleado. Describe con claridad y minuciosidad qué es lo que va a hacer el trabajador y cómo tiene que hacerlo.
	Qué se espera que logre con sus funciones. Debe de hablársele del desempeño, de la

<p>¿Cómo esperas que se desempeñe en el trabajo?</p>	<p>responsabilidad, de cómo debe manejar la información. Explicarle cómo debe ser su conducta y su presentación. En caso de que deba usar uniforme, decirle por qué y para qué.</p>
<p>Explicarle ¿cómo va a ser evaluado su desempeño?</p>	<p>Como parte del programa de inducción debemos hacerle sentir al nuevo empleado que siempre están las puertas abiertas para comunicar cualquier inquietud, preguntar alguna duda o expresar alguna inconformidad respecto al trabajo.</p>

Elaborado por: El Autor

7.2.2.3. Objetivos de la inducción

“La inducción de una persona constituye un proceso estratégico para la institución, cuyos objetivos son: Socializar, Orientar, Entrenar, Alinear y Fidelizar. En detalle, esto significa:” (Herrán Peñafiel, 2012, pág. 1)

- **La Inducción permite socializar.** – Esto quiere decir; a través de este proceso el/la funcionario/a empieza a conocer e integrarse con las personas que forman parte de la organización, y particularmente, con su equipo de trabajo.
- **La Inducción Permite Orientar.** – Permite que empiece a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización y su contexto, es decir las funciones que va a desempeñar.

- **La Inducción Permite Entrenar.** – permite que se vinculan con las funciones de su equipo y con la misión y objetivos institucionales. Esto incluye, entre algunos factores: facilitar el aprendizaje de las tareas, funciones, servicios y la gestión de éstos respecto del cargo que asume.
- **La inducción permite alinear respecto al rol.** - permitiendo una fácil apropiación e internalización del conjunto de funciones, conductas y responsabilidades que asume al incorporarse en las organizaciones.

7.2.2.4. Propósito de la inducción de personal

A través de este proceso se pueden implementar uno de los programas en muchas organizaciones normalmente que se pasa por alto, pues debemos tener en cuenta que este tipo de procesos permite al nuevo colaborador familiarizarse con la empresa y los compañeros de trabajo, su cultura, sus principales directivos, su historia, sus políticas internas, obligaciones, sanciones etc. (Herrán Peñafiel, 2012, pág. 1)

El ingreso de un nuevo colaborador es de suma importancia, ya que indica el inicio de una relación profesional de la que esperamos grandes resultados hacia nuestra organización. “El tiempo y recursos invertidos en esta etapa resultan solo en beneficios, tanto para el nuevo trabajador como para la propia organización.” (MandoMedio, 2021, pág. 1).

Importancia de la inducción de personal

Una correcta inducción de personal dentro de la organización puede determinar de una manera positiva la rapidez con la que el nuevo empleado se acopla a la empresa y la velocidad para alcanzar su pleno potencial. Se podría decir que tiene como

finalidad lograr una mejor adaptación a su nuevo puesto e integrar al personal para favorecer el sentido de pertenencia a la empresa. (Morales, 2021, pág. 1)

“Lo que se traducen en un mejor desempeño y se corre un menor riesgo de que exista una rotación de personal e incluso un abandono de la organización del nuevo colaborador.” (Isario, 2017, pág. 1)

7.2.2.4.Etapas de la inducción

Primera etapa. - En esta primera etapa se le proporciona información general acerca de la organización. El departamento de recursos humanos suele presentar temas que se relacionan con los empleados, como una visión panorámica de la empresa, hacen un repaso de las políticas, procedimientos y sueldos de la organización. Al igual se debe presentar una lista donde se verifican si se le ha proporcionado toda la información sobre el trabajo al empleado. (MandoMedio, 2021, pág. 1)

Segunda etapa. - En esta segunda etapa el que tiene la responsabilidad es el supervisor inmediato del empleado. En algunos casos el supervisor puede delegar esta tarea a algún empleado de antigüedad en el departamento. Las actividades que se cubren en esta etapa son los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento para que el empleado lo conozca y se pueda tener también una sesión de preguntas. (MandoMedio, 2021, pág. 1)

Tercera etapa. - En esta etapa implica la evolución y el seguimiento, que están a cargo del departamento de recursos humanos junto con el supervisor o jefe inmediato. En el transcurso de la primera y segunda semana el supervisor trabaja con

el nuevo empleado para poder aclarar algunas dudas que se le puedan presentar. Los profesionales de recursos humanos verifican o se cercioran de que esta tercera etapa se cumpla a cabalidad. (MandoMedio, 2021, pág. 1).

7.2.3. Reinducción de personal

7.2.3.1. Definición de reinducción de personal

“Contratar los mejores es un reto para los responsables de atraer talento a la organización, retenerlos es una responsabilidad cotidiana que incluye a los jefes y compañeros pero que está determinada también por la claridad que tenga de la gestión que realiza y los resultados que esperan de su trabajo, de la cultura organizacional que le permita sentirse acogido e integrado a una cotidianidad donde el clima laboral permite desarrollar espacios de vida compartida.

“Al llegar a la empresa seguramente recibió una inducción al cargo, pero también a los procesos generales, lo cual le permitió tener una visión clara de la plataforma estratégica y los valores corporativos que guían la acción empresarial. Se evidenciaron los aspectos claves para su adaptación al cargo y descubrió que es un entorno amigable pero retador y que es una **“empresa en la cual vale la pena trabajar”**”. (Manuel., 2015, pág. 1).

Los planes de reinducción de personal deben incluir la participación de todos los líderes estratégicos que reconocen la importancia de asegurar que fluya por todos los rincones el conocimiento requerido de lo que ocurre en la sala de juntas y que debe ser conocido por todos los integrantes de los equipos de trabajo. En este sentido no se trata de un seminario o curso que se oriente a reforzar el conocimiento básico de los principales procesos de la empresa, sino que incluye los eventos que permiten la

actualización de los colaboradores en los diferentes temas especializados que se requieren para ofrecer un servicio cualificado a los clientes. (Manuel., 2015, pág. 1)

7.2.3.2. Objetivo de la reinducción de personal

Por lo general los programas de reinducción se aplican en los colaboradores que van colaborando dentro de la organización más de DOS años o más, “se trata de jornadas específicas que permitan identificar las nuevas tecnologías que se han implementado, los nuevos modelos de gestión que ocurren en las diferentes áreas o procesos, recordar los principios que guían su comportamiento y fortalecer la importancia que tiene el compromiso y la motivación laboral.” (Manuel., 2015, pág. 1)

Para tener claro en este mundo globalizado en constantes cambios la realidad cambiante y competitiva del mercado hace que los equipos de trabajo revisen cada cierto determinado tiempo el valor agregado que dan a los resultados corporativos, es decir que se trata de identificar en cada uno de los colaboradores las competencias requeridas para dar desempeños superiores y diferenciadores que permitan consolidar los talentos que deseamos retener, y por ende mejorar la Productividad Y Desempeño Laboral Dentro De La Organización.

7.2.3.3.Importancia de la reinducción de personal

La reinducción de personal es también una oportunidad para escuchar a nuestros colaboradores, saber cómo se sienten y qué puede hacer la empresa para mejorar el clima laboral en cada una de las áreas, igualmente le permitirá a la empresa

identificar los aspectos necesarios para incluir a los participantes en un plan de carrera que asegure los resultados esperados para el proceso y la empresa. Además que los programas de reinducción permiten que cada colaborador pueda sentirse parte de la organización como un todo y no solo como miembro de un equipo que en muchas ocasiones no tiene la oportunidad de conocer y dar a conocer los planes y proyectos que se están implementando. (Manuel., 2015, pág. 1)

7.2.4. Empresa privada

7.2.4.1. ¿Qué es una empresa privada?

Cuando hablamos de una empresa privada, generalmente lo hacemos para distinguirlas de las empresas públicas, o sea, de aquellas que son propiedad total o parcial del Estado. Esto quiere decir que las empresas privadas **son aquellas cuyos accionistas mayoritarios o totales son capitales privados**, y que, por lo tanto, se administran de acuerdo a la voluntad independiente de estos últimos. (Anónimo, Concepto , 2021, pág. 1)

Las empresas privadas **conforman el llamado “sector privado” de la economía**, cuyos intereses se centran en la rentabilidad y la obtención de beneficios, a cambio de la venta competitiva de productos o servicios. El control de las ganancias de este sector se considera central en las economías capitalistas y es a menudo empleado como índice de generación de riquezas de una nación.

También se podría considerar que estas **surgen por asociación libre de sus fundadores privados, o debido a acciones de privatización** o venta a privados de las empresas públicas. De cualquier sea la forma de actuar, su principal cometido es

generar rentabilidad, o sea, acumular capitales y enriquecer a sus propietarios o accionistas, sean estas personas naturales o jurídicas. (Anónimo, Concepto , 2021, pág. 1)

7.2.4.2. Características de las empresas privadas

Las principales características de las empresas privadas son las siguientes:

- Es una organización con fines de lucro. Es decir, desarrolla una actividad económica como la producción, distribución o venta de algún bien o servicio. Esto, con el objetivo de obtener ganancias.
- Puede conformarse a partir de la privatización de una empresa pública o cuando se rompe el monopolio que posee el Estado en un mercado.
- Puede competir con las empresas públicas.
- El hecho que sea privada no significa que la empresa no deba rendir cuentas a las autoridades, especialmente, cuando se trata de actividades clave para el desarrollo del país como educación o salud.
- Está obligada a pagar impuestos al gobierno y a garantizar para sus trabajadores todos los beneficios que establece la ley.

7.2.4.3. Tipos de empresas privadas

Existen principalmente cuatro tipos de empresas privadas:

Empresa unipersonal: Es una institución con un solo dueño y accionista. Este individuo tiene control total sobre la organización y debe responder sobre los financiamientos adquiridos.

Asociación: Es similar al caso anterior, solo que la firma está conformada por dos o más personas. Estas deben responder por la totalidad de las obligaciones financieras de la sociedad.

Sociedad de responsabilidad limitada: Los accionistas no son responsables personalmente de la deuda la compañía. Así, solo están obligados a responder, cada uno, por el monto equivalente a su participación en la empresa.

Sociedad anónima: Es similar a una sociedad de responsabilidad limitada. Sin embargo, su capital no se divide en participaciones, sino en acciones. Dichos títulos, a su vez, pueden comprarse y venderse en el mercado de valores, es decir, son transferibles.

“Cabe acotar que tanto en las sociedades de responsabilidad limitada como en las sociedades anónimas la propiedad de la empresa y la administración de la misma caen en diferentes manos. Por un lado, la Junta de Accionistas es la que reúne a los dueños de la corporación. En tanto, la gerencia es la encargada de dirigir el negocio. (Westreicher, 2019, pág. 1).

7.2.4.4. Objetivos de las empresas privadas

Son aquellas empresas privadas que producen servicios que pueden ser imprescindibles o no para los consumidores. Algunos de ellos son:

- Electricidad
- Agua
- Telefonía móvil
- Arriendo

“Para llevar a cabo la creación de una empresa, es indispensable registrarla en el Registro Mercantil para legalizar las operaciones comerciales ejecutadas por esta compañía. Es importante señalar que el tipo de bienes y servicios que comercializará la empresa no deben estar condenados por la Ley”. (Auditors, 2021, pág. 1)

8 Metodología

8.1.Métodos de investigación

8.1.1. Método fenomenológico: aproxima, observa, describe.

“Este enfoque está orientado a la descripción e interpretación de las estructuras fundamentales de la experiencia vivida, al reconocimiento del significado del valor pedagógico de esta experiencia. Este método compone un acercamiento coherente y estricto al análisis de las dimensiones éticas, relacionales y prácticas propias de la pedagogía cotidiana, dificultosamente accesible, a través de los habituales enfoques de investigación.” (Guillen, 2021).”El fenómeno de la informalidad es un campo de estudio que atrae el interés de un número creciente de expertos en forma multidisciplinaria: desde la economía, la antropología, las ciencias políticas, la sociología, la filosofía, los estudios de género y la administración entre otras.” (Zúñiga, 2021).

Con la acotación de (MandoMedio, 2021) podemos decir que su objetivo reside en transformar la experiencia vivida en una expresión textual de su esencia, de manera que el efecto del texto represente un revivir reflejo y una apropiación reflexiva de algo significativo: en la que el leyente cobre vida con fuerza en su propia experiencia vivida. (p.56).

En esta contribución, se exhibe la potencialidad y aporte particular del método para la indagación de forma minuciosa y se presentan ciertas nociones metodológicas y actividades básicas para la práctica investigativa.

La presente investigación busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

En este caso se procederá a la aplicación de técnicas y herramientas que permitirán recoger la información pertinente, para poder explicar sucesos relacionados con la importancia de la inducción y reinducción en las instituciones privadas, en este caso en particular se aplicarán encuestas y encuestas, dirigidas a los colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo de la ciudad de Saraguro para poder conocer los problemas de inducción y reinducción que estén afectando la productividad de los colaboradores de la misma y determinar posibles soluciones.

8.1.2. Método hermenéutico: comprende, integra, redacta

Según las palabras de (Guillen, 2021), “este enfoque está orientado a la descripción e interpretación de las estructuras fundamentales de la experiencia vivida, al reconocimiento del significado del valor de esta experiencia. Es decir que este método compone un acercamiento coherente y estricto al análisis de las dimensiones éticas, relacionales y prácticas propias de las actividades cotidianas, dificultosamente accesible, a través de los habituales enfoques de investigación. (Guillen, 2021, pág. 1)

En esta contribución, se exhibe la potencialidad y aporte particular del método para la indagación y presentan de ciertas nociones metodológicas y actividades básicas para la práctica investigativa.

Este método permitirá investigar todos los conceptos e información de los diferentes campos investigativos, observar fuentes bibliográficas que contribuirán a la obtención de información para la creación de un manual de inducción y reinducción para una mayor acogida en la cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la ciudad de Saraguro. Por otro lado, contribuye al conocimiento y aplicación correcta de las técnicas para un buen desempeño laboral, actividades cotidianas que se realizan dentro de la organización.

8.1.3. Método práctico proyectual: elige, describe

Definimos metodología proyectual como el conjunto de procedimientos utilizados durante un proceso de trabajo para resolver un problema de diseño. Requiere habilidades y conocimientos específicos; según los distintos autores podemos reconocer distintas etapas en las cuales se emplean herramientas que permiten un desarrollo lógico y creativo en la toma de decisiones. (UDE, 2021, pág. 1)

Según las palabras de (Munari, 2021) este método proyectual para el diseñador no es algo absoluto y definitivo; es algo modificable si se encuentran los valores objetivos que mejoren el proceso. De tal forma que este hecho depende de la creatividad del proyectista que, al aplicar el método, puede descubrir algo para mejorarlo. En consecuencia, las reglas del método no bloquean la personalidad del proyectista, sino, que, al contrario, le estimulan al descubrir algo, que, eventualmente, puede resultar útil también a los demás.

Este último método hace referencia a la finalización del presente proyecto con el fin de elegir una adecuada presentación y elaboración de un manual de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la ciudad de Saraguro, para ello se aplicará un acompañamiento laboral, con la finalidad de tener mayor aceptación en el público en general sobre los servicios que ofrece la organización

8.2. Técnicas de recolección de datos

8.2.1. Entrevista

Un investigador que hace un abordaje desde la perspectiva cualitativa utilizará la entrevista en sus distintas formas de presentarse, pero sus preferencias irán orientadas hacia la entrevista en la que el entrevistado habla de forma abierta. (Anónimo, Entrevista, 2021). El proceso previo a la realización de la entrevista debe tener una estructura que le permita ser aplicada por uno o más investigadores, sin alterar los objetivos del estudio. (Claudia Troncoso-Pantoja, 2016). El investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara un guion con preguntas realizado de forma secuenciada y dirigida.

La entrevista se debe realizar en un ambiente de diálogo, aceptación y empatía, lo cual es interesante para el sujeto de estudio y también para el investigador, pues es un momento no solo de conversación, sino de intercambio de vivencias, conocimientos, sensaciones, creencias y pensamientos de la persona entrevistada. (Claudia Troncoso-Pantoja, 2016, pág. 1)

La presente técnica permitirá recolectar información clara y precisa por parte de los profesionales que conformar el cargo: (Gerente general, Coordinadora de Talento Humano), mismos que dotará de sus conocimientos científicos y empíricos para el desarrollo del presente proyecto investigativo, de tal manera que aporta al fortalecimiento en el desarrollo, de nuevas habilidades que ayuden a mejorar el desempeño y la productividad laboral.

8.2.2. Encuesta

La Técnica De Encuesta Es Ampliamente Utilizada Como Procedimiento De investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, Lo puede ofrecer una idea de la importancia de este procedimiento de investigación que posee, entre otras ventajas, la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez. (J. Casas Anguitaa, 2003, pág. 1)

Esta valiosa herramienta que corresponde a un conjunto de preguntas nos permitirá obtener información sobre la relación y preferencias que existe entre el colaborador y su cargo, la cual será dirigida a todos los colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo para poder conocer los problemas que se podrían suscitar dentro de sus actividades cotidianas y determinar posibles soluciones.

Observación directa

El método de observación directa es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos.

El método de recolección de datos se utiliza en ocasiones en las que otros sistemas, como pueden ser las encuestas, cuestionarios, entre otros, no son tan efectivos. Se recomienda recurrir a la observación directa cuando lo que se quiere es evaluar el comportamiento por un periodo de tiempo continuo. Cuando se hace la observación directa, podemos proceder de dos formas, de manera en cubierta, cuando el objeto no sabe

que se está observando o de manera manifiesta cuando el objeto es consciente de que está siendo observado. (OkDiario, 2022, pág. 1)

Esta técnica nos permitirá tomar datos de todos los sujetos de estudio a medida que los hechos se vayan suscitando dentro del periodo de investigación, permitiéndonos obtener información y datos verídicos que nos aporten a nuestra investigación, a su vez que podemos recolectar información en tiempo real de las actividades de todos los colaboradores de la organización.

Determinación de la muestra

Es un subconjunto, una parte del universo o población en que se llevará a cabo una investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población, técnica de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población. (López, 2022, pág. 1)

Para seleccionar la muestra debemos empezar por definir la unidad de análisis, que no esta otra cosa, sino dónde y con quién se realizará la recolección de los datos. Por ejemplo: organizaciones, comunidad, instituciones, colegios, etc. Seguidamente podremos segmentar la población a través de la muestra. (Anónimo, Normas APA, 2022, pág. 1)

Dentro del presente estudio se trabajarán 2 instrumentos que se han venido estudiando previamente, los cuales posteriormente se aplicaran a los miembros de la

Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, donde comprender 13 trabajadores activos dentro de la institución, los cuales presentar cierto desconocimiento en el tema de inducción y reinducción de personal.

El primer instrumento en este caso la encuesta se la realizará a todos los miembros de Institución, pero cabe recalcar que se la ejecutará de manera virtual y se la hará llegar mediante su correo institucional, la misma que está conformada por 11 preguntas de las cuales comprenden preguntas informativas, si o no, cerradas y de opción múltiple. Por otro lado, la entrevista se la realizaría a dos miembros de la institución, donde se aplicarán 6 preguntas informativas, las mismas que se realizarían de manera online, con una previa autorización de la parte entrevistada.

Los métodos aplicados en este proyecto tienen como finalidad crear un plan innovador de inducción y reinducción de personal para la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro.

9 Análisis y presentación de resultados

9.1. Entrevista

Las entrevistas se procedieron a realizar a 2 personas que forman parte de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, la primera entrevista se la realiza de manera presencial al Ing. Jefferson Quituisaca, en la cual se optaron por 6 preguntas previamente planteadas y van en relación a los objetivos propuestos al inicio del proyecto. Mientras que la segunda se la realiza de manera virtual puesto que el departamento de talento humano está a cargo de la Ing. Carla Ortega en la ciudad de Cuenca. De esta manera podremos obtener información clara, concisa que nos ayude en el desarrollo de nuestro análisis correspondiente.

Entrevistados

Entrevista 1

Nombre: Ing. Jefferson Quituisaca
Gerente general Jardín Azuayo- Saraguro

Entrevista 2

Nombre: Ing. Franklin Ordoñez
Director Talento Humano- Cuenca

Tabla resumen de resultados

Tabla 3: *Entrevistas aplicadas*

PREGUNTAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2
1) ¿Usted ha escuchado hablar acerca de los programas de inducción y reinducción de personal? ¿Consideraría implementarlas dentro de la empresa?	El entrevistado nos da a conocer, que el tema de inducción y reinducción de personal es muy llamativo y más aún, si este va encaminado a un plan actualizado, innovador. Menciona también que algunos puestos necesitan actualización en su información relacionado a herramientas informáticas.	El entrevistado nos comenta que el tema de inducción y reinducción de personal es muy importante y más aún en el puesto que desempeña, y así mismo está encargado de realizar dichos procesos de reclutamiento de personal. Me manifiesto que la inducción de reinducción de personal es un tema relevante y necesario

		implementarlo dentro de la misma.
2) ¿Considera usted importante que los procesos de inducción y reinducción, ayuden a mejorar la productividad entre los colaboradores?	El entrevistado comenta que estos procesos, van encaminados de la mano a un buen desempeño laboral, y que por consecuente permitirá ayudar en la mejora de la productividad de la empresa.	El entrevistado indica que independientemente de la actividad que realice cada trabajador, es importante darle una correcta inducción de las principales funciones que estén a su cargo, o si es un colaborador que vaya laborando años en la institución, realizar una correcta actualización de información.
3) ¿Qué aspectos usted consideraría más relevantes que se dan a conocer dentro de la inducción de personal al colaborador de nuevo ingreso? ¿Cuál piensa usted sea el periodo más apropiado para realizarlo?	El entrevistado comento que las funciones que va a desempeñar, así como políticas y obligaciones. Pero así mismo me supo comentar que esta selección de estos factores viene de mandos más superiores.	El entrevistado nos manifiesta que el cómo va a desarrollar sus labores es un punto clave. El periodo que sugiere que se la realice al inicio de su acoplamiento a la empresa, y una reinducción en un aproximado de un año.
4) ¿Considera usted que los colaboradores estén disgustos con la inducción que se le realizo al ingresar a la organización?	El entrevistado comento que mientras él ha ocupado su cargo de gerente no se le han presentado problemas que no haya podido dar solución. Pues considera que la mayoría de los colaboradores están conformes con las actividades que realizan.	El entrevistado manifiesta en su mayoría los colaboradores están en el puesto correcto y que no se le han presentado problemas recientemente en relación a este tema, también menciona que ya que en algunos casos esto se ha venido realizando de manera virtual.
5. ¿Le gustaría contar con un Manual de Inducción y Reinducción que permita que sus colaboradores realicen sus actividades de una mejor manera?	El entrevistado comenta que la implementación de estos manuales podría incurrir gastos superiores a los que podrían cubrir el presupuesto destinado a la sucursal de Saraguro. Comenta que estos procesos de capacitación, talleres, implementación de procesos tienen que venir de la agencia principal que funciona en Cuenca.	El entrevistado nos manifiesta que esta sería una opción muy benefactoría para la institución. Comenta que estos procesos de capacitación, talleres, implementación de procesos tienen que venir de la agencia principal que funciona en Cuenca.

9.1.1. Análisis de resultados

El presente estudio se realizó en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, específicamente a dos Directivos de la misma (Gerente general- jefe departamento de talento humano), donde se procedió a aplicar 2 entrevistas, obteniendo los resultados que se mencionan a continuación:

Dentro de la primera pregunta el entrevistado número uno (G.G) comenta que tiene conociendo de dicho tema, ya que es una parte fundamental dentro de las actividades que se han venido ejecutando hasta el momento, pero también nos comenta que dichos procesos específicamente la reinducción de personal no se la ha realizado de una manera correcta, ya que no se ha aplicado una actualización de información desde hace más de dos años. Mientras que el entrevistado número dos (JTH) nos manifiesta que estos temas de inducción y reinducción de personal, que vienen a formar parte de la formación técnica es relevante a desarrollar a la hora de incorporar un nuevo integrante o colaborador a la empresa, concluyendo que es estos temas de implementación estaría a cargo de cada gerente de cada sucursal y su debida aprobación.

El la pregunta dos los entrevistados coincidieron en que los procesos de inducción y reinducción son importantes dentro del desempeño laborador del colaborador. Así mismo el entrevistado uno supo manifestar que estos son de mayor relevancia más aun cuando un trabajador tenga muchas actividades que realizar. Así mismo en entrevistado número dos nos comentó que es una parte fundamental en lo que tienen que ver con la parte técnica de dichos procesos.

Dentro de la entrevista aplicada tanto al Gerente general como al jefe de Talento Humano de la cooperativa Jardín Azuayo: en la pregunta tres la primera persona en ser

entrevistada concluyo que los aspectos más importantes a implementar dentro un proceso de inducción de personal serían los aspectos que se mencionan a continuación como: Filosofía empresarial, obligaciones, derechos, funciones o actividades a desempeñar. Así mismo el entrevistado dos nos comentó que estos procesos van encaminados de la mano de una gestión por parte de los gerentes que quieran implementarlos, pone en mención estos aspectos: Filosofía empresarial, obligaciones, derechos, funciones.

Con relación a la satisfacción en relación a su puesto por parte del colaborador podemos concluir que, el entrevistado uno comenta que la reinducción no se ha realizado en un periodo cercano, por ende, en ciertos puntos no existe satisfacción de su puesto. El entrevistado número dos nos menciona, que esto por lo general afecta a empresas de un tamaño mayor, ya que hasta el momento no se han suscitado problemas a gran escala hasta el momento dentro la Cooperativa Jardín Azuayo.

Dentro de la entrevista aplicada a los colaboradores de la cooperativa Jardín Azuayo, en la pregunta cinco podemos concluir que ambos entrevistados están de acuerdo en la incorporación de un manual de inducción y reinducción de personal, vendría a ser una opción factible para la empresa, trayendo consigo aspectos positivos para la misma.

9.2.Encuestas

La presente encuesta se la ejecuto de manera virtual, la cual se aplicó a los 13 colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo la misma que se puso en conocimiento a los colaboradores, a través del correo institucional, permitiéndonos obtener datos claves para nuestra investigación, cabe mencionar que la misma esta previamente adaptada a las necesidades de la institución beneficiaria, en temas importantes con el desempeño laboral, específicamente la necesidad de crear un plan innovador de inducción y reinducción de personal.

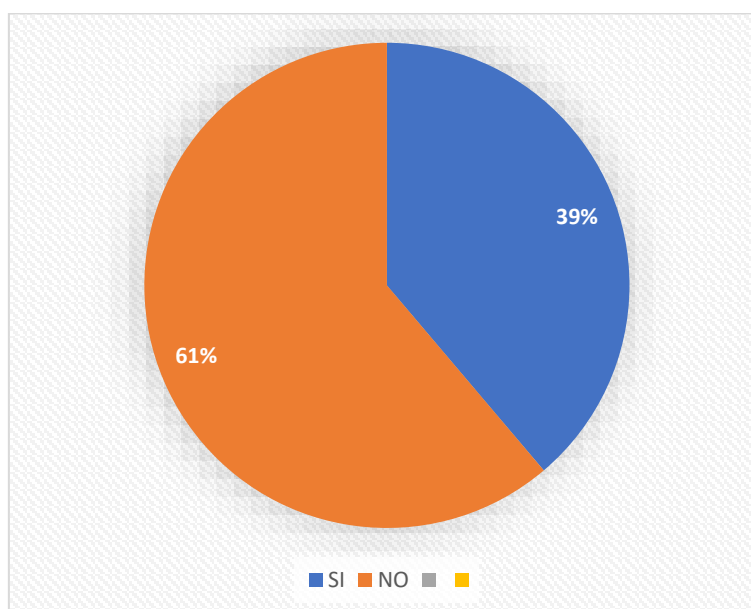
PREGUNTA 1:

1. ¿Sabía usted, que los procesos de inducción y reinducción de personal, permiten mejorar la productividad de los colaboradores?

Tabla 4: *Inducción y reinducción*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	60
NO	5	40
TOTAL	13	100

Fuente 4: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 4: *Inducción y reinducción*

Fuente 4: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

En el párrafo que se expone a continuación se presenta los resultados obtenidos luego de haber realizado las encuestas correspondientes a los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito jardín azuayo durante el año 2022.

El tamaño de la muestra fue de 13 encuestados, en donde se pudo constatar que entre los colaboradores encuestados se encontró que el 61% tiene conocimiento en el tema

de inducción de personal, seguido de 39 % restantes nos da a conocer que no tienen conocimiento en el tema.

Análisis cualitativo

Como se puede observar en la gráfica un gran porcentaje, específicamente el 61% de los colaboradores tiene conocimiento de este tema, aunque no se debe dejar de lado que existe un porcentaje de 31% que desconoce el tema, y pueden no estar realizando sus actividades en un cien por ciento, llegando a bajar los niveles de desempeño de los procesos organizacionales.

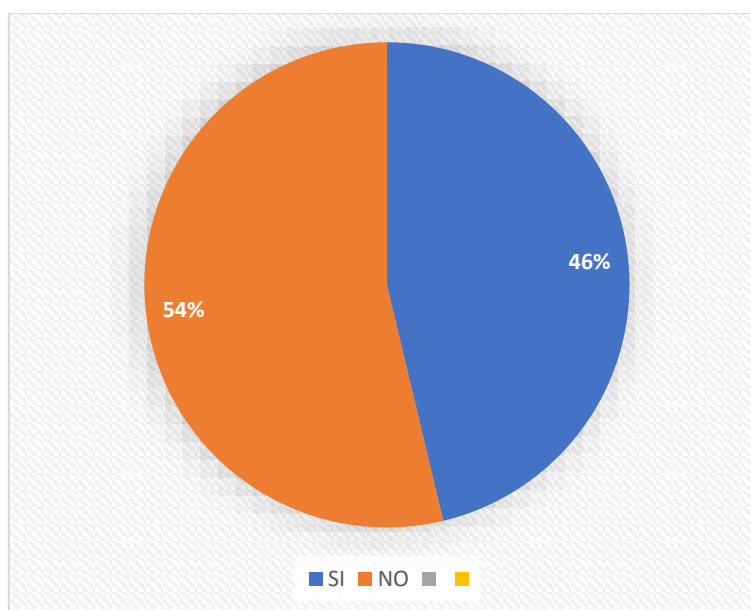
PREGUNTA 2:

2. ¿Conoce usted que la inducción de personal es necesaria para que el colaborador de nuevo ingreso se familiarice con la nueva organización, sus funciones y responsabilidades que va a desempeñar?

Tabla 5: *Inducción de personal*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	80
NO	3	20
TOTAL	13	100

Fuente 5: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 5: *Inducción de personal*

Fuente 1: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

En cuanto a la implementación de proceso de inducción y la relación con su puesto de trabajo, se nota un porcentaje de un (46%) que desconocen factores importantes en cuanto a familiarización con sus actividades y sus labores a desempeñar, seguido por un

54% del total de los colaboradores que si poseen conocimiento de dichos procesos y las realizan de una manera óptima.

Análisis cualitativo.

Como se puede observar en la gráfica el porcentaje de los colaboradores que si tiene conocimiento de este tema es un número mayor, aunque no se debe dejar de lado que existe un porcentaje de 46% que desconocer el tema, y pueden no estar realizando sus actividades en un cien por ciento, llegando a bajar los niveles de desempeño de los mismos.

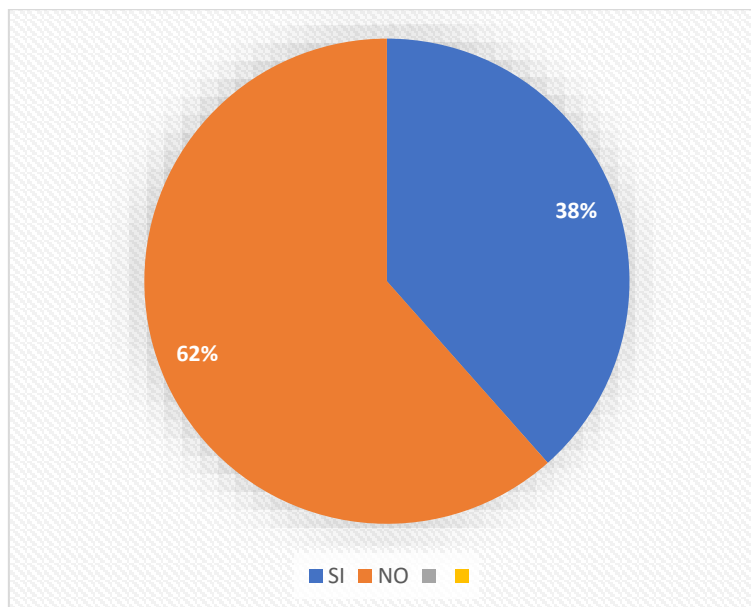
PREGUNTA 3:

3. ¿Es conocedor de los beneficios que trae consigo los programas de reinducción de personal en donde lo más importante es la actualización de información a los colaboradores en cuanto a políticas, reformas y reorientar su integración a la organización?

Tabla 6: *Beneficios de la inducción de personal*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	50
NO	7	50
TOTAL	13	100

Fuente 6: Trabajo de campo 2022 – Encuesta

Ilustración 6: *Beneficios reinducción de personal*

Fuente 6: *Tabla de datos - Trabajo de campo 2022*

Análisis cuantitativo.

En cuanto conocimiento que trae consigo los beneficios de los programas de reinducción de personal del 100% de encuestados, se pudo obtener un 62% del total de los colaboradores desconocen el tema, mientras que un 38% si tiene presencia de dicho conocimiento.

Análisis cualitativo.

Como se pudo constatar en la gráfica una mayor parte de los colaboradores no tienen presente estos conocimientos, no se están adaptando a las nuevas tendencias o no tienen su información personal actualizada, mientras que un porcentaje menor da a entender que tiene conocimiento de estos beneficios que trae consigo la reinducción dentro de las empresas.

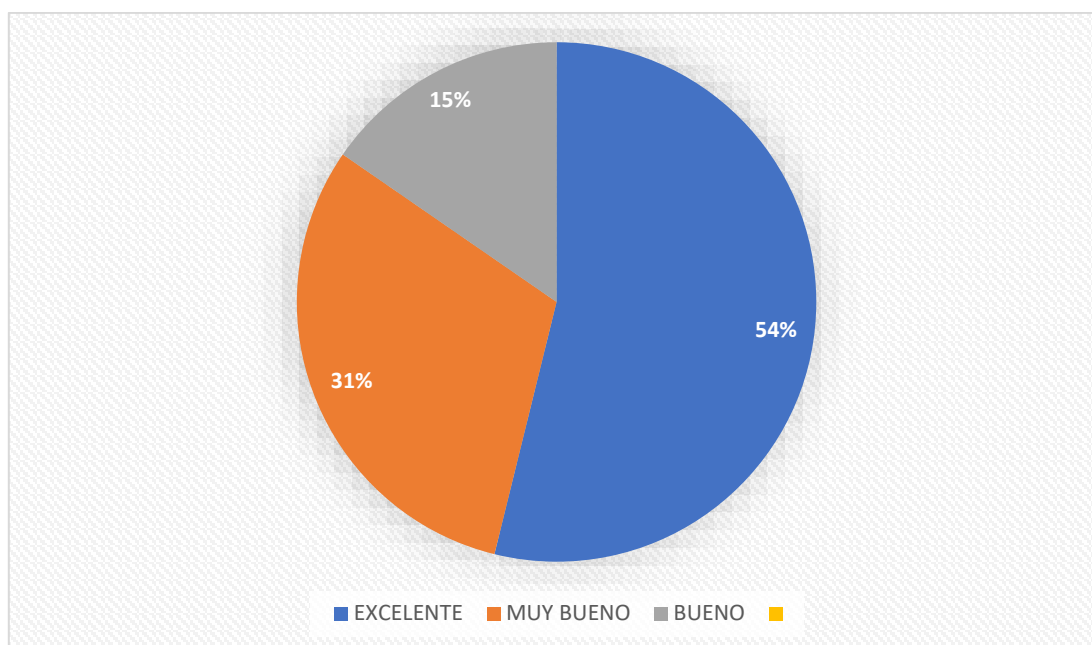
PREGUNTA 4:

4. ¿Usted cómo calificaría la bienvenida que se le realizó al incorporarse a la organización?

Tabla 7: *Bienvenida en la empresa*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	9	100
Muy bueno	3	0
Bueno	1	0
TOTAL	13	100

Fuente 7: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 7: *Bienvenida en las empresas*

Fuente 7: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

Como se puede constatar en la gráfica un porcentaje de un 54% han recibido una correcta incorporación a la empresa, dejando de lado un 31% de los colaboradores que han recibido una inducción pues aceptable pero no con como ellos creen que sería la correcta, mientras que un 15% no tuvo una correcta inducción en las actividades que realiza.

Análisis cualitativo.

Podríamos considerar que dentro de la institución no existe una inducción adecuada para los colaboradores, por lo que se debe tener en cuenta que estos deben estar actualizados en un cierto periodo o simplemente adaptarse a las nuevas tendencias del mercado.

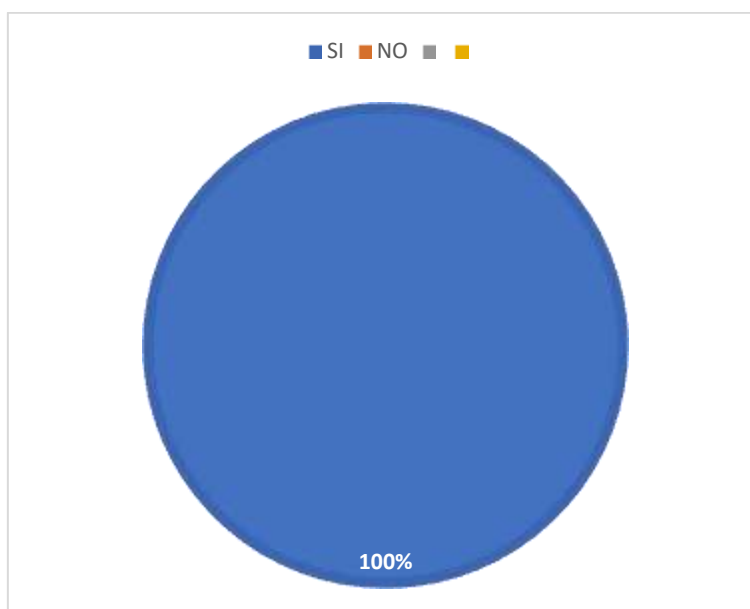
PREGUNTA 5:

5. ¿Considera importante aplicar y desarrollar procesos de inducción y reinducción de personal a los colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo?

Tabla 8: *Importancia de la inducción de personal*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100
NO	0	0
TOTAL	13	100

Fuente 8: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 8: *Importancia de la inducción de personal*

Fuente 8: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

Considerando la importancia de la creación o implementación de un manual de inducción y reinducción de personal un porcentaje mayor equivalente a un 100% consideran importante a la implementación de un plan de inducción y reinducción de personal, seguido de un porcentaje de 0% a favor de no.

Análisis cualitativo.

Como se puede observar la mayoría de colaboradores consideran importante la realización de un manual de inducción y reinducción, mediante el cual podrán actualizar sus actividades a desempeñar.

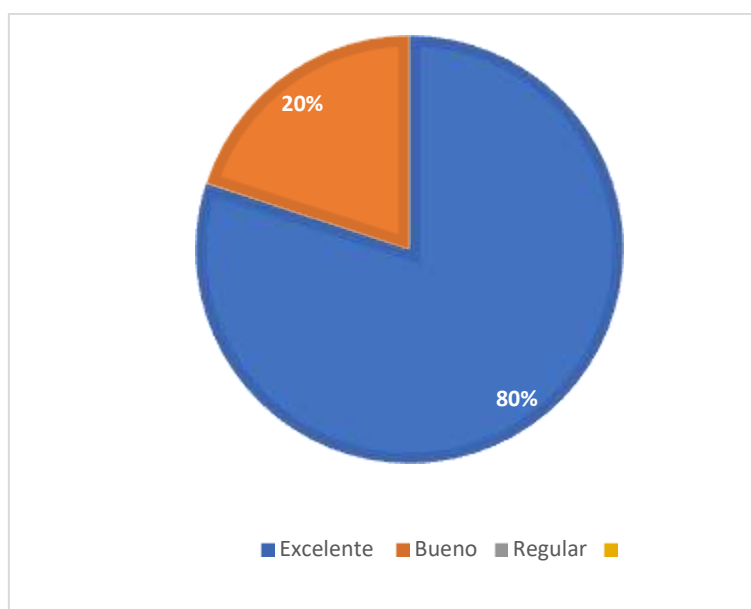
PREGUNTA 6:

5. ¿En la siguiente escala seleccione que tan importante consideraría usted, invertir más recursos en los procesos de inducción y reinducción de personal?

Tabla 9: Invertir recursos en planes de inducción

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	80
Bueno	3	20
Regular	0	0
TOTAL	13	100

Fuente 9: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 9: *Invertir recursos en planes de inducción*

Fuente 9: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

Dentro de la importancia e inversión de recursos para los procesos dentro de la institución un porcentaje de 80% considera importante invertir recursos en los procesos, seguido de un 20% de los colaboradores encuestados invertirían en dichos procesos.

Análisis cualitativo.

Estos valores podrían considerarse relevantes para llevar a cabo nuestro proyecto, ya que un porcentaje mayor de los encuestados invertiría en dichos procesos, y de cierto

modo ayudándoles a mejorar sus actividades cotidianas, así mismo sin olvidar que existe un 20% de los cuales no coinciden con nosotros, ya sea por desconocimiento o por falta de capacitación en el tema.

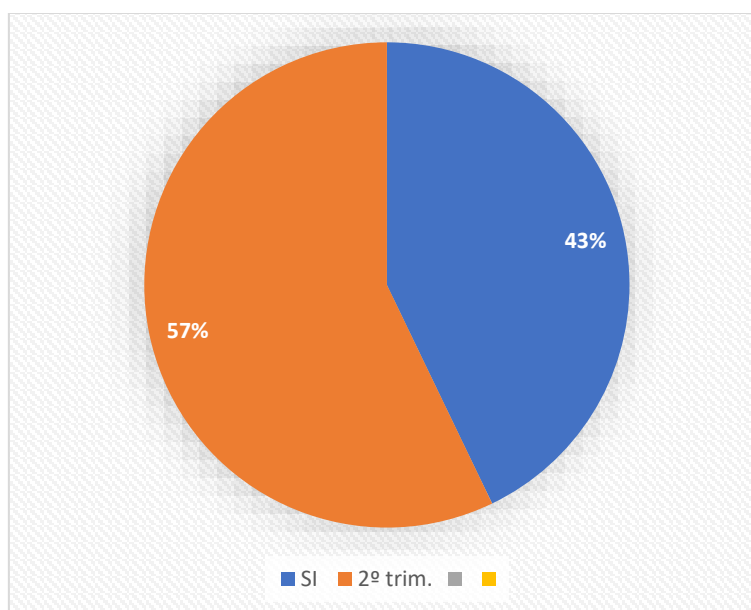
PREGUNTA 7:

6. ¿La presentación con sus compañeros de trabajo, le hizo sentirse a gusto en la empresa?

Tabla 10: Conformidad en la empresa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	57
NO	6	43
TOTAL	13	100

Fuente 20: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 10: Integración a la empresa

Fuente 10: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

Según las encuestas realizadas un porcentaje del 57% consideran que se sintieron a gusto a la hora que se incorporaron a la institución, dejándonos con un porcentaje de insatisfacción de cero al incorporarse a la empresa, mientras que un porcentaje de un 43% no se sintieron a gusto al momento de integrarse a la empresa.

Análisis cualitativo.

Podemos considera que un nivel mayoritario de los encuestados tiene presente lo importante que es la correcta incorporación a la institución y así como tener actualizado la información con relación a su puesto de trabajo. No obstante, esto no será un factor que altere los objetivos propuestos en la investigación planeada.

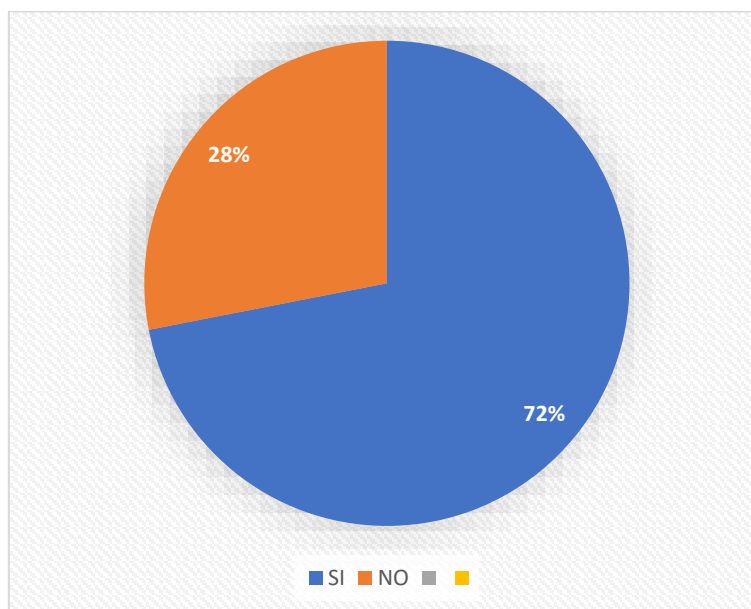
PREGUNTA 8:

7. ¿Considera usted que la información que se le brindo con respecto a su cargo, al ingresar a la empresa, fue la más adecuada?

Tabla 11: *Información del cargo a ocupar*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	3	0
TOTAL	13	100

Fuente 11: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 11: *Información de su cargo*

Fuente 11: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

En relación a la información que se le brindo al ingresar a la empresa se pudo observar un porcentaje de 72% que se les brindo una correcta inducción al puesto, seguido de un porcentaje de 28% consideran que no se les ha brindado la información suficiente para ejercer su cargo.

Análisis cualitativo.

La mayoría de los colaboradores ponen en conocimiento que tienen presente como desarrollar sus actividades desde su ingreso, pero como en algunos puntos anteriores, algún cargo o actividad podría optar o necesitar una reinducción de sus actividades e ir al a par de los demás. Tomando en cuenta que el 28% del total de los colaboradores, debe tener claro el tema.

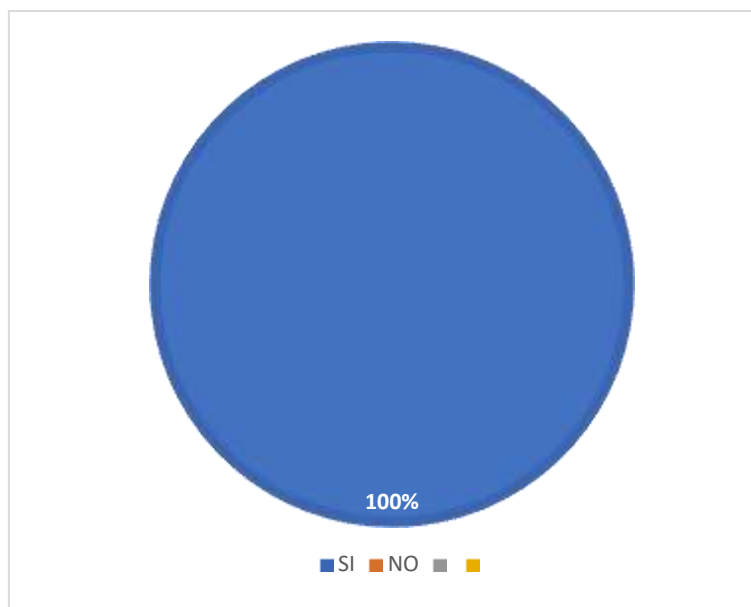
PREGUNTA 9:

8. ¿Considera usted importante, que dentro de la organización exista un manual de inducción y reinducción, que le ayude a orientar sus actividades de una manera más fácil?

Tabla 12: *Importancia manual de inducción*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100
NO	0	0
TOTAL	13	100

Fuente 32: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 12: *Importancia manual de inducción*

Fuente 14: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

Como se observa en la gráfica un total del 100% de los encuestados están de acuerdo en la creación de un manual de inducción y reinducción de personal, seguido de un 0% en contra.

Análisis cualitativo.

Dentro de la importancia de incorporar o crear un manual de inducción y reinducción de personal, los encuestados en su totalidad manifiestan importante la incorporación de un manual dentro de la organización.

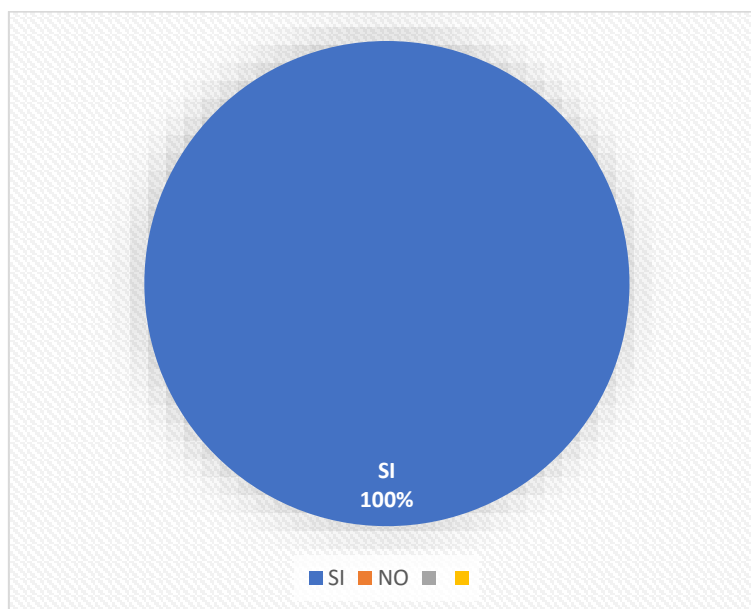
PREGUNTA 10:

9. ¿Cree usted que la Cooperativa Jardín Azuayo necesita un Plan de inducción y reinducción?

Tabla 13: Plan de inducción y reinducción

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	100
NO	0	0
TOTAL	13	100

Fuente 13: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 13: Plan de inducción y reinducción

Fuente 13: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

Se pudo constatar dentro de la gráfica un total de 100% de los encuestados están de acuerdo en que la organización necesita un plan de inducción y reinducción de personal, seguido de un 0% en respuesta negativa.

Análisis cualitativo.

Todos los colaboradores ponen en conocimiento que la empresa necesita un plan de inducción y reinducción de personal, para el mejoramiento de sus actividades diarias, que a su vez ayude en mejoramiento de los niveles de desempeño laboral.

PREGUNTA 11:

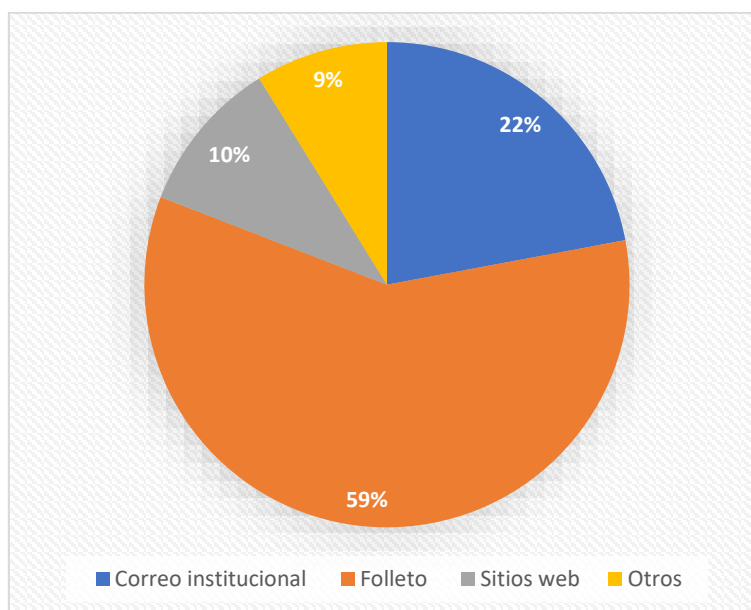
10. ¿Como le gustaría conocer los nuevos procesos de inducción y reinducción de personal?

Tabla 14: Procesos de inducción y reinducción de personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Correo institucional	3	58
Folleto (Boucher)	8	23
Sitios web	1	10
Otros	1	58
TOTAL	13	100

Fuente: Trabajo de campo 2022 - Encuesta

Ilustración 14: Procesos de inducción y reinducción de personal



Fuente 14: Tabla de datos - Trabajo de campo 2022

Análisis cuantitativo.

Dentro de la presentación de los procesos a los encuestados se puede observar un 22% de los encuestados prefieren recibirla información mediante correo electrónico, seguido de un 59% que consideran más apropiado que se la realice mediante folletos, así

mismo un porcentaje del 10% consideran importante conocerlos mediante sitios web, finalmente dándonos un 9% de los encuestados optan por otros métodos.

Análisis cualitativo.

Como se pudo constatar en la gráfica una mayor parte de los colaboradores optaron por conocer los procesos de inducción y reinducción de personal mediante correo institucional, sin olvidar que un porcentaje en su mayoría opto por otros medios a través de un folleto, sitios web y otros, independientemente por el medio que se haga llegar la información el manual de inducción se hará llegar a todos los colaboradores.

10. Propuesta de acción

10.1. Introducción

La implementación de un plan innovador de inducción y reintucción busca facilitar la integración y adaptación del personal a la institución y a su cultura organizacional, generando una formación progresiva que garantice la satisfacción, desarrollo personal y laboral de nuestros colaboradores.

Los mismos que generan espacios de interacción que facilitan la integración del nuevo colaborador, dentro del tema de “inducción de personal “permitirá que de cierta forma identifique su rol dentro de la organización y desarrolle un sentido de pertenencia, mientras que “la reintucción de personal” está dirigida a la actualización de información en temas relacionados con las normativas institucionales y a reorientar su integración a la cultura organizacional dentro de la institución.

Tomando en cuenta la forma en cómo se han venido realizando anteriormente los procesos de inducción y reintucción de personal, es necesario crear un manual de acogida que detalle los temas que debe conocer un nuevo empleado o un colaborador que ya vaya laborando dentro de la misma.

El plan innovador de Inducción y Reinducción de personal que se presenta, establece las acciones y parámetros que deben tener en cuenta dentro de la empresa de acogida., con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento en los procesos de capacitación y obtener una mayor motivación en la obtención de metas organizacionales que mejoren el desempeño y la productividad laboral para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022.

Por lo anterior mencionado, se procede a realizar una propuesta de acción acorde a las necesidades de la organización dentro de los procesos de inducción y reinducción de personal, tomando información verídica recopilada en los métodos de investigación utilizados anteriormente, en la cual se detallarán las principales actividades a desarrollar para la planificación, ejecución y acompañamiento laboral.

10.2. Presentación

Propuesta de acción

Con el propósito de generar un orden en diferentes áreas de desempeño dentro de nuestra empresa, un plan de inducción y reinducción de personal se ha convertido en una herramienta de vital importancia, que permite llevar a cabo, los procesos de enseñanza más claros para la adaptación a la cultura organizacional, valores, derechos, deberes y responsabilidades asignadas de una manera oportuna. Principalmente esto con el fin de tener el desempeño que las organizaciones esperan del personal nuevo desde el momento de su ingreso hasta la adaptación y la adaptabilidad a sus puestos o roles de trabajo.

Con la propuesta de un manual que contenga la información necesaria para inducir a las personas en los diferentes temas de interés, se presentará en la organización un nuevo canal de comunicación interna en el cual tendrá un impacto favorable por parte de los colaboradores. La información a través de la lectura rápida que propone nuestro “Manual de acogida” va a facilitar el aprendizaje de los nuevos empleados, quienes van a apropiarse de los temas contenidos en los diferentes procesos de inducción y reinducción de personal. Así pues, en el desarrollo del presente trabajo se mostrará la importancia de los procesos de inducción y reinducción de personal dentro de la Cooperativa de ahora y crédito Jardín Azuayo.

10.3. Beneficiarios

El proyecto que se ha venido trabajando estos seis meses conjuntamente con la entidad que nos dio apertura para realizar el proyecto mencionado, por lo que la implementación de un plan innovador de inducción y reinducción de personal va enfocado a la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, quien vendría a ser nuestra entidad beneficiaria. Mediante este proyecto, permitiendo de cierta forma a la empresa ofrecer un servicio de calidad y de eficiencia a la población en general.

Tabla 15:

Cuadro comparativo

CUADRO COMPARATIVO			
		RESULTADO	ALCANCE
BENEFICIARIOS DIRECTOS	En primera instancia la entidad que nos dio acogida “Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo”	Permite mantener informados y actualizados a nuestros colaboradores en cuanto a los objetivos organizacionales.	13 colaboradores correctamente capacitados dentro de la institución.
BENEFICIARIOS INDIRECTOS	Clientes a quienes brindar sus servicios, a la población en general de la Cantón Saraguro.	Permitirá brindar un correcto servicio a la ciudadanía en general.	La población del cantón Saraguro

Fuente: Trabajo de campo 2022

10.4. Estructura

MANUAL DE ACOGIDA

REINDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL



Determinación e identificación, el problema en la cooperativa Jardín Azuayo.

Aplicación de entrevistas y encuestas en la Cooperativa Jardín Azuayo.

PROBLEMA

RECOLECCIÓN DE DATOS

Definición de las necesidades dentro de la Cooperativa Jardín Azuayo, en cuanto al tema de inducción y reinducción de personal.

Herramientas que permitan la fácil captación de información de los diferentes roles a ocupar.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

PRESENTACIÓN MANUAL DE ACOGIDA

10.5. Documento presentado

INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Ficha técnica

Lic. Paulina Martínez, Mgs.

Vicerrectora Académica

Ing. Johana Córdoba Tobar Mgs

Coordinador de carrera

Ing. Johana Córdoba Tobar Mgs.

Directora

Diego Patricio Labanda J.

Autor

Gestión de Talento Humano

Carrera

Loja- Ecuador, agosto

Lugar y Fecha

Tabla de índice

Ficha técnica	75
3. Tabla de índice.....	76
4. Quienes Somos	77
5. Glosario.....	81
6. Marco Legal - Normativas Legales	87
7. Diagnóstico de la Empresa	88
7.1 <i>Análisis de la situación</i>	90
8. Desarrollo de la estrategia	93
8.1 <i>Programa Capacitación Inducción General de Personal</i>	
8.2 <i>Programa Capacitación Inducción Especifica de Personal</i>	99
8.3 <i>Reinducción De Personal</i>	111
8.4 <i>Acompañamiento Laboral</i>	127
9. Cronograma de actividades.....	131
10. Presupuesto	133
11. Resultados esperados	135

10.5.3. Quienes Somos

Ilustración 15

Logo institucional



Fuente: (Azuayo, Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, 2022)

Jardín Azuayo nace en el contexto de reconstrucción, como uno de los proyectos del programa Paute Construye. Somos una sociedad de personas en busca de una sociedad más justa y solidaria, por lo que es un agrado saludarle y poner a su disposición nuestros servicios a toda la ciudadanía en general, a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía, con más de 15 años de experiencia.

Desde nuestros orígenes hemos impulsado la creación de espacios para la capacitación y formación a nuestros socios, jóvenes, organizaciones de la Economía Popular y Solidaria, directivos, y colaboradores; a través de la Dirección de Educación Cooperativa EDUCOOPE. Promovemos la construcción de conciencia crítica a través de procesos de aprendizaje colaborativos, populares y horizontales.

Específicamente podríamos ayudarles de la siguiente manera:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ofrece diversos servicios a la sociedad en general, de los cuales se mencionan algunos a continuación:

Créditos

- Crédito con Ahorro

- Crédito sin Ahorro
- Crédito Emergente

Ahorro

- Ahorro programado
- Ahorro a la vista

Otros

- Envío de giros con depósito en cuenta
- Giros desde el exterior
- Consulta de certificados Financieros
- Transferencias interbancarias.

Misión institucional

Somos una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidaria. (Azuayo, Jardín Azuayo , 2021, pág. 1)

Visión institucional

En el 2023, Jardín Azuayo es un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria.

Valores institucionales

Los líderes de todos los niveles y ámbitos de la Cooperativa fueron los principales responsables de la definición y aplicación de sus valores. En esta tarea fue más importante la práctica, pues vale más lo que se hace que lo que se dice, tanto en lo personal como institucional.

Solidaridad. - Es la colaboración que se brinda para que se pueda ejecutar una acción. Es ayudar a los demás sin intención de recibir nada a cambio. Es el apoyo, respaldo,

protección, que cuando persigue una causa justa cambia el mundo, lo hace más solidario y cooperante. Es el valor que permite priorizar el bien o el interés común por sobre el interés particular.

Apoyo mutuo. -Es una actitud desprendida que no busca beneficios personales, nace del corazón. Es la reciprocidad que conlleva un beneficio mutuo. Un Compromiso Social. Es la unión de esfuerzos, trabajo en equipo

Transparencia. -Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la Cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento. Actuar con ética.

Compromiso. -Es una decisión voluntaria de apropiarnos, de empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y de la comunidad.

Honestidad. - Es la virtud que caracteriza a las personas por el respeto a los principios morales, a las buenas costumbres, y a los bienes ajenos.

Fidelidad. - Es la capacidad de no engañar, de ser leal, de no traicionar los principios, los valores y las actitudes cooperativistas, que nos permite identificarnos y comprometernos con una sociedad más cooperante.

Respeto a la naturaleza. - Es tener conciencia y decisión del cuidado del medio ambiente. Es convivir en armonía con la naturaleza, en donde el ser humano se integra como un miembro más, en la búsqueda constante del Buen Vivir.

Integridad. - Es la coherencia de lo que decimos con lo que hacemos en todo momento y en todo espacio, sea laboral, social y familiar, en base a los valores y principios cooperativos. Reflejar pasión en lo que hacemos.

Confianza. - Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo, para de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la Cooperativa.

Responsabilidad. - Actuar de acuerdo con los principios éticos, incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los valores y principios, código de ética y políticas establecidas en la Cooperativa.

Democracia. - Es un sistema de gobierno que reconoce al ser humano y le da responsabilidad para que la toma de decisiones responda a la voluntad y necesidad de la colectividad. Es una práctica dentro de la Cooperativa con el fin de asegurar una gestión participativa de todos.

10.5.4. Glosario

A

Alineación.- Alinear significa dar coherencia en el despliegue de los planes para que la planeación se haga realidad en los distintos niveles de la organización con actividades y procesos individuales y de conjunto para lograr niveles de excelencia y calidad en los procesos empresariales es necesario definir los objetivos con claridad y así mismo planificar las estrategias, acciones o tareas específicas y definir tiempos; todo ello enmarcado en la realidad organizacional y proyectando la consecución de metas.

Análisis del puesto. - Es un procedimiento en el cual se busca detectar y relacionar las obligaciones, responsabilidades y competencias que requiere un puesto de trabajo, entre otros. El análisis de puestos contribuye para que la organización tenga claras las funciones que se desarrollan y quiénes las deben desarrollar.

Aprendizaje experimental. - El aprendizaje experiencial es un conjunto de tecnologías educativas que proporcionan participación de los alumnos en alguna actividad, adquisición de experiencia relevante, generando una valoración de dicha actividad y experiencia adquirida, identificación y asimilación de nuevos conocimientos y habilidades.

Amplitud de la gestión: capacidad o habilidad administrativa de integrar y armonizar los recursos requeridos para lograr los objetivos de su gestión.

Análisis ocupacional: proceso que comprende la identificación de las actividades de una ocupación y de los conocimientos, habilidades, aptitudes y responsabilidades que se requieren para desempeñarla satisfactoriamente.

C

Calidad organizacional. - Es una característica o propiedad orientada a mejorar estándares, continuidad en las metas de efectividad y condiciones de impacto interno y externo, que referida a las organizaciones actuales propone la mejora continua como objeto del accionar empresarial y global.

Capacitación. - Es un conjunto de actividades para desarrollar conocimientos teóricos y prácticos para garantizar una formación personal reflejando habilidades y conocimientos para la superación personal, su objetivo es mejorar la capacidad de rendimiento o productividad dentro de una compañía.

Clima laboral. - Ambiente psicológico y social de una organización, condiciona el comportamiento de sus miembros.

Clima organización. - Se refiere a las características propias de cada ambiente de trabajo; impacta en los resultados y la actitud de los funcionarios de manera que puede sesgar los objetivos. Tiene que ver con las conductas personales y las interacciones de los individuos, y se ocupa de generar ambientes de trabajo que pueden ser beneficiosos o no propicios para el desempeño organizacional.

Control interno. Un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

Cultura organizacional. - Es el conjunto de valores y principios que rigen la misión y la visión de la empresa. También se considera como el comportamiento y el conjunto de conductas propias de los miembros de la organización que se convierten en premisa

general; incluye concepciones propias en cuanto a la organización de equipos, la distribución de tareas y funciones, el manejo de la incertidumbre, la forma de toma de decisiones y los estímulos a la creatividad.

D

Desarrollo empresarial. - Es un proceso de formalización donde se establecen los manejos de la compañía establecen procesos para innovación y cumplimiento de metas.

Diagnostico empresarial. - Es una fase o proceso previo a la planificación. Su importancia radica en que se realiza una evaluación previa del estado de los procesos, productos y dependencias, utilizando herramientas administrativas como el DOFA, los diagramas causa-efecto, formas establecidas por la institución para detectar las principales debilidades y sus causas.

E

Estructura de la entidad. Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley. La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y las estrategias de la entidad.

Estrato ocupacional: conjunto de clases de similar naturaleza respecto de su ámbito de acción en la estructura organizativa y ocupacional.

Experiencia en labores relacionadas con el puesto: aquella experiencia que se relaciona directamente con las tareas de un puesto determinado.

G

Gestión de talento humano. - Se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un

ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización.

I

Inducción de personal. - Proceso por el cual se capacita al colaborador en aspectos como la cultura organizacional, direccionamiento estratégico de la empresa, funciones a desarrollar y las responsabilidades del cargo, entre otros. Su importancia radica en que busca direccionar el proceso de adaptación del nuevo colaborador a la organización, de tal forma que se minimice la posibilidad de retiro, pueda asumir las funciones del cargo y asuma de forma positiva y proactiva la cultura organizacional.

Indicador estratégico: parámetro cualitativo y/o cuantitativo que define los aspectos relevantes sobre los cuales se lleva a cabo la evaluación para medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, en términos de eficiencia, eficacia y calidad. También es útil para coadyuvar a la toma de decisiones, así como para corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.

L

Liderazgo. - Es una habilidad y capacidad del ser humano, innata en algunos casos, y desarrollada a través de formación emprendedora, en otros. Se relaciona con la influencia que puede ejercer una persona sobre un equipo de trabajo, proceso de la empresa, motivando a la acción de conjunto para el logro de las metas.

M

Manual de funciones. - Documento que relaciona los diferentes cargos que existen en una empresa. Este manual se puede entender como el desglose de los puestos de trabajo que se expresan en el organigrama empresarial, toda vez que detallan tanto las funciones como las competencias para desarrollar en el cargo. También relaciona el perfil de la

persona que debe desempeñar el cargo, la preparación académica y la experiencia necesaria que debe tener quien desarrolle el mismo, entre otra información relevante.

Motivación en el trabajo. - Es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras.

P

Planificación administrativa: proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para alcanzar resultados en un tiempo y espacio dados.

Proceso administrativo: conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración. Involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin, a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

Proceso de selección. - Se constituye en la primera fase del proceso organizacional de gestión del talento humano, en el cual se ejercen las acciones para conseguir el mejor talento humano para la organización.

R

Retroalimentación. - Es un mecanismo de valoración de aportes y comunicación e interpretación y aportes a procesos, administrativamente muy importante, ya que de ello depende la mitigación de riesgos y la Re proyección de metas.

T

Trabajo en equipo. - Es un proceso de trabajar en conjunto con un grupo de personas para lograr una meta o cumplir un objetivo o propósito, las personas cooperan utilizando sus habilidades individuales y desarrollan relaciones mutuas generando una retroalimentación constructiva.

10.5.5. Marco Legal - Normativas Legales

La implementación de un plan de inducción y reinducción de personal para la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, se respalda en el Art. 42, numeral 8 y 12 del Código de Trabajo, en obligaciones del empleador, tomando en cuenta algunos artículos claves del reglamento interno de trabajo y la ley orgánica del trabajador. para la realización del mismo.

10.5.6. Código de trabajo:

Art. 64.- Reglamento interno. - Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.

Art. 276.- Libreta de trabajo. - Es obligación del empleador entregar al trabajador, el momento que reciba las cosas para el trabajo, una libreta en que conste el género y calidad de la obra, la fecha de entrega, el plazo para la confección, el precio estipulado y el valor de las cosas entregadas.

10.5.7. Reglamento interno de trabajo:

Art. 47.- Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

Art 71.- Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones

- b) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art 79.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

10.5.8. Diagnóstico de la Empresa

En la actualidad las empresas se encuentran en un círculo competitivo muy alto, por lo que demandan una cultura de servicio centrada en la satisfacción hacia los clientes ya que cada vez los consumidores son más exigentes, esto a su vez exigen que el colaborador de hoy en día tenga presente el conocimiento idóneo de sus actividades a desempeñar dentro de la empresa y cumpla las necesidades del cliente.

En el presente proyecto se abordará la importancia de implementar un plan innovador de inducción y reinducción de personal, así como la importancia que repercute dentro del desempeño laboral.

Con las estrategias propuestas se pretende dar solución a problemas como, por ejemplo; mejorar el desempeño laboral en los colaboradores, brindar un mejor acoplamiento en las actividades del colaborador y brindar un servicio de calidad a sus clientes. Sin mencionar que este manual se lo realizara como se menciona anteriormente, de una manera innovadora específicamente un Boucher, donde el colaborador ya sea de nuevo ingreso o este ascendiendo a un puesto superior, podrá apreciar o despeje algunas dudas con respecto a sus funciones, actividades que va a desempeñar.

Los planes de inducción de personal son de mucha importancia, ya que por este medio podemos instruir de una forma más rápida y eficiente al colaborador a la cultura organizacional de una empresa.

Tabla 16:*Cuadro comparativo*

Cuadro ventajas y desventajas de un manual de inducción y reinducción de personal	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Elimina inquietudes y malos entendidos. • Ayuda a establecer objetivos, políticas, procesos y funciones. • Permite transmitir información de una forma efectiva. • Sirve como base para las capacitaciones. • Se presenta de manera clara el funcionamiento de cada departamento. • Plasma artículos dónde indica las obligaciones, sanciones y beneficios que tiene cada colaborador. 	<ul style="list-style-type: none"> • El costo de actualización y realización, suelen generar costes altos. • Si se elabora de forma parcial se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las funciones/actividades. • Si un manual dispone de información sobreexplotada en detalles, pierde atención y pueden volverse complicados. • Si no se actualiza periódicamente pierde eficacia.

Fuente: (Anónimo, Concepto , 2021)

10.5.9. Análisis de la situación

La implementación de un plan innovador dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro, se podría considerar como un punto muy importante dentro de los procesos de inducción y reinducción de personal, ya que los mismos actuarán como refuerzo para el nuevo personal contratado.

Con los resultados obtenidos de la observación directa y de la aplicación tanto de la encuesta y entrevistas realizadas en la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro, se determina que los problemas más relevantes dentro de la inducción y reinducción de personal se presentan a continuación.

- Un porcentaje de los colaboradores desconocen algunas de las actividades a desempeñar.
- Enfocar mayor importancia en los procesos de inducción y reinducción de personal
- Falta de apoyo en relación a los recursos a invertir para dichos procesos de inducción y reinducción de personal.
- Falta de apoyo en los proyectos enfocados en procesos de inducción de personal.
- Bajo nivel de socialización, a la hora de integrarse a la empresa.
- Un porcentaje de los colaboradores consideran que debería crear un manual de inducción y reinducción de personal.

En base a dichos problemas que se mencionan anteriormente, se opta por la creación de un plan innovador de inducción y reinducción de personal, que promueve el desempeño laboral y una mejora adaptabilidad en las funciones que el colaborador va a desempeñar. En el mismo se plasmarán técnicas y herramientas que permitan que el colaborador sea más productivo dentro de la empresa en general

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	nivel de evaluación	Acción	Metas	Indicadores	Prioridad
INDUCCIÓN DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción general Informar de manera general las fortalezas de la empresa, a través de diferentes actividades. • Inducción específica Informar al trabajador de nuevo ingreso sobre aspectos específicos y relevantes del cargo a desempeñar, mediante capacitaciones o actividades donde se le dará a conocer toda la información a desarrollar a su cargo dentro de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de aplicación • Evaluación de impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar Talleres en los temas referentes a las actividades cotidianas de cada colaborador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos colaboradores 100% informados. • Trabajadores con un 100% de desempeño en el desarrollo de sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una mayor productividad laboral dentro de la empresa. • Capacidad de comunicarse y relacionarse con los clientes que presentan mora en los pagos de sus créditos con la finalidad de llegar acuerdos. 	Alta
RE-INDUCCIÓN DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer directrices que orienten las actividades de reinducción para los colaboradores antiguos, de la empresa en virtud de una actualización de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un plan de capacitación integral en las diferentes actividades que desempeña. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar talleres enfocados a las actividades que desempeña el colaborador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de un 100% en el tema de comunicación asertiva dentro de cada puesto de trabajo. • Trabajadores con un 100% motivados ejecutando sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar técnicas que permitan cumplir efectivamente las metas establecidas. • Actualizar e implementar nuevas técnicas de cobranzas que permitan cumplir más efectivamente 	Alta

			sus actividades.	las metas establecida
<p>ACOMPañAMIENTO LABORAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todo proceso de capacitación y desarrollo será evaluado formalmente, según su nivel de aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los equipos de trabajo de los Departamentos definirán la descripción de proceso, el análisis general de conocimientos, las habilidades y destrezas necesarias para el Cumplimiento de los objetivos estratégicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano definirán las iniciativas de capacitación, acción de capacitación, nivel de necesidad, nivel de evaluación, dirigido a prioridad de la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en un 100% de colaboradores con una correcta actualización de información. • Incremento en un 100% en el tema de atención al cliente. • Seguimiento completo de las actividades que se desempeñan dentro de la institución <p style="text-align: right;">Alta</p>

10.5.10. Desarrollo de la estrategia

Introducción

Con el fin de obtener un mejor resultado en el proceso de inducción en cuanto al aprendizaje recibido por parte del empleado, se propone diseñar e implementar un plan de inducción y reinducción de personal, en el mismo se darán a conocer todos los procesos de inducción de personal. Las cuales presentan el contenido más importante que se expone dentro de los procesos de inducción.

A continuación, se puede observar algunos modelos de los procesos de inducción y reducción de personal con los que se va a trabajar dentro de la Cooperativa Jardín Azuayo, es decir que se describe de manera detallado cada uno de los procesos y los pasos a seguir para cumplir el mismo (Inducción general – Inducción específica) .

Programa Capacitación Inducción General de Personal

Actividad número uno

Tabla 17:

Procesos de inducción de personal

GUÍA DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO				
INDUCCIÓN GENERAL				
Nombre de la capacitación		Inducción general		
Persona responsable del proceso de Inducción general		Encargado departamento de talento humano		
Lugar a realizar la inducción		Salón de conferencias		
Duración / Días de capacitación		5 días		
Metodología		Taller / Capacitación		
Áreas o departamentos que intervienen:				
AREA/ DEPARTAMENTO		RESPONSABLE/ DELEGADO		
Departamento de cobranzas		Encargado/a departamento de talento humano		
Día	Horario	Actividad	Objetivo	Metodología
	8:00 – 8:30	Bienvenida a la empresa.	Crear un ambiente agradable para el nuevo colaborador	Charla informativa
	8:30 – 9:00	Recorrido por las instalaciones de la empresa.	Que el colaborador conozca todas las áreas de la empresa.	Presentación de manera presencial.
		Presentación de los nuevos colaboradores al	Que el colaborador conozca a su jefe	Presentación de manera presencial.

1er	9:00 – 9:30	personal administrativo de la empresa.	inmediato (organización jerárquica)	
	9:30 – 13:00	Inducción filosofía empresarial: <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Objetivos empresariales • Visión • valores 	Que el colaborador conozca y se familiarice con nuestra entidad empresarial.	Presentación de manera presencial. Presentación a través de material audiovisual9(Diapositivas).
	14:00 – 15:00	Inducción al régimen normativo de la empresa: políticas, presentaciones, derechos y obligaciones, medidas disciplinarias, sanciones.	Que el colaborador conozca cual es el comportamiento que espera la administración de él.	Presentación a través de material audiovisual9(Diapositivas).
	15:00 = 17:00	Presentación de las actividades de la empresa	Conocimiento general de las actividades que realiza la empresa.	Presentación a través de material audiovisual9(Diapositivas).
	17:00 = 17:30	Evaluación y retroalimentación de los conocimientos adquiridos.	Evaluación conocimientos, verificar si el colaborador asimilo en forma adecuado los conocimientos necesarios.	Cuestionario a colaboradores lista de verificación de actividades.

Día	Horario	Actividad	Objetivo	Metodología
	8:00 – 10:00	Revisión de la descripción del puesto del nuevo colaborador	Que el colaborador conozca sus funciones y cómo será la forma en cómo se medirá su desempeño. .	Charla informativa y revisión teórica con las explicaciones necesarias.
2do	10:00 – 13:00	Atribuciones del puesto explicación de cada una de las actividades, dar demostraciones sobre la forma de realizarlas.	Enseñarles a los nuevos colaboradores a realizar las actividades que implica su puesto de trabajo. .	Charla informativa y pruebas sobre las actividades en base a la descripción de puesto
	13:00 – 17:00			Experimentación de las tareas en tiempo real bajo la supervisión de un tutor.

\

Día	Horario	Actividad	Objetivo	Metodología
3er	8:00 – 9:30	Evaluación y retroalimentación de los conocimientos adquiridos.	Evaluación conocimientos, verificar si el colaborador asimilo en forma adecuado los conocimientos necesarios.	Cuestionario a colaboradores lista de verificación de actividades.
		Continuará el aprendizaje de las actividades que el puesto implica.	Continuara con el proceso de enseñanza de las actividades al nuevo colaborador.	Charla informativa y pruebas sobre las actividades en base a la descripción de puesto y realizando pruebas de demostración.

Día	Horario	Actividad	Objetivo	Metodología
4to	8:00 – 9:30	Evaluación y retroalimentación de los conocimientos adquiridos.	Evaluación conocimientos, verificar si el colaborador asimilo en forma adecuado los conocimientos necesarios.	Cuestionario a colaboradores lista de verificación de actividades.
		Continuará el aprendizaje de las actividades que el puesto implica. .	Continuara con el proceso de enseñanza de las actividades al nuevo colaborador.	Charla informativa y pruebas sobre las actividades en base a la descripción de puesto y

				realizando pruebas de demostración.
Día	Horario	Actividad	Objetivo	Metodología
	8:00 – 13:00	El colaborador procederá a realizar sus actividades de manera independiente	Permitirá que el nuevo colaborador sienta confianza y realice de manera independiente sus actividades.	Informar al colaborador de la finalización del proceso proporcionándole retroalimentación respectiva acerca de su desempeño
5to	13:00– 15:00	Evaluación y retroalimentación del programa de inducción	Permitir conocer la opinión de los colaboradores respecto al programa de inducción para reforzar y mejorar dichos procesos.	Cuestionario a colaboradores lista de verificación de actividades.
	15:00– 17:00	Despedida de la actividad Finalización del periodo de inducción.	Informar al colaborador de la finalización del periodo de inducción específica e infórmale que se espera de él, de aquí en adelante.	Charla de cierre de actividades

Fuente: Autor

Programa Capacitación Inducción Especifica de Personal

Actividad número uno

Tabla 18

Guía procesos de inducción

GUÍA DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
INDUCCIÓN GENERAL	
Nombre de la capacitación	Taller de negociación y manejo de conflictos
Persona responsable del proceso de Inducción general	Encargado departamento de talento humano
Lugar a realizar la inducción	Salón de conferencias
Duración / Días de capacitación	8 horas – 1 día
Metodología	Taller / Capacitación
Áreas o departamentos que intervienen:	
AREA/ DEPARTAMENTO	RESPONSABLE/ DELEGADO
Departamento de cobranzas	Encargado/a departamento de talento humano
TALLER NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS	
Objetivo general	Brindar al personal encargado de caja diferentes técnicas de negociación (ganar- ganar), enfocado en las estrategias del departamento y de la Cooperativa JA.
Objetivo de aprendizaje	<p>Al concluir con el taller, el participante estará en condiciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y aplicar las estrategias de negociación más adecuados, considerando el nivel económico y cultura del cliente. • Utilizar técnicas de comunicación para un adecuado manejo de su interacción en situaciones difíciles o problemáticas que se presenten en la empresa.

-
- Identificar conflictos y aplicar los elementos de la negociación que permiten acuerdos sostenibles y cooperantes apegados a la cultura empresarial.
-

DÍA UNO: CONCEPTOS BÁSICOS

- Definición de negociación.
- Objetivos de negociación.
- Elementos de la negociación.
- Tipos de negociación.
- Definiciones de conflictos.
- Proceso de conflicto.
- Toma de decisiones.

Contenido

DÍA DOS: NEGOCIACIÓN EFECTIVA

- Técnicas de comunicación efectiva
- Estilos de negociación
- Fases de negociación efectiva.
- Planeación y preparación para la negociación.

DÍA DOS: RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LA NEGOCIACIÓN

- Legalidad de la negociación
- Acuerdos en una negociación
- Administración de la negociación

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:

- Análisis de video negociación y manejo de conflictos
- Análisis de caso de manejo de conflictos

ACTIVIDADES TEÓRICAS

El taller será impartido a través de las siguientes actividades

- prácticas:
- Conferencias y exposiciones

Metodología

	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición de vivencias de conflictos y soluciones. • Simulaciones de negociaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparación de información • Presentación del contenido de la capacitación
HERRAMIENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector • Material de apoyo que facilite el proceso de enseñanza- aprendizaje \Material de apoyo(videos) 	
Participantes	Departamento de cobranzas	
Horas de capacitación	La duración es de 8 horas (1 días)	
Evaluación	<p>Al finalizar el taller se presenta algunas opciones a tomar en cuenta: una evaluación de reacción que permita medir la satisfacción del participante y la aplicabilidad en el puesto de trabajo. posterior a esto luego de 3 meses se realizará una evaluación de impacto la misma que se enfocará con base en el cumplimiento de sus objetivos de desempeño.</p>	

Fuente: Autor

Actividad número dos**Tabla 19***Guía procesos de inducción*

GUÍA DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
INDUCCIÓN GENERAL	
Nombre de la capacitación	Taller: técnicas de cobranzas
Persona responsable del proceso de	Encargado departamento de talento humano
Inducción general	
Lugar a realizar la inducción	Salón de conferencias
Duración / Días de capacitación	16 horas- (2 días)
Metodología	Taller / Capacitación
Áreas o departamentos que intervienen:	
AREA/ DEPARTAMENTO	RESPONSABLE/ DELEGADO
Departamento de cobranzas	Encargado/a departamento de talento humano
TALLER: TÉCNICAS DE COBRANZAS	
Objetivo general	Brindar al personal de Caja/Cobranzas diferentes técnicas de cobranzas que permitan alcanzar los objetivos estratégicos del departamento y del Banco.
Objetivo de aprendizaje	Al finalizar el curso, el participante estará en condiciones de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar comportamientos de no pago a través las técnicas de cobranzas. • Aplicar herramientas y técnicas de cobranzas que potencialicen el cumplimiento de las metas departamentales. • Conocer técnicas de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales con los clientes y equipo de trabajo. • Identificar los distintos tipos de clientes, aplicar la técnica de comunicación y la técnica de cobranza acorde al perfil del cliente.
DÍA UNO: CONCEPTOS BÁSICOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones de Cobranza 	

-
- Objetivos de la Cobranza
 - Elementos de la Cobranza
 - Tipos de Cobranza
 - Realidad de la Institución (el Crédito y la Cobranza)
-

DÍA DOS: Técnicas de Cobranza Efectiva

Contenido

- Planificación y Organización de la cobranza telefónica, domiciliaria y judicial.
- Tipos de clientes
- Técnicas de comunicación efectiva.
- Técnicas de cobranza
- Gestión efectiva de cobranzas

DÍA DOS: RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LA COBRANZA EFECTIVA

- Legalidad de la cobranza
- Acuerdos de pagos y refinanciamiento
- Administración y resultados de la cobranza.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

ACTIVIDADES TEÓRICAS

El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:

- Análisis de casos de Cobranzas
- Exposición de vivencias de casos de cobranzas.
- -Simulaciones de técnicas de cobranzas.

El taller será impartido a través de las

- siguientes actividades teóricas:
- Conferencias y exposiciones.
 - Comparación de Información
 - Presentación del contenido de la capacitación.

Metodología

-
- Computadora
 - Proyector
-

HERRAMIENTAS	<ul style="list-style-type: none">• Material de apoyo que facilite el proceso de enseñanza- aprendizaje• Material de apoyo (videos)
Participantes	Departamento de cobranzas
Horas de capacitación	La duración es de 16 horas (2 días)
Evaluación	Al finalizar el taller se presenta algunas opciones a tomar en cuenta: una evaluación de reacción que permita medir la satisfacción del participante y la aplicabilidad en el puesto de trabajo. Posterior a esto luego de 3 meses se realizará una evaluación de impacto la misma que se enfocará con base en el cumplimiento de sus objetivos de desempeño.

Fuente: Autor

Actividad número tres

Tabla 20

Guía procesos de inducción

GUÍA DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
INDUCCIÓN GENERAL	
Nombre de la capacitación	Curso: análisis crediticio
Persona responsable del proceso de Inducción general	Encargado departamento de talento humano
Lugar a realizar la inducción	Salón de conferencias
Duración / Días de capacitación	16 horas
Metodología	Taller / Capacitación
Áreas o departamentos que intervienen:	
AREA/ DEPARTAMENTO	RESPONSABLE/ DELEGADO
Departamento de cobranzas	Encargado/a departamento de talento humano
CURSO: ANÁLISIS CREDITICIO	
Objetivo general	Brindar al personal de Cobranzas la formación técnica en análisis crediticio que permitan el refinanciamiento de las obligaciones crediticias de los clientes de Banco Capital, lo que le permitirá el cumplimiento de las metas departamentales
Objetivo de aprendizaje	Al concluir con el taller, el participante estará en condiciones de: <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el proceso de concesión y refinanciamiento de créditos. • Conocer y aplicar las políticas y procedimientos de crédito y refinanciamiento de la Institución. • Elaborar informes crediticios que permitan definir estrategias de refinanciamiento u otras técnicas de cobranza
DÍA UNO: CONCEPTOS BÁSICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Definiciones de crédito • Tipos de crédito.

-
- Segmentación de clientes por capacidad de endeudamiento.
 - Productos crediticios- Banco Capital.
-

DÍA UNO: ANÁLISIS CREDITICIO

Contenido

- Políticas y normativas de la otorgación de créditos.
- Políticas y normativas de refinanciamientos.
- Proceso del análisis y modelo crediticio.
- Interpretación de la información crediticia.

DÍA UNO: RECOMENDACIONES PARA EL REFINANCIAMIENTO EFECTIVO

- Negociación de pagos y refinanciamientos de acuerdo al perfil crediticio del cliente.
- Administración oportuna de la cartera vencida (refinanciamiento,

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

ACTIVIDADES TEÓRICAS

El taller será impartido a través de

El taller será impartido a través

las siguientes actividades prácticas:

de las

- Análisis de casos de otorgación de créditos.

• siguientes actividades teóricas:

- Conferencias y exposiciones.
- Comparación de Información
- Presentación del contenido de la
- capacitación.

Metodología

-
- Computadora
 - Proyector
 - Material de apoyo que facilite el proceso de enseñanza- aprendizaje
 - Material de apoyo(videos)

HERRAMIENTAS

Participantes

Departamento de cobranzas

Horas de capacitación	La duración es de 8 horas (1 días)
Evaluación	Al finalizar el taller se presenta algunas opciones a tomar en cuenta: una evaluación de reacción que permita medir la satisfacción del participante y la aplicabilidad en el puesto de trabajo. Posterior a esto luego de 3 meses se realizará una evaluación de impacto la misma que se enfocará con base en el cumplimiento de sus objetivos de desempeño.

Fuente: Autor

Materia de respaldo:

El material de apoyo se entregará a cada participante y tendrá como base los siguientes materiales:

Tabla 21*Material de apoyo*

Material	Descripción
Manual del programa de inducción	Manual con todo el contenido de todo el programa de inducción
Carnet de identificación de participante	Credencial necesaria para ingresar al programa.
Blog de notas	Blog de notas para apuntes de manera personal.
Esferográficos, Lápiz, Boucher	Uso individual

Fuente: Autor

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN GENERAL

Evaluar los diferentes procesos de inducción general y específica, permitirá al departamento de recursos humanos, obtener datos cualitativos y cuantitativos de la efectividad con la que se trabaja con dichos procesos, permitiendo con los mismo tomar los correspondientes correctivos necesarios para mejorar dichos procesos.

Proceso de evaluación empleado- empleador

- Evaluación para participantes
- Evaluación para capacitador

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

LISTADO DE VERIFICACIÓN PROCESO DE INDUCCIÓN

Tabla 22

Listado de verificación

<p>NOTA: este modelo de un procesos e inducción solo es una guía para realizar dicho proceso a los empleados de nuevo ingreso.</p>	
<p>LISTA PARA VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN DE MANERA GENERAL Y ESPECIFICA</p>	
FECHA:	
CARGO:	
NOMBRE EVALUADO:	
ÁREA/ DEPARTAMENTO	

<p>A continuación, se presenta un listado de verificación, el cual deberá ser llenado con un X las actividades que se procedieron a llevar a cabo dentro del proceso de inducción.</p>	
VISIÓN, MISIÓN Y VALORES EMPRESARIALES	
INFORMACIÓN SOBRE SUELDOS, SALARIOS Y BONIFICACIONES	
VACACIONES	
INFORMACIÓN SOBRE CUENTA BANCARIA PARA PAGO NOMINA	

INFORMACIÓN DE PRÉSTAMOS A EMPLEADOS		
INFORMACIÓN SOBRE ASOCIACIÓN SOLIDARISTA		
PERIODO DE PRUEBA		
ASCENSOS Y TRANSFERENCIAS		
JORNADAS DE TRABAJO, HORARIOS, DÍAS DE DESCANSO		
ARCHIVO PERSONAL CV, DOCUMENTOS NECESARIOS		
PERMISOS Y AUSENCIAS		
PROGRAMA DE AYUDA PARA ESTUDIOS POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN		
INFORMACIÓN SOBRE OBLIGACIÓN FISCAL DEL COLABORADOR		
SERVICIO DE HORARIOS DE ALIMENTACIÓN EL PERSONAL		
PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS		
RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES		
RESCISIÓN DE CONTRATO (RENUNCIA)		
PRESENTACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA		
UNIFORME Y NORMA PARA SU USO		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
FIRMA DEL ENCARGADO:		FECHA:
FIRMA DE RECURSOS HUMANOS:		FECHA:
<p>He recibido una lista de los materiales correspondientes que incluyen en la lista que antecede y me han explicado la información descrita en ella. Entiendo esta información acerca de mi empleo en la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo.</p>		

Fuente: Autor

10.5.11. Reinducción De Personal

Los planes de reinducción de personal deben incluir la participación de todos los líderes estratégicos que reconocen la importancia de asegurar que fluya por todos los rincones el conocimiento requerido de lo que ocurre en la sala de juntas y que debe ser conocido por todos los integrantes de los equipos de trabajo. En este sentido no se trata de un seminario o curso que se oriente a reforzar el conocimiento básico de los principales procesos de la empresa, sino que incluye los eventos que permiten la actualización de los colaboradores en los diferentes temas especializados que se requieren para ofrecer un servicio cualificado a los clientes. (Manuel., 2015)

A continuación, se presenta algunos ejemplos que serán usados posteriormente en el proyecto propuesto:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Actividad número uno

Tabla 23

Guía de reinducción de personal

GUÍA DE REINDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
REINDUCCIÓN DE PERSONAL	
Nombre de la capacitación	Curso: Manejo de T24
Persona responsable del proceso de	Encargado departamento de talento humano
Inducción general	
Lugar a realizar la inducción	Salón de conferencias
Duración / Días de capacitación	8 horas
Metodología	Curso / Capacitación
Áreas o departamentos que intervienen:	
AREA/ DEPARTAMENTO	RESPONSABLE/ DELEGADO
Dpto. Caja- Cobranzas	Encargado departamento de talento humano
CURSO: MANEJO DE T24	
Objetivo general	Brindar al personal de Cobranzas una actualización del Core Bancario T24 ya que es una de las principales herramientas de trabajo lo que le facilitará el cumplimiento de sus funciones diarias.
Objetivo de aprendizaje	<p>Al finalizar el curso, el participante estará en condiciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Utilizar las herramientas de manera eficiente y correcta del Core Bancario T24 • Dominar los conceptos de los micro procesos y macro procesos de del sistema. • Estará en capacidad de utilizar las aplicaciones básicas y avanzadas del Core Bancario Identificar los distintos tipos de clientes, aplicar la técnica de comunicación y la técnica de cobranza acorde a las necesidades del cliente.

DÍA UNO: FUNCIONES BÁSICAS DEL CORE BANCARIO T24

- Definiciones básicas del Core Bancario T24
- Reportería del Core Bancario T24

DÍA DOS: APLICATIVOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

- Contenido
- Movimientos de cuenta
 - Cuentas por cobrar
 - Operaciones en legal – status de demanda
 - Recuperaciones en línea
 - Búsqueda de clientes
 - Actualización de información
 - Consulta de gastos de cobranza
 - Reporte para ajustes

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:

- Ejercicios prácticos de las aplicaciones del Core Bancario T24 Exposición de vivencias de casos de cobranzas.

ACTIVIDADES TEÓRICAS

El taller será impartido a través de las siguientes actividades teóricas:

- -Conferencias y exposiciones.
- Comparación de Información
- Presentación del contenido de la capacitación.
- Manual de utilización del Core Bancario T24.

Metodología

Herramientas

- Computadora
 - Proyector
 - Material de apoyo que facilite el proceso de enseñanza- aprendizaje
 - Material de apoyo (videos)
-

Participantes	Departamento de cobranzas
---------------	---------------------------

Horas de capacitación	La duración es de 8 horas (1 día)
-----------------------	-----------------------------------

Al finalizar el taller se presenta algunas opciones a tomar en cuenta: **una evaluación de reacción** que permita medir la satisfacción del participante.

Evaluación

Fuente: Autor

Actividad número dos

Tabla 24

Guía de reinducción

GUÍA DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
REINDUCCIÓN DE PERSONAL	
Nombre de la capacitación	Taller: Manejo de los Sistemas Informáticos de Banco Capital
Persona responsable del proceso de inducción general	Encargado departamento de talento humano
Lugar a realizar la inducción	Salón de conferencias
Duración / Días de capacitación	16 horas
Metodología	Taller / Capacitación
Áreas o departamentos que intervienen:	
AREA/ DEPARTAMENTO	RESPONSABLE/ DELEGADO
Dpto. Caja/ Cobranzas	Encargado departamento de talento humano
Taller: Manejo de los Sistemas Informáticos de Banco Capital	
Objetivo general	Brindar al personal de Caja/Cobranzas diferentes técnicas de cobranzas que permitan alcanzar los objetivos estratégicos del departamento y del Banco.
Objetivo de aprendizaje	Al finalizar el curso, el participante estará en condiciones de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar comportamientos de no pago a través las técnicas de cobranzas. • Aplicar herramientas y técnicas de cobranzas que potencialicen el cumplimiento de las metas departamentales. • Conocer técnicas de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales con los clientes y equipo de trabajo. • Identificar los distintos tipos de clientes, aplicar la técnica de comunicación y la técnica de cobranza acorde al perfil del cliente.

DÍA UNO: CONCEPTOS BÁSICOS

- Definiciones de Cobranza
- Objetivos de la Cobranza
- Elementos de la Cobranza
- Tipos de Cobranza
- Realidad de la Institución (el Crédito y la Cobranza)

DÍA DOS: Técnicas de Cobranza Efectiva

- Contenido
- Planificación y Organización de la cobranza telefónica, domiciliaria y judicial.
 - Tipos de clientes
 - Técnicas de comunicación efectiva.
 - Técnicas de cobranza
 - Gestión efectiva de cobranzas

DÍA DOS: RECOMENDACIONES BÁSICAS PARA LA COBRANZA EFECTIVA

- Legalidad de la cobranza
- Acuerdos de pagos y refinanciamiento
- Administración y resultados de la cobranza.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:

- Análisis de casos de Cobranzas
- Exposición de vivencias de casos de cobranzas.
- Simulaciones de técnicas de cobranzas.

ACTIVIDADES TEÓRICAS

El taller será impartido a través de las

- siguientes actividades teóricas:
- Conferencias y exposiciones.
 - Comparación de Información
 - Presentación del contenido de la capacitación.
-

Metodología

HERRAMIENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector • Material de apoyo que facilite el proceso de enseñanza- aprendizaje • Material de apoyo (videos)
--------------	---

Participantes	Dpto. Caja/ Cobranzas
---------------	-----------------------

Horas de capacitación	La duración es de 16 horas (2 días)
-----------------------	-------------------------------------

Evaluación	<p>Al finalizar el taller se presenta algunas opciones a tomar en cuenta: una evaluación de reacción que permita medir la satisfacción del participante y la aplicabilidad en el puesto de trabajo. Posterior a esto luego de 3 meses se realizará una evaluación de impacto la misma que se enfocará con base en el cumplimiento de sus objetivos de desempeño.</p>
------------	--

Fuente: Autor

Actividad número tres

Tabla 25:

Guía de reinducción

GUÍA DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
INDUCCIÓN GENERAL	
Nombre de la capacitación	Utilización del Sistema Financiero
Persona responsable del proceso de Inducción general	Encargado departamento de talento humano
Lugar a realizar la inducción	Salón de conferencias
Duración / Días de capacitación	10 horas
Metodología	Curso / Capacitación
Áreas o departamentos que intervienen:	
AREA/ DEPARTAMENTO	RESPONSABLE/ DELEGADO
Dpto. Cobranzas	Encargado/a departamento de talento humano
Dpto. Caja	Encargado/a departamento de talento humano
UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	
Objetivo general	Brindar al personal de Control Financiero una capacitación del sistema financiero ya que es una de las principales herramientas de trabajo lo que le facilitará el cumplimiento de sus objetivos departamentales.
Objetivo de aprendizaje	Al finalizar el curso, el participante estará en condiciones de: <ul style="list-style-type: none"> • -Utilizar las herramientas de manera eficiente y correcta del Software del Sistema Financiero. • Dominar los conceptos de los micro procesos y macro procesos del sistema financiero. • Utilizar las aplicaciones básicas y avanzadas del Sistema Financiero.
DÍA UNO: CONCEPTOS BÁSICOS (Sistema Financiero Informático)	
	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones básicas del Sistema Financiero

-
- **Definiciones básicas del Sistema Financiero**
 - **Reportería del Sistema Financiero**
-

DÍA DOS: Aplicativos Software Financiero

Contenido

- Movimientos de cuenta
- Control de presupuestos
- Estructuras financieras
- Balances financieros
- Cuentas por cobrar
- Cuentas por pagar
- Control de gastos
- Control de activos fijos.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

ACTIVIDADES TEÓRICAS

Metodología

El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:
-Práctica del sistema financiero y sus componentes.

El taller será impartido a través de las siguientes actividades teóricas:
• Conferencias y exposiciones.
• Presentación del contenido de la capacitación.
• Manual de utilización del Software Financiero.

HERRAMIENTAS

-
- Computadora
 - Proyector
 - Material de apoyo que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje
 - Material de apoyo (videos)
-

Participantes	Departamento de cobranzas- Caja
Horas de capacitación	La duración es de 10 horas (2 días)
Evaluación	Al finalizar el taller se presenta algunas opciones a tomar en cuenta: una evaluación de reacción que permita medir la satisfacción del participante y la aplicabilidad en el puesto de trabajo. Posterior a esto luego de 3 meses se realizará una evaluación de impacto la misma que se enfocará con base en el cumplimiento de sus objetivos de desempeño.

Fuente: Autor

Actividad número cuatro

Tabla 26:

Guía de reinducción

GUÍA DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
REINDUCCIÓN DE PERSONAL	
Nombre de la capacitación	Programa: Prevención de Lavado de Activos
Persona responsable del proceso de Inducción general	Encargado departamento de talento humano
Lugar a realizar la inducción	Salón de conferencias
Duración / Días de capacitación	16 horas (2 días)
Metodología	Programa de capacitación
Áreas o departamentos que intervienen:	
AREA/ DEPARTAMENTO	RESPONSABLE/ DELEGADO
Departamento de cobranzas	Encargado/a departamento de talento humano
Programa: Prevención de Lavado de Activos	
Objetivo general	Brindar al personal de Cumplimiento una actualización de la gestión de la prevención de Lavado de Activos ya que es una de las principales herramientas de trabajo lo que facilitará la prevención de lavado de activos en la Institución.
Objetivo de aprendizaje	Al finalizar el curso, el participante estará en condiciones de: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar oportunamente el riesgo de lavado de activo en la Institución. • Aplicar correctamente y oportunamente las políticas, procesos y normativas de prevención de lavado de activos. • Entender la metodología, teoría y aplicación de los procedimientos prevención de lavado de activos. • Monitorear el comportamiento financiero de los clientes y empleados.

-
- Realizar los reportes de prevención de Lavado de Activos que son requerimiento de la UAF
-

Parte 1: CONCEPTOS BÁSICOS

- Generalidades de Lavado de Activos
 - Lavado de activos, conceptos y características
 - Etapas del lavado de activos
 - Tipologías del lavado de activos
 - Problemática global, regional y local
 - Mejores prácticas y recomendaciones internacionales
-

Parte 2: Marco Legal del Lavado de Activos

Contenido

- Marco legal internacional
- Marco legal ecuatoriano
- Resoluciones de la junta bancaria y su aplicación
- Responsabilidades inherentes al marco legal

Parte 3: El riesgo del lavado de activos

Señales de alerta e indicadores del lavado de activos

Proceso de confirmación y reporte de lavado de activos.

Decisiones al detectar lavado de activos

Parte número 4: Políticas anti lavado de activos

Estructura organizacional para la prevención de lavado de activos

Tipologías UAF, Tipologías de las señales de alerta.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

ACTIVIDADES TEÓRICAS

El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:

El taller será impartido a través de las siguientes actividades teóricas:

Metodología

- Ejercicios prácticos de las aplicaciones de las políticas y normativas de
 - Conferencias y exposiciones.
 - Comparación de Información
-

	<p>la Prevención de Lavado de Activos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de casos de Lavado de Activos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del contenido de la capacitación.
HERRAMIENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector • Material de apoyo que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje • Material de apoyo (videos) 	
Participantes	Jefe inmediato de todos los departamentos	
Horas de capacitación	16 horas (2 días)	
Evaluación	<p>Al finalizar el taller se presenta algunas opciones a tomar en cuenta: una evaluación de reacción que permita medir la satisfacción del participante y la aplicabilidad en el puesto de trabajo. Posterior a esto luego de 3 meses se realizará una evaluación de impacto la misma que se enfocará con base en el cumplimiento de sus objetivos de desempeño.</p>	

Fuente: Autor

Actividad número quinto

Tabla 27

Guía de reinducción

GUÍA DE INDUCCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
REINDUCCIÓN DE PERSONAL	
Nombre de la capacitación	Actualización de Normativas Financieras.
Persona responsable del proceso de	Encargado departamento de talento humano
Inducción general	
Lugar a realizar la inducción	Salón de conferencias
Duración / Días de capacitación	16 horas- 2 días
Metodología	Taller / Capacitación
Áreas o departamentos que intervienen:	
AREA/ DEPARTAMENTO	RESPONSABLE/ DELEGADO
Todos los departamentos	Encargado/a departamento de talento humano
Actualización de Normativas Financieras	
Objetivo general	Brindar al personal de Control Financiero una actualización de las normas y procedimientos financieros establecidos por la SBS (Superintendencia de bancos)
Objetivo de aprendizaje	Al finalizar el curso, el participante estará en condiciones de: <ul style="list-style-type: none"> • Implementar la normativa de Estructuras de SBS en las funciones diarias. • Cumplir la normativa impuesta por los entes de control • Proteger la seguridad financiera de la Institución y de los Clientes.
DÍA UNO: Conceptos básicos	
	<ul style="list-style-type: none"> • Normas, procesos y políticas financieras • Definiciones de las normativas • Factores de riesgos financieros • Elementos de las normativas

	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de las normativas • Procedimiento operativos financieros 				
	<p>DÍA DOS: Ámbito, definiciones y alcance</p>				
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del riesgo financiero • Responsabilidades en la administración del riesgo financiero • Tipos de Incidentes Financiero 				
	<p>DÍA TRES: Recomendaciones de la Política del Riesgo Financiero</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del cumplimiento de la política de riesgo financiero • Recomendaciones en la aplicación de la política de riesgo financiero 				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDADES PRÁCTICAS</th> <th>ACTIVIDADES TEÓRICAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de casos de incidentes financieros • Simulaciones de incidentes financieros. </td> <td> <p>El taller será impartido a través de las siguientes actividades teóricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferencias y exposiciones. • Presentación del contenido de la capacitación. • Revisión de los presupuestos anteriores. </td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES PRÁCTICAS	ACTIVIDADES TEÓRICAS	<p>El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de casos de incidentes financieros • Simulaciones de incidentes financieros. 	<p>El taller será impartido a través de las siguientes actividades teóricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferencias y exposiciones. • Presentación del contenido de la capacitación. • Revisión de los presupuestos anteriores.
ACTIVIDADES PRÁCTICAS	ACTIVIDADES TEÓRICAS				
<p>El taller será impartido a través de las siguientes actividades prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de casos de incidentes financieros • Simulaciones de incidentes financieros. 	<p>El taller será impartido a través de las siguientes actividades teóricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferencias y exposiciones. • Presentación del contenido de la capacitación. • Revisión de los presupuestos anteriores. 				
Metodología					
	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector • Material de apoyo que facilite el proceso de enseñanza- aprendizaje • Material de apoyo (videos) 				
HERRAMIENTAS					
Participantes					
Horas de capacitación	La duración es de 16 horas (2 días)				
Evaluación	Al finalizar el taller se realizará una evaluación de reacción que permita los conocimientos adquiridos y posteriormente una evaluación de seguimiento para medir la aplicación de los mismos.				

Las plantillas informativas que se presentarán dentro del Boucher, estarán dispuestas de manera digital, para un fácil acceso a la persona encargada de los procesos de Talento Humano. Estas facilitaran la ejecución de las actividades de una forma eficiente y eficaz.

10.5.12. Acompañamiento Laboral

Cuestionario evaluación proceso de inducción general

Con la finalidad de realizar procesos de mejora continua le solicitamos contestar el siguiente cuestionario que consta de dos partes:

- 1) Evaluación sobre conocimiento sobre la empresa (inducción general y específica)
- 2) Evaluación a la organización

EVALUACIÓN PROCESO DE INDUCCIÓN GENERAL

Nombre:

Cargo que ocupa:

Fecha que se realizó la evaluación.....

1. **Escriba la filosofía empresarial de la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín azuayo.**

Misión:

Visión:

Valores:

2. Describa las principales responsabilidades de su cargo

--

3. Enliste las principales funciones de su cargo

--

4. Al ingresar a la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, ¿recibió una inducción correcta y adecuada del puesto o de la empresa en general?

SI ()

NO ()

¿Por qué?.....

5. Complete:

Nombre de su jefe inmediato:	
Número de personal a su cargo:	
Horario de trabajo	
Uniforme que debe usar. (días)	

6. Realice el organigrama funcional de la empresa identifique el cargo y área a la que pertenece.

--

7. ¿Qué metodología considera usted adecuada para realizar una correcta inducción?

.....

.....

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Cuestionario para evaluar el plan de inducción general

Con la finalidad de realizar procesos de mejora continua le solicitamos contestar el siguiente cuestionario que consta de dos partes:

- 1) Evaluación sobre conocimiento sobre la empresa (inducción general y específica)
- 2) Evaluación a la organización

CUESTIONARIO PARA EVALUAR A LA ORGANIZACIÓN

Nombre:

Cargo que ocupa:

Fecha que se realizó la evaluación.....

DESCRIPCIÓN EVALUACIÓN	PUNTAJE
Le entregaron un listado de actividades pendientes por resolver (lista de verificación)	4
Considera que la persona encargada/o de realizar la inducción cuenta con los conocimientos necesarios en el tema.	4
Apoyo y asistencia del tutor	4
Actividades realizadas dentro del plan de inducción.	4
Su tutor designado tiene conocimiento sobre el manejo de los manuales de los procesos de inducción:	4
TOTAL	20

Actualización de Normativas
Financieras.

X X

Fuente: Autor

10.5.14. Presupuesto

Tabla 29

Presupuesto propuesto de acción

	Nombre del curso	Horas de duración	Días de duración	Participantes	Instructor interno/externo	Costo total POR CAPACITACIÓN	Costos materiales	Costo total estimado del curso
Inducción general	Inducción general	40 horas	5 días		Interno	0 \$	100 \$	100 \$
	Taller de negociación y manejo de conflictos	16 horas	2 días	Dpto. Caja/cobranzas	Interno	0 \$	50 \$	40 \$
Inducción específica	Técnicas de cobranzas	16 horas	2 días	Todos los departamentos	Interno	0 \$	50 \$	50 \$
	Análisis crediticio	8 horas	1 días	Todos los departamentos	Interno	0 \$	25 \$	25 \$
	Curso manejo de Core t24	16 horas	2 días	Todos los departamentos	Externo	125 \$	50 \$	175 \$
	Manejo de sistemas	16 horas	2 días	Todos los departamentos	Externo	125 \$	50 \$	175 \$

informáticos del banco								
Prevención de lavado de activos	20 horas	3 días	Jefes departamentales	Externo	125 \$	50 \$	175 \$	
Utilización del sistema financiero	10 horas	2 días	Todos los departamentos	Interno	0 \$	50 \$	50 \$	
Actualización de normativas financieras.	16 horas	3 días	Todos los departamentos	Externo	125 \$	75 \$	200 \$	
COSTO TOTAL								990 \$

Fuente: Autor

10.5.15.Resultados esperados

Teniendo en cuenta la forma en como se ha realizado anteriormente los procesos de inducción y reinducción de personal, se podría concluir que, con la implementación del manual de acogida, traerá consigo aspectos positivos para nuestra empresa. Ya que en el mismo se detalle los temas que debe conocer el nuevo colaborador o un colaborador que vaya laborando años dentro de la empresa.

Anteriormente, la empresa ha implementado un proceso de inducción, por lo que la finalidad de nuestro proyecto es adecuarlo de una manera llamativa, actualizada que cubra las necesidades de la empresa y este al a par de las otras empresas.

Tomando como base estos aspectos, se espera un resultado positivo con beneficios para la empresa, a través de la implementación de un Boucher, que transmita un contenido entendible para los colaboradores que ingresan a la empresa cada año, en el cual se pondrá en conocimiento la información necesaria para que el colaborador tenga a la mano el contenido que debe conocer y aplicar en su vida laboral

TECNOLÓGICA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

**“La mejor manera de obtener más talentos es mejorar los talentos
que tenemos”**

10.6. Medio de socialización

La socialización de nuestra propuesta de acción se la realizó de manera presencial, en donde se dio a conocer a los directivos y colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo la propuesta que se ha venido trabajando conjuntamente con la empresa beneficiaria, estos resultados se los dio a conocer a través de material visual llamativo e informativo previamente diseñadas.

10.7. Material visual utilizado



10.8. Entrega de resultados

Portada del proyecto final



11 Conclusiones

- Según los datos expuestos y la información bibliográfica que se pudo obtener acerca de los beneficios de los planes de inducción y reinducción de personal, podemos concluir que la incorporación los mismos, permitirá que la cooperativa cuente con una herramienta adecuada para integrar a los nuevos colaboradores de manera eficaz y reduciendo el malgasto de tiempo y recursos que se traducen en ganancias.
- Al aplicar los diferentes métodos de investigación en la Cooperativa de ahorro y crédito jardín azuayo, podemos concluir que un gran número de los colaboradores no tiene conocimiento idóneo de los procesos de inducción y reinducción de personal, dándonos factibilidad para la implementación de nuestro proyecto.
- Se concluyo que la entidad beneficiaria no cuenta con la debida información o documentación de estos procesos, para la implementación de un plan de inducción y reinducción de personal, el cual permitirá que el departamento de talento humano realice una correcta retroalimentación de dichos procesos estableciendo una mejora continua.
- Una vez realizado el estudio de factibilidad del presente proyecto se presentó los respectivos resultados en la entidad beneficiaria, a través de una socialización general de nuestro plan innovador de inducción y reinducción de personal a todos los colaboradores de manera clara y precisa.

12 Recomendaciones

- Los procesos de inducción y reinducción de personal requieren de una herramienta con un formato que permita al colaborador captar la información de una manera eficiente y eficaz, para garantizar el buen desempeño en sus diferentes labores cotidianas.
- Se recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo mantener actualizado cada determinado periodo el contenido y el diseño de las presentaciones de cada una de los procesos de inducción y reinducción de personal, que se presenta a los nuevos y antiguos colaboradores de la empresa.
- Se recomienda lo trabajado dentro de nuestro proyecto en la elaboración de un Plan innovador de inducción y reinducción de personal dentro del esquema estructural del departamento de talento humano, se mantenga actualizados dentro de un periodo determinado.
- Se recomienda que la información que contienen las diferentes presentaciones (Manuales de inducción y reinducción de personal) deben ser actualizadas con información clara y precisa de todos los lineamientos vigentes de la compañía, en un periodo aproximado de un año.

13 Bibliografía

- Anónimo. (26 de 11 de 2021). *Concepto* . Obtenido de Empresas Privadas:
<https://concepto.de/empresa-privada/>
- Anónimo. (02 de 11 de 2021). *Entrevista*. Obtenido de La entrevista en investigación cualitativa:
http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf
- Anónimo. (24 de 01 de 2022). *Normas APA*. Obtenido de ¿Qué es una muestra y cómo se selecciona?: <https://normasapa.net/que-es-una-muestra-y-como-se-selecciona/>
- Auditors, J. (26 de 11 de 2021). *JLCAUDITOR*. Obtenido de ¿Qué es una empresa privada?: <https://jlcauditors.com/que-es-empresa-privada-ejemplos/>
- Azuayo, J. (27 de 11 de 2021). *Jardín Azuayo* . Obtenido de Jardín Azuayo Virtual : <https://www.jardinazuayo.fin.ec/otros-servicios>
- Azuayo, J. (05 de 03 de 2022). *Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo*. Obtenido de Jardín Azuayo : <https://www.jardinazuayo.fin.ec/>
- Azuayo, J. (05 de 03 de 2022). *Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo*. Obtenido de Jardín Azuayo sitio web: <https://www.jardinazuayo.fin.ec/>
- Azuayo, J. (05 de 06 de 2022). *Jardín Azuayo*. Obtenido de Jardín Azuayo.
- Azuayo, J. (06 de 05 de 2022). *Jardín Azuayo* . Obtenido de Jardín Azuayo : <https://www.jardinazuayo.fin.ec/>
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Claudia Raquel Corral Mendivil, M. M. (10 de 2011). *Revista El Buzón de Pacioli*. Obtenido de LA IMPORTANCIA DEL PROGRAMA DE INDUCCION EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO : https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no74/28.-_ponencia_9__1_.pdf

- Claudia Troncoso-Pantoja, A. A.-P. (30 de 10 de 2016). *Entrevista*. Obtenido de Entrevista: guía práctica para la recolección de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Escobedo, J. M. (2014). *Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.
- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/disseny-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com: <https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gil, E. P. (2002). *Identidad y nuevas tecnologías*. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.
- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- Guillen, D. E. (30 de 11 de 2021). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*. Obtenido de Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010

- Gutemberg Quimiz Pozo, P. P. (04 de 01 de 2020). *IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES EN EMPRESAS*. Obtenido de Manual de Bienvenida : <http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/242/327>
- Herrán Peñafiel, J. W. (26 de 11 de 2012). *Titulación - Psicología Industrial*. Obtenido de La implementación de un programa de inducción optimizará la adaptación del nuevo servidor público a la Corte Constitucional del Ecuador de la ciudad de Quito.: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2742>
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- Isario, L. K. (19 de 06 de 2017). *La importancia de la inducción del personal*. Obtenido de ¿Por qué es importante la inducción del personal nuevo?: www.staffingpersonal.com
- J. Casas Anguitaa, J. R. (05 de 2003). *Atención Primaria*. Obtenido de La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). *Publicidad Tradicional a la Digital. Universidad de Navarra*.
- línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- López, P. L. (24 de 01 de 2022). *Punto Cero*. Obtenido de POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO: http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- MandoMedio. (25 de 11 de 2021). *Mandomedio* . Obtenido de Importancia de la inducción de personal en las empresas:

- <https://mandomedio.com/colombia/blog/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/>
- Manuel, V. P. (02 de 10 de 2015). *GestioPolis*. Obtenido de Re-inducción de personal, herramienta para la retención del talento.: <https://www.gestiopolis.com/re-induccion-de-personal-herramienta-para-la-retencion-del-talento/>
- María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de fido.palermo.edu:
https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf
- Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Mena, O. M. (12 de 10 de 2018). Inducción y Reinducción de Personal. Quito .
- Morales, S. A. (25 de 11 de 2021). *Inducción de Personal*. Obtenido de “Propuesta para la creación de un manual de inducción y bienvenida: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2673/1/MANUAL%20FINAL.pdf>
- Munari, B. (14 de 03 de 2021). *REVISTA DIGITAL DE ARQUITECTURA ONLINE DESDE 2009*. Obtenido de Metodología proyectual por Bruno Munari: <https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/>
- Natalia Vázquez, F. L. (1 de 12 de 2014). *Somos Nuestra Memoria*. Obtenido de Historia de la Cooperativa de Ahorro y Credito Jardín Azuayo (1996/2014): <https://www.jardinazuayo.fin.ec/resources/files/Somos%20Nuestra%20Memoria%202019.pdf>
- OkDiario. (12 de 01 de 2022). *OKDIARIO*. Obtenido de Conoce el método de observación directa: <https://okdiario.com/curiosidades/conoce-metodo-observacion-directa-3628568>
- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojasp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>

- Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf
- PUBLIMETRO. (06 de 08 de 2019). *Las consecuencias de no manejar bien la llegada de un nuevo trabajador*. Obtenido de Publimetro: <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2019/08/06/consecuencia-mal-manejo-nuevo-trabajador.html>
- Quijada, D. F. (2014). *Tecnologías de la persuasión*.
- Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.
- S.A, R. (27 de 01 de 2017). *Remica Empleo* . Obtenido de ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE EL MANUAL DE BIENVENIDA EN UNA COMPAÑÍA?: <https://remicaempleo.es/manual-de-bienvenida-en-una-compania/>
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- SOST™, R. (17 de 09 de 2020). *RHSOS*. Obtenido de La importancia y función de un Manual de Empleados: <https://www.rhsos.com/blog/la-importancia-y-funcion-de-un-manual-de-empleados>
- Tena Suck , A. (1995). *Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas*. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. *Especialización en Bibliotecología y documentació*.
- UDE. (30 de 11 de 2021). Obtenido de Metodología proyectual: <https://ude.edu.uy/metodologia-proyectual/>
- Unesco. (08 de 12 de 2021). *UNESCO*. Obtenido de Planificador de Proyectos de la UNESCO : <https://es.unesco.org/youth/toptips/planner/budgeting>

Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org:

<https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>

Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018).

Biblioteca.ucv.cl. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php

Washington Santillan, L. M. (2018). *Dialnet*. INNOVA Research Journal. Obtenido de El manual de inducción y bienvenida como parte de la cultura organizacional.

Weller, M. (2011). *Producción Académica*.

Westreicher, G. (08 de 10 de 2019). *Empresas Privadas*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/empresa-privada.html>

Zúñiga, S. A. (30 de 11 de 2021). Obtenido de Fenomenología del sector informal urbano : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5899/1/TD-093-DA-Idrobo-Fenomenologia.pdf>

14 Anexos

14.1.Presupuesto

Recursos

Debemos tener presente que en toda investigación es muy importante considerar los recursos que requiere el proyecto para llegar a buen término. En principio, es importante saber con qué recursos se cuenta. (Unesco, 2021, pág. 1)

Recursos humanos y técnicos

Los recursos necesarios para la investigación son considerados como un aspecto administrativo dentro del proceso de desarrollo, están delimitados y expresados a través de un presupuesto en donde se consideran los siguientes aspectos:

Recursos humanos

- Autor del proyecto
- Director de titulación

Recursos Materiales

- Flash memory 12G
- Teléfono inteligente
- Computador (Lapto)
- Suministros de oficina
 - Servicio de Internet
 - Esferográficos
 - Libreta de anotación

Material de apoyo

- Libros
- Diccionarios
- Revistas

- Documentos varios
- Internet

Tabla 30: Presupuesto Plan innovador

Presupuesto			
Materiales	Precio unitario	Unidades	Valor Total
Recursos Tecnológicos			
Computador (Lapto)	550,00	1	550,00
Teléfono inteligente	250,00	1	250,00
Servicio de Internet	120,00	6	120,00
Flash memory 12G	15,00	1	15,00
Total, Recursos Tecnológicos			935,00
Recursos materiales			
Paquete de hojas de papel boom	2,50	1	2,50
Esferográficos	00,35	3	1,00
Impresiones	50,00	50	50,00
Empastado	25,00	2	50,00
Hoja valorada	2,00	3	6,00
Anillado	10,00	1	10,00
Total, de Recursos Materiales			173,50
Otros gastos			
Matricula	784,00	1	784,00
Transporte	2,50\$	1	2,50
Imprevistos	20,00	2	40,00
Total, Otros Gastos			826,50
Recursos financieros			
DESCRIPCIÓN			V.TOTAL
Total, Recursos Tecnológicos			935,00
Total, de Recursos Materiales			173,50
Total, Otros Gastos			826,50
Total, de Recursos Financieros			1,935,00

Fuente 15: Autor proyecto

14.2.Cronograma

Tabla 31: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS																																		
	Octubre					Noviembre					Diciembre					Enero					Febrero					Marzo					Abril				
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25										
Inicio Tutorías Exposición de las líneas de investigación del Instituto	X																																		
Refuerzo en problema a trabajar en base a las líneas de investigación		X																																	
Identificación del problema			X																																
Planteamiento del problema				X																															
Elaboración de la justificación					X																														
Planteamiento de objetivo general y específicos						X																													
Elaboración del marco institucional y marco conceptual							X	X																											
Elaboración del diseño metodológico									X																										
Determinación de la muestra, recursos, y bibliografía										X																									
Presentación del proyecto ante el Vicerrectorado con todos los parámetros establecidos											X																								
Investigación de campo: Diseño, aplicación, tabulación y análisis de encuestas y/o entrevistas												X	X	X																					
Desarrollo de investigación y propuesta de acción															X	X	X	X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																									X										
Entrega del borrador del anteproyecto de investigación de fin de carrera																									X										

Fuente 16: Rectorado

14.3. Certificación oficio de solicitud del tema a la empresa



Saraguro, 23 de Noviembre de 2022

Ingeniero
Jefferson Gerardo Quituisaca
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permitanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Directora de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado "DISEÑO DE UN MANUAL DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO", el que busca contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadoras a su cargo.


Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó al estudiante Diego Patricio Labanda Japón con C.I. 1105871154, misma que necesita de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precada.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,


Lic. Johanna Lidva Tobar, Mgs.
DIRECTORA DEL PROYECTO




Diego Patricio Labanda J.
ESTUDIANTE RESPONSABLE



14.4. Certificación oficina de aceptación del tema a la empresa



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS DEL ECUADOR

CARTA DE CARTA DE ACEPTACIÓN PROYECTO TESIS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JARDÍN AZUAYO"

Saraguro, 24 noviembre 2021

Señor: Diego Patricio Labanda Japón

Reciba un cordial saludo, a través de la presente la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo", tenemos el agrado de notificarle la aceptación del proyecto **PLAN INNOVADOR DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO DEL CANTÓN SARAGURO DE LA PROVINCIA DE LOJA EN EL AÑO 2022** desarrollado por Diego Patricio Labanda Japón, con número de cédula: 1105871154. El mismo que será presentado en el mes de abril del 2022.

Sin más que agregar, esperamos que el proyecto inicie según lo esperado y sea llevado a cabo con completo éxito.

Atentamente,



Jefferson Ricardo Quiñanesa Pompa
Responsable de Oficina Saraguro-Miemi



c/c archivo ofic

DOMICILIO: Barajón Males 9 - 35 entre Crta. Cotacachi y Simón Bolívar
teléfono 5901 2 2833 256 / Guano - Ecuador

14.5. Certificación de aprobación – Vicerrectorado



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 30 de Marzo del 2022
Of. N° 43 -VDIN-ISTE-2022

Sr.(ta) LABANCA JAPON DIEGO PATRICIO
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO
Ciudad:

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **PLAN INNOVADOR DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO DEL CANTÓN SARAGURO DE LA PROVINCIA DE LOJA EN EL AÑO 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (a/ta) Mgs. **NANCY JOHANA CORDOVA TOBAR**.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Germán Patricio Vilamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS

14.6. Certificación oficio solicitud fecha de socialización



Loja, 30 de marzo de 2022

Ing. Gefferson Gerardo Quitisaca P.
Gerente general de la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permitámonos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de directora de Titulación, solicito de la manera más cordial se indique la **fecha, hora y responsable** para el proceso de socialización de los resultados finales del tema investigación denominado "Plan innovador de inducción y reintroducción de personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022", ejecutado por la estudiante Diego Patricio Labanda Japón con C.I 1105871154, mismo que necesitan de su previa autorización para coordinar dicha actividad.

De esta manera queremos contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,




Ing. Mirra Córdoba T. Mgs
DIRECTOR DEL PROYECTO

 
COORDINACIÓN

Recib: 30-03-2022
13
16/1/50'


Diego Patricio Labanda Japón
ESTUDIANTE RESPONSABLE

Fecha: 30/03/2022
17H45'

14.7.Certificado de implementación del proyecto



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"JARDIN AZUAYO"**

MATRIZ: Pastr - Simón Bolívar 1.18

SOLICITUD PARA APROBACIÓN DE LA PROPUESTA DE TITULACIÓN

Saraguro, 08 de abril 2022

CERTIFICA


Diego Patricio Labanda Japón con cédula de ciudadanía No 1105871154, estudiante en la carrera de Gestión de Talento Humano, ha realizado al respectiva SOCIALIZACIÓN LA PROPUESTA DE ACCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Jardín Azuayo" oficina de Saraguro, con el tema: "PLAN INNOVADOR DE INDUCCIÓN Y RE INDUCCIÓN DEL PERSONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO DE LA PROVINCIA DE LOJA DEL CANTÓN SARAGURO EN EL AÑO 2022".

Por la favorable atención que se dé al presente, agradezco y suscribo.

Atentamente,



 Diego Patricio Labanda Japón
 Tesista



 Jefferson Gerardo Quiñisaca Poma
 Responsable de Oficina Saraguro-Manú

c/c archivo oficina



14.8. Certificación de abstract – CIS



CERTIF. N°. 007-VH-ISTS-2022
Loja, 30 de Abril de 2022

El suscrito, Lic. Viviana Thalla Huachizaca Puga, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera del señor **DIEGO PATRICIO LABANDA JAPON** estudiante en proceso de titulación periodo Octubre 2021 – Mayo 2022 de la carrera de **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake!

Checked by:
Lic. Viviana Huachizaca
EFL Professor

Lic. Viviana Thalla Huachizaca Puga
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

14.9. Encuesta aplicada



La presente encuesta busca promover la implementación de un Plan innovador de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro, mediante la información obtenida se podrá garantizar adecuadas condiciones de trabajo y mejores resultados en el desempeño laboral de sus colaboradores.

1. ¿Sabía usted, que los procesos de inducción y reinducción de personal, permiten mejorar la productividad de los colaboradores?

SI () NO ()

2. ¿Conoce usted que la inducción de personal es necesaria para que el colaborador de nuevo ingreso se familiarice con la nueva organización, sus funciones y responsabilidades que va a desempeñar?

SI () NO ()

3. ¿Es conocedor de los beneficios que trae consigo los programas de reinducción de personal en donde lo más importante es la actualización de información a los colaboradores en cuanto a políticas, reformas y reorientar su integración a la organización?

SI () NO ()

4. ¿Usted cómo calificaría la bienvenida que se le realizado al incorporarse a la organización?

Excelente

Muy bueno

Bueno

5. ¿Considera importante aplicar y desarrollar procesos de inducción y reinducción de personal a los colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo?

SI () NO ()

6. ¿En la siguiente escala seleccione que tan importante consideraría usted, invertir más recursos en los procesos de inducción y reinducción de personal?

Excelente

Muy bueno

Bueno

7. ¿La presentación con sus compañeros de trabajo, le hizo sentirse a gusto en la empresa?

SI () NO ()

8. ¿Considera usted que la información que se le brindo con respecto a su cargo, al ingresar a la empresa, fue la más adecuada?

SI () NO ()

9. ¿Considera usted importante, que dentro de la organización exista un manual de inducción y reinducción, que le ayude a orientar sus actividades de una manera más fácil?

SI () NO ()

10. ¿Cree usted que la Cooperativa Jardín Azuayo necesita un Manual de inducción y reinducción?

SI () NO ()

11. ¿Como le gustaría conocer los nuevos procesos de inducción y reinducción de personal?

Correo Institucional

Folleto

Páginas web

Otros

.....Gracias por su colaboración, la información obtenida será de mucha ayuda...

14.10. Entrevista aplicada



La presente entrevista busca promover la implementación de un Plan innovador de inducción y reinducción de personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón Saraguro de la provincia de Loja en el año 2022, mediante la información obtenida se podrá garantizar adecuadas condiciones de trabajo y mejores resultados en el desempeño laboral de los colaboradores.

- 1) ¿Usted ha escuchado hablar acerca de los programas de inducción y reinducción de personal? ¿Consideraría implementarlas dentro de la empresa?
- 2) ¿Considera usted importante que los procesos de inducción y reinducción, ayuden a mejorar la productividad entre los colaboradores?
- 3) ¿Qué aspectos usted consideraría más relevantes que se dan a conocer dentro de la inducción de personal al colaborador de nuevo ingreso? ¿Cuál piensa usted sea el periodo más apropiado para realizarlo?
- 4) ¿Qué aspectos considera importantes que se deben dar a conocer al colaborador de nuevo ingreso?
- 5) ¿Le gustaría contar con un Manual de Inducción y Reinducción que permita que sus colaboradores realicen sus actividades de una mejor manera?

.....Gracias por su colaboración, la información obtenida será de mucha ayuda...

14.11. Plan de socialización

Tabla 32: *Plan de Capacitación*

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Hora	Observaciones
05-04-2022	Diapositivas	Socialización propuesta de acción.	Poner a conocimiento a todos los colaboradores los aspectos que se van a tomar en cuenta dentro del nuestra propuesta de acción.		14h00	Ninguna

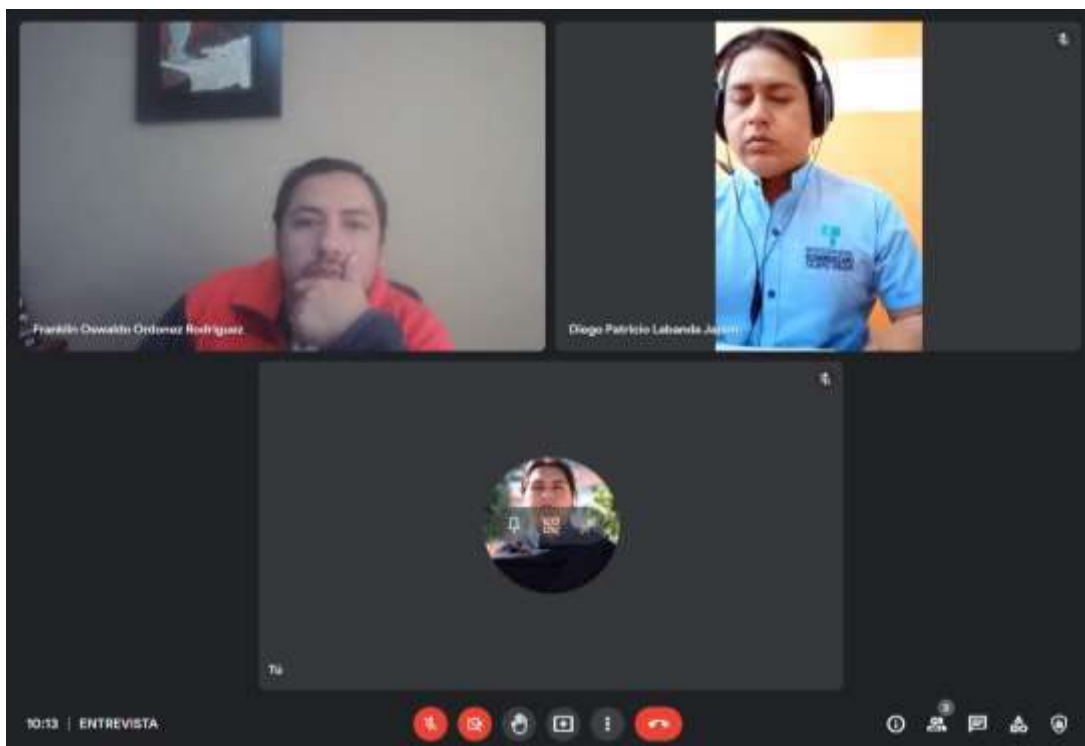
Fuente 17: Autor

14.12.2. Fase 2

Anexo 1: Entrevista



Entrevista Gerente general- Ing Jefferson Quituisaca

Anexo 2: Entrevista

Entrevista jefe departamento talento humano- Ing. Franklin Ordoñez.

14.12.3. Fase 3**SOCIALIZACIÓN****Anexo 1: Socialización**

Socialización directivos y colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo.

Anexo 2: Socialización

Socialización colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo.

Anexo 3: Socialización



Socialización colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo.

14.13. Entrega de resultados

Boucher entregado a la entidad beneficiaria



FICHA TÉCNICA

Lic. Paulina Martínez, Mgs.
Vicerrectora Académica

Ing. Johana Córdoba Tobar Mgs.
Coordinador de carrera

Ing. Johana Córdoba Tobar Mgs.
Directora

Diego Patricio Labanda J.
AUTOR

Tecnología Superior en Gestión de talento humano

CARRERA

Loja- Ecuador, agosto



INDICE DE CONTENIDOS

INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL.....	1
Ficha técnica.....	2
Tabla de índice.....	3
Quiénes Somos.....	4
GLOSARIO.....	7
MARCO LEGAL - NORMATIVAS LEGALES.....	10
MANUAL DE ACOGIDA CONCEPTOS.....	13
PROPUESTA DE ACCIÓN.....	15
DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA.....	16
REINDUCCIÓN DE PERSONAL.....	28
SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	28
ACOMPANAMIENTO LABORAL.....	19
MODELOS EDITABLES.....	41
Resultados esperados.....	48
Cuarta portada.....	



BENEFICIOS DE LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL

Gracias al perfil de calidad de la nueva fuerza de trabajo, permite una mayor productividad, la generación de un espíritu de pertenencia

Permite mantener la una misma política a lo largo de los diferentes procesos de cada una de las etapas de la inducción



Permite aminorar los costos de capacitación de la nueva fuerza de trabajo, al tener un perfil de ingreso más bajo que el de la fuerza de trabajo actual, y permite conocer más sobre la cultura organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito, sus valores, misión y visión, estructura organizacional, procesos, servicios y productos ofrecidos.

Contribuye a mejorar el clima organizacional y evitar la rotación de personal, ya que permite tener al personal en la misma institución por un tiempo más largo.



OBJETIVOS ESTRATEGICOS PERSPECTIVAS





MODELO 1

GUÍA DE DIRECCIÓN PARA COLABORADORES DE NUEVO INGRESO

ASPECTOS DE LA VIDA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE NUEVO INGRESO	
INDICACIONES GERALES	
ÁREA DE RESPONSABILIDAD	DIRECCIÓN GENERAL
ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ALICIA CORONADO
ÁREA DE RESPONSABILIDAD	AREA
INDICACIONES DE LA VIDA LABORAL	
ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ALICIA CORONADO
DEPARTAMENTO DE COMISAS	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



16. Información y recomendaciones de personalización corporativa de diseño y formato con el diseño.



AREA	RESPONSABLE	INDICACIONES	INDICACIONES
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
AREA - AREA	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ÁREA DE RESPONSABILIDAD	ENCARGADO DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

17. Información y recomendaciones de personalización corporativa de diseño y formato con el diseño.