

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACION**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de  
la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda.**

**AUTOR**

**Zúñiga Molina Fiorella Nicole**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciada en Psicología Organizacional**

**TUTOR:**

**Mgs. Galarza Colamarco Alexandra Patricia**

**Guayaquil, Ecuador**

**22 de febrero de 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Zúñiga Molina Fiorella Nicole, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

TUTOR (A)

f. \_\_\_\_\_

**Mgs. Galarza Colamarco Alexandra Patricia**

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**Mgs. Estacio Campoverde Mariana**

Guayaquil, 22 de febrero de 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y CIENCIAS DE LA EDUCACION**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**  
**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Zúñiga Molina Fiorella Nicole**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda., previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Organizacional, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 22 de febrero de 2022

**EL AUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_

**Zúñiga Molina Fiorella Nicole**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y CIENCIAS DE LA EDUCACION**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Zúñiga Molina Fiorella Nicole**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda. cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 22 de febrero de 2022

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_  
**Zúñiga Molina Fiorella Nicole**



## REPORTE URKUND

**Curiginal**

### Document Information

<b>Analyzed document</b>	Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa "La Joya" Cía. Ltda.pdf (D127949395)
<b>Submitted</b>	2022-02-15T16:07:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	fiorella.zuniga@cu.ucsg.edu.ec
<b>Similarity</b>	0%
<b>Analysis address</b>	alexandra.galarza.ucsg@analysis.urkund.com

### Sources included in the report

**Tema:** Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa "La Joya" Cía, Ltda.

**Estudiante:** Fiorella Nicole Zúñiga Molina

**Docente Tutor:** Psic. Alexandra Galarza Colamarco

**Firma**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por llenarme de sabiduría y fortaleza para cumplir mi objetivo máspreciado que tengo desde hace 5 años que es el obtener mi título profesional de Licenciada en Psicología Organizacional y que a pesar de las adversidades que he vivido, nunca decaí y aquí estoy lista para obtenerlo, todo gracias a Él.

Agradezco a mi tutora de tesis, Alexandra Galarza, Mgs., por su paciencia, guía, comprensión y apoyo en este proceso realmente enriquecedor e importante para culminar tan linda etapa, que es la Universidad.

Gracias a mis familiares e incondicionales amigos que me llenaban de palabras de aliento y motivación, que estuvieron a mi lado en todo el proceso cerca o a distancia, pero que nunca dejaron de estar conmigo para lograr cumplir mi meta, realmente gracias a todos.

## **Dedicatoria**

Le dedico este trabajo de titulación al motor de mi vida, a lo más maravilloso que Dios me pudo dar, los que me llenan de alegría cada minuto de mis días, mi familia.

A mi papá, la luz y guía en mi camino, el hombre que me apoya sin importar nada, por el cual me esfuerzo a diario, como él me ha enseñado, ser la mejor versión de mí, a mi bella mamá, por ser una mujer maravillosa que no se aparta de mí nunca, que con su amor y paciencia me llena de valentía para cumplir lo que me proponga, a mi hermano por ser un excelente profesional, quien me inspira a realizar mi rol como solo él lo saber hacer con tanta dedicación y pasión.

El título profesional que con la bendición de Dios obtendré, no es sólo mío, es de ustedes y por ustedes, porque han aportado todo por verme cumplir mi sueño y ser la mujer que soy. Los amo.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y CIENCIAS DE LA EDUCACION**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACION**

f. \_\_\_\_\_

**Lic. Luis Bonilla M.**

**MIEMBRO UNO (DIRECTOR)**

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Efrén Chiquito L.**

**MIEMBRO DOS (DOCENTE ESPECIALIZADO)**

f. \_\_\_\_\_

**Psic. Sofía Carrillo Saldarreaga**

**OPONENTE**

## INDICE GENERAL

1	RESUMEN .....	XII
2	INTRODUCCIÓN .....	2
3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
3.1	Descripción del problema .....	3
3.2	Formulación del Problema Central .....	4
3.3	Sistematización del Problema.....	4
3.4	Objetivos .....	4
3.4.1	Objetivo General:.....	4
3.4.2	Objetivos Específicos .....	4
4	MARCO INSTITUCIONAL.....	5
4.1	Historia.....	5
4.2	Misión.....	5
4.3	Visión: .....	5
5	ANTECEDENTES .....	6
6	Comunicación Organizacional.....	8
6.1	Definición de comunicación Organizacional .....	8
6.2	Proceso de Comunicación .....	8
6.3	Importancia de la Comunicación organizacional en las empresas .....	10
6.4	Tipos de Comunicación Organizacional.....	10
6.4.1	Comunicación Externa .....	11
6.4.2	Comunicación Interna.....	11
6.4.3	Comunicación Descendente.....	12
6.4.4	Comunicación Ascendente.....	12
6.4.5	Comunicación Horizontal.....	13
6.4.6	Comunicación Diagonal.....	13
7	Socialización Organizacional .....	13
7.1	Definición de Socialización Organizacional .....	13
7.2	Relación entre Socialización Organizacional y Onboarding .....	14
7.3	Etapas del proceso de Socialización Organizacional .....	14
8	Cultura Organizacional.....	22
8.1	Definición Cultura Organizacional.....	22
8.2	Elementos de la Cultura Organizacional.....	23
8.3	Tipos de Cultura Organizacional.....	23
8.4	Transmisión de la cultura .....	24

9	Desempeño laboral .....	25
9.1	Definición de Desempeño laboral .....	25
9.2	Características del desempeño Laboral.....	26
9.3	Métodos de evaluación por competencias.....	27
10	MARCO METODOLÓGICO .....	29
10.1	Diseño de Investigación:.....	29
10.2	Enfoque metodológico .....	29
10.3	Tipo de investigación .....	29
10.4	Población .....	29
10.5	Muestra .....	30
10.6	Métodos, herramientas e instrumentos de investigación .....	30
10.6.1	Observación .....	30
10.6.2	Análisis documental .....	30
10.6.3	Encuesta sobre el programa Onboarding .....	31
11	ANÁLISIS DE DATOS.....	32
11.1	Género: femenino – masculino .....	32
11.2	2.- ¿Qué es para usted el programa Onboarding? .....	33
11.3	¿Al ingresar a la organización recibió información adecuada que le permitió identificarse con la empresa? .....	34
11.4	¿El programa Onboarding recibido le permitió conocer la cultura organizacional? .....	35
11.5	¿El programa Onboarding le brindó la adecuada orientación a su cargo?.....	36
11.6	¿El programa Onboarding le permitió comprender la estrategia y los objetivos de la empresa? .....	37
11.7	¿El programa Onboarding recibido cumplió con sus expectativas acerca de la dinámica de la empresa? .....	38
11.8	¿En qué medida su desempeño dentro de la empresa fue motivado por el programa Onboarding recibido?.....	39
11.9	¿De qué manera el programa Onboarding facilitó su proceso de adaptación a la empresa? .....	40
12	REDISEÑO DEL PROGRAMA ONBOARDING .....	41
12.1	Objetivo .....	41
13	CONCLUSIONES.....	104
14	RECOMENDACIONES .....	105
15	REFERENCIAS.....	2

## ÍNDICE DE FIGURAS

1.	Figura 1 .....	13
2.	Figura 2.....	18
3.	Figura 3 .....	33

## RESUMEN

La presente investigación hace referencia al Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda. En una reunión con Talento Humano se conoció la situación del programa y se evidenció falencias en los contenidos y resultados. Había poca comunicación sobre lo que se esperaba de ellos y en qué contribuía su trabajo, así como aspectos de la cultura de la organización con los cuales no estaban identificados y aspectos de su área que no permitían un adecuado desempeño laboral, con esta información se estableció la necesidad de trabajar en el rediseño del programa. Se inició haciendo una revisión de los contenidos vigentes que manejaba la empresa y se definieron los aspectos que se requerían en el contenido. Las temáticas que se consideraron como aportes para los nuevos talentos de la organización son: Cultura Organizacional, Bienestar Social, Seguridad y Salud Ocupacional, Servicio al cliente y manejo de redes Sociales y Marketing, permitiendo de esta forma generar un impacto en el proceso y obtener el resultado deseado tanto para los colaboradores como para la organización. El proceso metodológico realizado a través de la encuesta, con una muestra de 25 asesores comerciales de género femenino y masculino, determinó la percepción de los colaboradores sobre el programa Onboarding rediseñado. Los colaboradores indicaron que el programa generó orientación, identificación y adaptación de ellos a la organización en un corto plazo. De tal manera, que los resultados obtenidos permitieron corroborar que el programa Onboarding rediseñado obtuvo un resultado favorable.

Palabras Claves: Programa Onboarding, socialización organizacional, cultura organizacional, desempeño laboral y comunicación organizacional.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en la actualidad apuntan a una planificación y gestión organizacional eficaz que permita su subsistencia y crecimiento dentro del mercado. Comprenden que cada factor o variable es relevante, pero, sobre todo, lo es su gente, sus colaboradores, siendo ellos el motor que los lleva al cumplimiento de las metas de la empresa.

Los nuevos talentos de una organización buscan desde su primer día, sentirse motivados y valorados, así como también, percibir un panorama positivo con expectativas de lo que la organización les brindará a corto o largo plazo. Por ello, es necesario que las organizaciones brinden una adecuada socialización, con la que se aporta al conocimiento de la cultura de la empresa y el desempeño que se espera de los nuevos colaboradores.

Siendo así, el programa Onboarding es una pieza fundamental para los nuevos talentos que ingresan a la empresa. Por este medio, descubrirán el giro del negocio basado en su dinámica empresarial, sintiéndose identificados y en conocimiento de lo que la empresa busca de ellos, respecto a la definición de su rol dentro del cargo y su aporte al desarrollo eficiente de la organización.

Los niveles de ausentismo y rotación empiezan cuando el colaborador no se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo, es por ello que, el programa Onboarding es esa puerta de bienvenida que se le brinda al nuevo talento para empoderarlo dentro de la empresa, desde sus primeros días, para orientarlo hacia resultados eficientes que aporten a la organización no solo en su economía, sino también en su imagen. En la presente investigación se presentará el rediseño del programa Onboarding de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda., a través del desarrollo de contenidos importantes que aportan al conocimiento de la dinámica empresarial, estos son: la cultura organizacional, la comunicación organizacional, la socialización y el programa Onboarding.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Descripción del problema

Actualmente las organizaciones se encuentran inmersas en una dinámica de innovación constante para la mejora continua de sus procesos, de este modo, los profesionales del área de Talento Humano cada vez apuestan más por el proceso de Onboarding, que, a pesar de ser relativamente nuevo en nuestro país, asegura un talento idóneo para generar un aumento en la productividad, compromiso y permanencia del colaborador.

Una parte fundamental de este proceso son los nuevos talentos, quienes al integrarse en la organización y reconocer los aspectos que deben aprender para desempeñar sus funciones, cumplen con las expectativas que tiene la organización. Estos programas han demostrado un incremento notable del compromiso y desempeño de los colaboradores, disminuyendo los índices de rotación y ausentismo de las áreas críticas.

Este caso de estudio presenta a la empresa inmobiliaria Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda., que a raíz de la pandemia mundial del Covid – 19, presentó cambios inesperados como: la migración obligatoria a lo online, la reestructuración del personal, nuevas políticas y la revisión de los procesos. El programa de Onboarding se volvió monótono cuando cada líder de los departamentos se encargó de ejecutarlo, debido a que se transmitía de manera inadecuada tanto la cultura organizacional como la dinámica de la empresa.

La deficiente comunicación, desde el ingreso del colaborador, originó que no se comprenda realmente las funciones, se encuentre desorientado en su puesto de trabajo y, sobre todo, que no exista un adecuado vínculo, compromiso y se presenten importantes dificultades en el desempeño organizacional.

En relación con estas dificultades encontradas se estableció la necesidad de proponer un rediseño del programa Onboarding, con la finalidad de crear un contenido útil para el colaborador, que le permita adaptarse de manera eficaz a la organización, al área de trabajo y a su cargo.

## **1.2 Formulación del Problema Central**

¿De qué manera influye el rediseño del programa Onboarding en los nuevos talentos de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda. ?

## **1.3 Sistematización del Problema**

¿Qué características debe contener el programa Onboarding para que permita la adaptación del colaborador a la organización?

¿Qué contenido debe tener el programa Onboarding de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda. para que responda a las necesidades de los nuevos talentos ?

¿Qué aspectos del programa Onboarding influyen en la orientación del nuevo talento?

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General:**

Determinar la influencia del rediseño del programa Onboarding en la adaptación de los nuevos talentos mediante la aplicación de técnicas interrogativas para establecer el logro de los objetivos del programa.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Identificar las características que tiene el programa Onboarding de una organización mediante la revisión bibliográfica para diseñar el programa que requiere Dismedsa Cía. Ltda.

Caracterizar los elementos del programa Onboarding de Dismedsa Cía. Ltda, mediante la revisión documental, de acuerdo con la finalidad de adaptar a los nuevos talentos a las necesidades de la organización.

Evaluar el impacto del rediseño del programa Onboarding en el personal a través del método de la encuesta, con la finalidad de establecer los resultados obtenidos de su ejecución.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO INSTITUCIONAL

#### 2.1 Historia

Dismedsa Cía. Ltda. es parte de un gran grupo Inmobiliario que posee 3 proyectos a su mando (Ciudad Celeste, Villa del Rey y La Joya), este grupo inició sus labores en el año 1973 como Corporación Alborada. En ese entonces desarrolló la Alborada y Samanes hasta el año 1998. Protiser S.A, empresa cuya actividad se desarrolla como Agente inmobiliario y corredor se dedicó desde su fundación a la construcción del sector inmobiliario de Samborondón: Santa María de Casagrande, El Río, Laguna Dorada, Rinconada del Lago, Tornero, Vista al Parque, La Laguna y Río Guayas Club. En el año 2002 Corporación Alborada inicia sus actividades para la construcción de Ciudad Celeste y poco tiempo después, en el año 2003 Protiser y Corporación Alborada se asocian en el proyecto de la construcción de urbanizaciones, centros comerciales y otros.

En el año 2006 surge Dismedsa Cía. Ltda., cuya actividad principal es la construcción, la promoción y la venta de terrenos y viviendas. Se dedica a la compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles, como: edificios de apartamentos; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos. La empresa desarrolla el Proyecto Inmobiliario "La Joya" conformado por 14 urbanizaciones cerradas.

#### 2.2 Misión

Mejoramiento continuo de nuestros colaboradores, procesos y tecnología. Cumplimiento de nuestro Sistema Gerencial de Desempeño, requisitos legales y otros requisitos aplicables. Compromiso con el desempeño ambiental, adoptando medidas de protección y prevención, para mitigar los potenciales impactos que puedan originarse en nuestra operación.

#### 2.3 Visión:

Ser una organización eficaz en el desarrollo de ciudades para vivir, donde se consolide una comunidad de ciudadanos viviendo e interactuando en los proyectos desarrollados, posicionándonos como la primera opción en la mente de los clientes.

**Valores Corporativos:** Compromiso, cumplimiento, honestidad, trabajo en equipo.

## 2.4 ANTECEDENTES

El trabajo denominado: *Impacto del Onboarding en el desempeño de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones*, fue realizado en el año 2020, cuya autora es Sandra Cruz de la Universidad de Guayaquil; en el cual se aplicó un método cualitativo para cumplir su objetivo: describir cómo se diseñó e implementó el programa de Onboarding y mediante aquella sistematización de experiencia demostrar el impacto que genera en el desempeño de los nuevos talentos de la organización.

Para el desarrollo del proyecto se aplicaron técnicas e instrumentos: talleres, charlas, encuestas y evaluaciones. Los resultados que se generaron fueron: el programa Onboarding permite que los colaboradores conozcan la información esencia de la empresa, la transparencia en las funciones y lo que se espera de ellos, por ende, aquel influye directamente en la orientación del colaborador para un alto grado de engagement generando un óptimo desempeño laboral de los colaboradores.

Según Mónica Flores, de la Universidad Internacional SEK, en el año 2019, a través de su tesis: *Diseño de un proceso de Onboarding para el personal administrativo de la Universidad de las fuerzas armadas ESPE SANGOLQUI*. Aplicó el método cuantitativo realizando la aplicación de una encuesta. Los resultados dados fueron: los colaboradores sólo desarrollan un sentimiento de pertenencia institucional luego de 5 años y que el programa Onboarding era deficiente.

Por lo tanto, se buscó una estrategia para resolver aquella necesidad que se identificó, es así que, se propuso un proceso Onboarding basado en tres componentes que son: fase previa, integración y evaluación, así como los recursos materiales y humanos necesarios para su aplicación y fácil adaptación del personal y de esta manera la obtención de resultados eficaces para la universidad.

Las autoras Alejandra Guzmán y Luisa Vivanco, durante el 2019 realizaron su tesis en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: *Análisis de la relación entre la inducción y el engagement dirigido al área de ventas de la empresa Equivida S.A, en la región Costa,* cuyo objetivo era: *analizar la relación que existe entre la inducción y el engagement en un contexto organizacional en el área de ventas de una empresa dedicada a la venta de intangibles.*

Se utilizó una metodología mixta y para mayor efectividad de los resultados del análisis, se tomó como muestra al 100% de la población para emplear encuestas de satisfacción de la inducción corporativa y encuesta de Utrecht Work Engagement Scale (UWES), para medir el nivel de engagement. Partiendo de la teoría de demandas y recursos laborales, se logró aprobar que la inducción es vista como un recurso laboral que definitivamente fomenta el engagement.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3 Comunicación Organizacional**

##### **3.1 Definición de comunicación Organizacional**

Este proceso establece una mejora continua en las funciones y relaciones interpersonales entre el público interno y externo; reduce la incertidumbre; y proporciona un clima organizacional adecuado que permite a los subsistemas de la organización cumplir las metas y el desarrollo de las actividades.

La comunicación estará presente día a día en las actividades de la organización (dinámica empresarial), involucrando constantemente a quienes son parte de ella. Debido a que su talento es quien se encuentra al frente de las actividades y logros de los objetivos, se debe mantener canales de comunicación que permitan la eficiencia y eficacia de la información.

Según Contreras (2020) “la comunicación organizacional es el proceso por medio del cual el personal de la organización transmite y recibe información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella” (p.70).

El departamento de Talento Humano influye ampliamente en la comunicación organizacional, debido a que se alinea con el área de comunicación de la empresa, respecto a cada cambio, mensaje, intervención, ejecución y acciones que se realizan. Aquella comunicación permite que el personal se sienta seguro y orientado sobre el lugar en donde se encuentra, ya que existe una transparencia de los asuntos que ocurren y posibilita el intercambio de ideas en las diferentes direcciones establecidas, generando un liderazgo eficaz, un mejor desempeño y un ambiente que sea motivante y de decisión en la empresa.

##### **3.2 Proceso de Comunicación**

La comunicación no puede en la actualidad concebirse como un proceso lineal, por el contrario, se concibe como un proceso cíclico en la medida que los mensajes fluyen hacia los emisores desde varias direcciones y estos al recibirlos retroalimentan desde varios comportamientos, esto ocurre aun cuando no exista necesariamente la intención expresa de provocar algo.

Figura 1. Diagrama del proceso de Comunicación

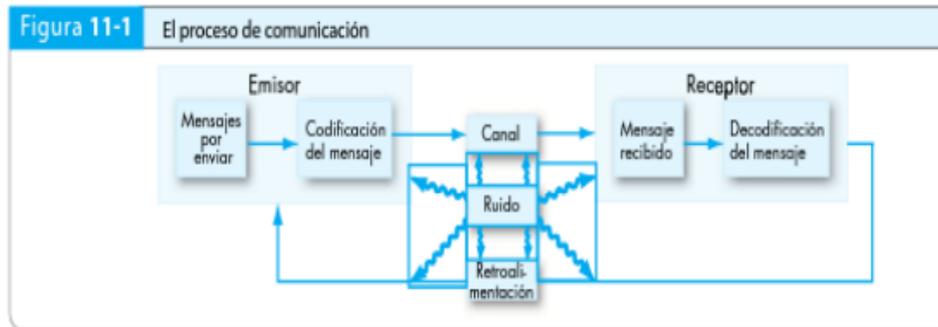


Ilustración 1

Fuente: Robbins, S. P. (2019). Comportamiento Organizacional. Décimo tercera Edición. En S. P. Robbins, Comportamiento Organizacional. Décimo Tercera Edición (pág. 353). México: Pearson Prentice Hall.

La figura 1 representa el proceso de comunicación en las organizaciones. Desde esta perspectiva cuando se habla de comunicación hacemos referencia a una gran cantidad de elementos que se interrelacionan, sin los cuales no sería posible una adecuada comunicación.

Según Carreto (2018), la comunicación requiere de varios elementos. A continuación, los elementos que forman parte de un proceso de comunicación básico son:

**Fuente:** Constituye el elemento donde nace el mensaje primario con los datos y el contenido que se enviará.

**Emisor o codificador:** Se refiere a la persona u organización que se selecciona para transmitir el mensaje; es decir, el que está encargado de codificar el mensaje para que pueda ser entendible al receptor.

**Receptor o decodificador:** Es la persona u organización al que se destina el mensaje.

**Código:** Constituye el conjunto de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, combinados arbitrariamente para que el receptor pueda entenderlo.

**Mensaje:** Se refiere al contenido enviado o la información que desea transmitir el emisor al receptor, donde se expresan el conjunto de ideas, sentimientos y acontecimientos del emisor.

**Canal:** Es el medio por el cual se transmite la información, entre el emisor y el receptor.

**Referente:** Comprende todo lo que es descrito por el mensaje.

**Situación:** Constituye el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.

### **3.3 Importancia de la Comunicación organizacional en las empresas**

Dentro de la misma organización es muy común encontrar colaboradores que desconocen la misión, visión y los valores que tiene la organización; los cuales son sus pilares para poder desarrollar sus actividades. Es muy importante que los colaboradores tengan muy claro los objetivos, las metas y la misión de la organización en la que trabajan para que así se encuentren más comprometidos con ella; lo cual se verá reflejado en la productividad y en el compromiso.

Cuando los colaboradores se encuentran informados de las actividades de la organización y en específico de las de su rol dentro de ella, pueden ser partícipes de estas mismas y trabajar de manera conjuntas para conseguir los objetivos trazados.

De acuerdo con Figueroa (2018) la comunicación organizacional es el principal sistema usado en la construcción del pensamiento de las personas, es la clave que organiza. Poder mantener una buena comunicación desde cualquier departamento de la organización es necesario que todos estén involucrados y sientan que tienen temas en común para que así puedan ser un soporte y aportar con nuevas ideas sobre el trabajo o proyecto que se está desarrollando. (p.29)

Dentro de las organizaciones debe existir un líder que pueda dirigir a la empresa y sus diferentes actividades. Es de vital importancia que los líderes transmitan una comunicación clara, oportuna y que genere confianza a los colaboradores. De esta manera, se logra una adecuada orientación de sus funciones y de la dinámica empresarial para un desempeño productivo y resultados eficaces.

### **3.4 Tipos de Comunicación Organizacional**

En las organizaciones existen diferentes tipos de comunicación con el fin de poder transmitir la información de forma veraz y efectiva, tanto a su público interno como a su público externo. Para lograr eso, las empresas utilizan diferentes tipos de canales o medios en las que suelen transmitir la información establecida. A continuación, se presentarán los tipos de comunicación que existen en las organizaciones, estableciendo su importancia y utilidad.

### 3.4.1 Comunicación Externa

La información que se da a conocer de manera externa se encuentra estratégicamente planeada, ya que esta información tiene por objetivo posicionar a la organización en un lugar privilegiado dentro de los diferentes ámbitos en la que la empresa quiera impactar. “La comunicación externa hace referencia al conjunto de comunicaciones que la empresa genera con actores externos a ella. Es el sistema de relaciones que mantiene la organización con los medios, el gobierno, la comunidad y sus clientes” (Contreras, 2020, p.78).

### 3.4.2 Comunicación Interna

La Comunicación interna consiste en las actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros. Una adecuada comunicación interna genera un ambiente de confianza y que los colaboradores se identifiquen con las metas organizacionales. Según Lalueza (2019) es posible lograr éxito en la comunicación interna cuando se consideran estos aspectos:

**Investigación del cliente:** esta investigación se centra en la información sobre el personal de la organización.

**Investigación de la oportunidad o problema:** razón que debe desarrollarse en un proyecto.

Investigación de los públicos: definir a quienes va a dirigirse la comunicación.

Para que la comunicación interna logre el impacto deseado por parte de la organización es necesario que se establezcan varios criterios:

<b>Responsabilidades</b>	<b>Objetivos</b>
Establecer objetivos y estrategias comunicativas	Implicar a los miembros de la organización
Establecer los elementos de la comunicación	Proyectar una imagen positiva de la empresa
Establecer un sistema de acceso a la información, determinado los flujos de la comunicación	Consolidar un estilo de dirección

**Figura 1.** Responsabilidades y objetivos de la comunicación interna. Lalueza (2019)

Con lo anteriormente presentado, es necesario entender que la comunicación interna requiere que se considere hacia quiénes va dirigido, qué información se desea transmitir y por qué razón.

Dentro de la comunicación interna existen varias direcciones o vías que ayudan a que la comunicación fluya y puede darse desde un nivel jerárquico menor a uno más alto o viceversa, también se puede realizar en niveles laterales. Por tal razón se puede hablar de formas de comunicación interna, que se grafican a continuación. (Contreras, 2020, p.89)

### **3.4.3 Comunicación Descendente**

Este tipo de comunicación sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados, uno de sus propósitos más comunes es el de proporcionar instrucciones suficientes y específicas de trabajo. Los principales medios utilizados dentro de la comunicación descendente son escritos como: memorándum, cartas, informes, folletos, manuales, reportes, entre otras.

### **3.4.4 Comunicación Ascendente**

Este tipo de comunicación es la que se da desde el subordinado hacia los superiores. El principal beneficio de esta comunicación es constituirse en el medio por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados y tener información del clima organizacional existente.

La comunicación ascendente se evidencia en organizaciones cuyo ambiente y procesos de comunicación existe una mayor participación de los colaboradores. Mantienen políticas de puertas abiertas que permite una mayor interacción entre los miembros. Los medios de comunicación más utilizados en la comunicación ascendente son: reuniones, entrevistas, encuestas y correos.

#### **3.4.5 Comunicación Horizontal**

La comunicación horizontal se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico; la mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y coordinación del personal del mismo nivel. Este tipo de comunicación es importante para que exista un buen entendimiento entre los grupos de trabajo. Esto ayudará al funcionamiento eficaz de los procesos de la organización.

#### **3.4.6 Comunicación Diagonal**

Este tipo de comunicación pasa por diferentes niveles, canales de mando, funciones y niveles de las organizaciones, para poder transmitir una comunicación veraz y efectiva. La Comunicación diagonal se establece entre miembros de distinto nivel jerárquico, donde no existe presencia de autoridad y logra agilizar la estructura organizativa. Se utiliza en juntas, informes, asambleas, etc.

### **3.5 Socialización Organizacional**

#### **3.6 Definición de Socialización Organizacional**

La Socialización Organizacional es un proceso de aprendizaje mediante el cual una persona asegura la adquisición de competencias laborales, adquiere un nivel de conocimiento a profundidad de la empresa, con el apoyo por parte de sus compañeros en la organización. Se considera un proceso que busca condicionar las conductas del personal para que se alineen a los valores, principios y cultura de la empresa. De igual manera Quijije (2019) menciona que la “Socialización Organizacional es el proceso mediante el cual un individuo adquiere el conocimiento social y las habilidades necesarias para adoptar un rol organizacional” (p.206).

La socialización organizacional es el proceso de adaptación, en donde se busca influir entre un colaborador y su compañero de trabajo, de tal modo que logre aceptar su comportamiento social y laboral estableciendo una relación eficaz para la empresa. “La socialización es un proceso de adquisición de un conjunto de roles conductuales apropiados y el ajuste a las normas y valores del grupo de trabajo” (Feldman, citado por Calderón, Laca, Pando & Pedroza, 2015, p. 268).

Gracias a la socialización el colaborador logra convertirse en un miembro activo de la organización. Este proceso se da durante el ingreso, puesto que, aprende sobre lo que es la organización y el aporte de su cargo a los objetivos organizacionales. Entre los elementos que se destacan en un programa de socialización tenemos: misión, visión y valores de la empresa, los cuales permiten una correcta orientación a la empresa y al cargo, así como también la adaptación a su entorno laboral, junto a los otros colaboradores de la organización.

### **3.7 Relación entre Socialización Organizacional y Onboarding**

Onboarding, es el programa de bienvenida del nuevo colaborador que puede llamarse también socialización. Además de recibirlo y orientarlo, es el primer contacto hacia el conocimiento a profundidad de la organización, tanto a nivel general como específico, para lograr la identidad corporativa a corto plazo.

El Onboarding permite proporcionar a los nuevos colaboradores la información básica sobre la empresa, para desempeñar satisfactoriamente sus labores, por ende, el colaborador debe asistir a la socialización que ofrece la misma. Benayas (2018) define al Onboarding como, “las actividades que se incluyen en su introducción a la organización y a su trabajo, así como la información que reciben durante las etapas de reclutamiento” (107). Un correcto Onboarding reduce la incertidumbre de los nuevos colaboradores de socializarse con otras personas, debido a que luego de conocer la dinámica organizacional, pasa a descubrir a todo el personal de la empresa acoplándose y sintiéndose seguro de expresar sus actitudes, valores y pensamientos.

### **3.8 Etapas del proceso de Socialización Organizacional**

El proceso de socialización organizacional, está conformado por tres etapas que han sido definidas por diversos autores, sin embargo, se seleccionó para la presente investigación la perspectiva propuesta por Cantón (2016).

**Etapa I. Previa a la llegada:** se reconoce que cada colaborador llega con una serie de valores, actitudes y expectativas organizacionales. Sin embargo, va más allá del puesto de trabajo específico, comprende el aprendizaje que ha adquirido el nuevo colaborador antes de unirse a la organización.

**Etapa II. De encuentro:** el individuo enfrenta la posible diferenciación entre sus expectativas sobre el puesto, sus compañeros, sus supervisores y la organización en general. El nuevo colaborador obtiene un conocimiento de lo que realmente es la organización, y que tiende a la comprensión de que las expectativas y la realidad pueden diferir.

**Etapa III. De Metamorfosis:** los miembros nuevos se sienten a gusto en donde se encuentran junto a sus jefes, pares y demás compañeros. En esta situación, habrán asimilado las normas de la organización y de sus compañeros, de tal manera que las comprenden y la aceptan.

## **Programa Onboarding**

### **Definición de programa Onboarding**

El término *onboarding* significa abordar. A nivel organizacional este término hace referencia al proceso a través del cual los empleados se suben a bordo de la empresa, con la finalidad de que los nuevos colaboradores aprendan o se adapten a los procesos internos y se integren al equipo para lograr los objetivos organizacionales.

El *onboarding* va más allá del simple aprendizaje, por esa razón se considera que genera también la adaptación de los empleados a la cultura de una empresa. El programa permite la adaptación del nuevo colaborador a la empresa, a sus compañeros de trabajo y a las funciones que va a desempeñar, todo esto con el fin de que pueda contribuir a cumplir con las metas organizacionales.

El principal objetivo del programa es proporcionarle al nuevo colaborador la información básica acerca de la empresa: la historia, misión, visión, cultura, objetivos, políticas, productos y servicios que brinda, para que el nuevo colaborador pueda incorporarse al trabajo de una manera idónea.

El enfoque fundamental de este proceso es la gente y su adaptación a la organización, desde el primer contacto que recibe tanto en el proceso de reclutamiento como en la selección, y los demás momentos o instancias claves que generan conexión. Desde esta perspectiva el programa Onboarding, implanta el sentido de orgullo y pertenencia, al ser ejecutado en su totalidad como pilar clave del engagement del colaborador y las expectativas que se puedan generar de esta relación laboral. Cada una de las interrogantes que se pueda plantear el nuevo talento deberá ser despejada con rapidez para evitar la incertidumbre.

Los colaboradores de una organización jamás se sentirán identificados si no se les transmite el ambiente empresarial del que formarán parte. Algo que debe de tenerse en cuenta, en un programa de Onboarding, es que debe ser dinámico, ya que la organización lo es, en especial para mantener actualizado al personal. (García, 2014, p. 13)

La experiencia que posee un colaborador en su paso en el ámbito laboral, además de su formación es una fusión que le aporta y lo enriquece, logra la experticia y el dominio en sus funciones, Ninguna empresa es igual a las demás, por ende es de vital importancia que los nuevos talentos, obtengan su bienvenida y orientación que posibilite su sentido de pertenencia y engagement en el lugar que se encuentra y la adecuada imagen que una empresa proyecta como resultado del programa.

### **Diferencia entre Inducción y Onboarding**

Con la información proporcionada, es muy importante señalar la diferencia entre la Inducción o socialización y el Onboarding. La Inducción corporativa es realizada de forma unilateral, de la empresa al colaborador, es de carácter informativo.

La inducción ayuda al nuevo colaborador a iniciar sus actividades y constituye únicamente una parte del proceso de Onboarding. Mientras que en el proceso de Onboarding, existe un feedback continuo junto a una adecuada interacción en ambas vías, que permite una comunicación y entonces una clara tendencia a prever y evitar problemas.

De acuerdo con Rosas (2016) en el siguiente cuadro se muestran las diferencias entre la Inducción y Onboarding:

<b>Inducción</b>	<b>Onboarding</b>
Proceso Transaccional	Proceso Estratégico
Conducido por Recursos Humanos	Coordinado por RRHH con participación de las áreas
Colaborador como agente pasivo	Participación activa del colaborador

**Figura 2:** Diferencias entre Inducción y Onboarding. Rosas (2016)

De acuerdo con lo anterior, se puede considerar a la Inducción como un proceso transaccional, esto se refiere a que sólo es de carácter informativo, mientras que el proceso de Onboarding es un procedimiento estratégico, que mantiene una constante interacción con el colaborador.

La inducción es liderada por el departamento de Recursos Humanos, éste es el área responsable de la socialización de los valores, misión y visión de la compañía; mientras que el coordinador de RRHH junto con la ayuda de los líderes de otras áreas son los encargados del proceso de Onboarding, puesto que, es un proceso más específico.

El colaborador es una persona que no participa en la inducción, es un agente pasivo. Mientras que en el Onboarding es todo lo contrario, se marca una participación activa del colaborador, con un feedback constante para el monitoreo del programa y la adaptación del mismo.

### **Características del programa Onboarding**

El programa Onboarding tiene una serie de características. La principal es hacer que el colaborador se sienta como en casa desde el primer día. Según Bermúdez (2019) “El desarrollar un proceso de Onboarding conlleva ciertas características que deben ser tomadas en cuenta por el departamento de Recursos Humanos, el nuevo colaborador, el responsable directo de temáticas y el equipo de trabajo” (p.120).

Un eficaz programa Onboarding permite que los nuevos talentos conozcan al resto del personal y a la dinámica empresarial, facilita la identificación de los colaboradores con los valores y principios de la organización, favorece el desarrollo del sentimiento de pertenencia e identificación con la marca, desarrolla un clima de confianza y transparencia desde el primer momento, evita dudas, malentendidos, frustraciones y el no cumplimiento de expectativas,

disminuye el ausentismo y la rotación de colaboradores.

Entre las principales características del programa están:

Es más específico y lento, puesto que, puede requerir varias semanas de trabajo

Cuenta con una ruta de actuación frente a la contratación e inclusión del colaborador.

Necesita ubicar elementos de la cultura organizacional para generar lealtad y compromiso.

Requiere claridad de la dinámica del trabajo, para la pronta adaptación del colaborador.

Es necesario automatizar los procesos internos para brindar las pautas de actuación ante la llegada de un nuevo miembro, garantizando así, la correcta aplicación de las técnicas y la posterior verificación de los resultados. Para que exista una adecuada relación entre los procesos internos, específicamente en lo referente a la de incorporación del nuevo talento, es importante establecer los procedimientos que se realizarán desde el momento en que se establece un requerimiento de personal hasta que se encuentra el nuevo talento integrado a su cargo dentro de la organización.

### **Etapas de Onboarding**

Para poder realizar el correcto proceso es necesario que se tomen en cuenta las etapas del programa y la forma en las que se debe implementar. A continuación, se presentarán las etapas del programa según Rosas (2016):

#### **Pre-onboarding durante el reclutamiento**

El Onboarding no se trata de un proceso aislado, más bien empieza antes de que el colaborador entre en la empresa. Según Rosas (2016) “El objetivo es personalizar la fase de reclutamiento hasta el punto de que el colaborador se sienta parte de la empresa incluso antes de entrar a formar parte de ella (p.135).

#### **Primer día de trabajo**

Durante su primer día de trabajo, se debe recibir al colaborador, presentarle a sus compañeros y superiores, enseñarle las instalaciones, hablarle acerca de lo que se espera de él, con la finalidad de disipar los nervios propios de la incorporación lo antes posible, y crear un clima laboral en el que el nuevo talento se sienta a gusto desde el primer momento.

#### **Semana de adaptación**

En estos primeros días de trabajo se ha de estar en constante contacto con el colaborador para

resolver cualquier duda o pregunta. Poco a poco, el nuevo talento entenderá el funcionamiento interno de la empresa más a fondo, y de esta manera podrá funcionar de forma autónoma lo antes posible. Según Rosas (2016) “La primera semana de trabajo es clave para la adaptación del nuevo colaborador y para que se convenza de que el puesto de trabajo, los compañeros y la empresa en general cumplen las expectativas deseadas (p.249).

### **Onboarding continuo**

Una vez pasada la etapa de bienvenida, presentación y adaptación, se debe hacer ver al colaborador que cuenta con opciones para crecer profesionalmente. Este proceso es muy importante para mantener la identificación del colaborador con la empresa y evitar la rotación del talento. El programa de Onboarding al contar con los elementos apropiados, determina el recorrido de la formación de cada profesional hasta alcanzar los niveles de productividad y conocimiento óptimos en cada fase. Es importante entender, por lo tanto, que no se trata de un momento si no de un camino de aprendizaje, ejecución y verificación de la adecuada evolución.

### **Importancia del programa Onboarding**

Para alcanzar el óptimo rendimiento del nuevo talento a corto plazo, la función del Onboarding estará orientada a una estrategia eficaz con la que se logre no sólo una rápida integración del nuevo colaborador, sino también que el talento ya dentro de la empresa busque optimizar los recursos, en sí, propiciar una organización de bienestar.

La acción del departamento de Recursos humanos se orienta a la gestión clave para el desarrollo de la dinámica empresarial, es así como se asiste y reconoce el capital, los equipos y materiales, pero además es muy necesario ejecutar actividades para efectivizar al talento y mejorar sus competencias. Un colaborador que conoce a profundidad a la organización, que identifica su propósito de contratación, que definen sus funciones, las responsabilidades y el logro de aquello, brinda una estabilidad y adaptación idónea del nuevo talento.

Un buen proceso de Onboarding, tendrá en cuenta las necesidades del equipo y de los nuevos talentos, razón por la cual, se encargará de conocer lo que el empleado requiere para tener éxito en su función. Ofrecer un eficaz programa Onboarding permitirá a la organización adquirir talentos competentes, e identificados con la actividad empresarial.

Este programa es un componente esencial del proceso de socialización para que el colaborador comprenda su accionar hacia dónde va dirigido y exista un real engagement a la filosofía

organizacional. Es necesario generar y siempre seguir generando un apego y compromiso para que su accionar sea mejor de lo esperado, disminuyendo el ausentismo, rotación, incrementando el potencial de la empresa para su rentabilidad organizacional. “La socialización no solo es un proceso, es una parte con la que nace y necesita el ser humano para comunicarse y adaptarse” (Calderón, Laca, Pando & Pedroza, 2015, p. 299).

### **Beneficios del programa Onboarding**

Se han establecido las características y las etapas del programa, es también necesario conocer los beneficios que brinda no sólo a la empresa sino también al colaborador. Según Mendoza (2013) el programa Onboarding es beneficioso debido a que contribuye al “desarrollo del sentido de pertenencia e involucramiento del colaborador al conocer con claridad los pilares fundamentales de la empresa, como: misión, valores, objetivos, etc.” (p.15).

Otro de los principales beneficios del programa es que reduce el nivel de ansiedad del nuevo colaborador, con lo cual es más probable que se desempeñen bien, al sentirse mejor ubicado, requiriendo menos atención por parte del supervisor. El tener un programa Onboarding pertinente va a permitir también obtener un mejor clima laboral, ya que se establecen desde el principio las normas de cordialidad, buena comunicación e interacción entre compañeros de trabajo.

Acorde a lo expuesto anteriormente, el programa Onboarding da más seguridad y estabilidad al colaborador ya que no va a sentir miedo ni incertidumbre de cometer un error, esto le dará mayor independencia y empoderamiento en sus gestiones.

### **Fases del programa Onboarding**

Como todo proceso, el programa requiere de un plan para que pueda ejecutarse adecuadamente. Para el desarrollo y aceptación de este programa por parte de los colaboradores es necesario tener en cuenta algunos aspectos. Rosas (2016) menciona que se tiene que contemplar cinco fases del programa de Onboarding, mismas que a continuación se describen:

***Alineamiento:*** Se refiere a estar seguros de que la organización, está de acuerdo con la necesidad de un nuevo miembro en el equipo. Se debe tener muy claras las expectativas de desempeño y competencias que se buscan en la persona a contratar.

**Adquisición:** Está relacionado con la incorporación del nuevo personal en la empresa, el cual debe contar con las competencias y habilidades necesarias para el puesto de trabajo.

**Administración:** Es necesario establecer y proporcionar los recursos que potencialicen a los buenos resultados del talento.

**Integración:** Cuando el proceso de contratación se realiza, se debe presentar al nuevo integrante a toda la organización y anunciar su ingreso claramente en términos de posición, funciones y rol, para incentivar a una cordial interacción y relación con sus compañeros.

**Aceleración:** la adecuada información permitir e inspira a los nuevos colaboradores a lograr mejores resultados y óptimos.

### **Duración del programa Onboarding**

En la actualidad cada vez es más complicado encontrar y retener a los buenos colaboradores, que no solo se destaquen por su experiencia, conocimientos y habilidades, sino que se diferencien por su compromiso, ilusión, motivación, actitud y valores. Por esto, es necesario hacer un buen proceso de acogida al colaborador a través de un Onboarding definido y con un contenido permitente que responda a las necesidades de la organización y del nuevo talento.

**Día 1 a Mes 3:** El colaborador consume poco a poco su razón de ser en la empresa, el fin que se espera del mismo, adaptándose a la dinámica organizacional y a la eficiencia de los recursos.

**Mes 3 a Mes 6:** El colaborador empieza a generar valor.

**A partir del Mes 6:** El colaborador llega al equilibrio y genera más valor del que consume.

La inclusión de tecnologías y del teletrabajo han transformado las relaciones laborales y los procesos en las organizaciones. Cada día es más común que las organizaciones dejen las instalaciones físicas para realizar sus actividades utilizando medios digitales. Frente a este panorama, muchas organizaciones han diseñado procesos de Onboarding que cumplan con estos cambios en las dinámicas de trabajo. Esto se debe a que una parte del personal se puede encontrar en otras áreas geográficas o no cuentan con un lugar fijo de trabajo.

Las empresas han tenido que crear estrategias de Onboarding digitales que faciliten la incorporación de nuevos talentos en sus equipos de trabajo. Para crear programas de

Onboarding digitales es necesario contar con un software, programa o plataforma que permitan programar las acciones necesarias para la integración de nuevos colaboradores. Estos se pueden apoyar en herramientas o métodos más tradicionales como las videollamadas y grupos de comunicación en las que se puede incorporar al nuevo talento para facilitar generar contacto y brindar el conocimiento y la información que se requiere para el trabajo.

### **3.9 Cultura Organizacional**

#### **3.10 Definición Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es uno de los elementos indispensables que toda empresa posee o debe de poseer, debido a que hace referencia a aquellos aspectos que diferencian a una organización de la otra. Por ende, cada cultura estará compuesta por aspectos formales, informales, tangibles e intangibles, que direccionan el comportamiento de los colaboradores.

Quienes fundan la organización, son quienes determinan la misión, visión, valores, políticas, etc., y a su vez mediante la experiencia establecen otros aspectos de la cultura como: el lenguaje, los rituales, y costumbres. Chiavenato (2019) expresa que: “la cultura organizacional es el conjunto holístico de costumbres, rituales, hábitos y creencias definidos por las normas, los valores, las actitudes y los intereses que comparten todos los miembros de la organización” (p. 176 - 177).

Siguiendo con lo mencionado podemos comprender que la cultura empresarial es la guía de conductas que día a día realiza el personal. Es esa capacidad de generar engagement y establecer lineamientos en cuanto al comportamiento del colaborador. Es así como podemos mencionar que la cultura organizacional debe estar definida claramente en una empresa, debe comunicarse desde el inicio, a través del programa Onboarding para brindar los lineamientos de cada colaborador sobre las funciones y responsabilidades que tiene.

Cada elemento que se le brinda al colaborador debe ser visiblemente definido, asentado y adquirido desde la empresa ya que estos sirven como métodos de aprendizaje de la cultura. Es oportuno mencionar que la cultura organizacional debe reflejarse en cada acción y ser flexible a los cambios de la organización.

### 3.11 Elementos de la Cultura Organizacional

Entre los elementos de la cultura organizacional están los valores organizacionales. Estos son las cualidades o principios que caracterizan a los equipos de trabajo, es decir, son las virtudes que tiene la organización, las cuales se deben ver reflejadas en los colaboradores.

Las políticas organizacionales son aquellos reglamentos o directrices básicas no negociables que se crean para establecer un orden para todos los colaboradores de la organización, para así generar un ambiente equitativo. Estas políticas llegan a generar compromiso del trabajador hacia la empresa.

Otros elementos de la cultura organizacional son la misión y visión. La misión de una organización es la razón o el porqué de la organización, es decir, el propósito de la creación de ella es su razón de estar. La visión por otro lado es la proyección que tiene la empresa en el futuro, es decir, a donde quiere llegar, cuál es su límite si es que lo tiene.

### 3.12 Tipos de Cultura Organizacional

Muchas organizaciones fracasan en la ejecución de la estrategia por no tener una cultura organizacional definida. Podría decirse incluso que sin la cultura es casi imposible que los colaboradores desarrollen comportamientos de aporte hacia la empresa, La cultura organizacional debe estar determinada antes de dar pie a la dinámica organizacional para un alineamiento del personal e identidad corporativa del mismo. Cameron y Quinn (1999) citados por Galli (2018), identifican cuatro grandes tipos de cultura organizacional dominantes en las empresas:

La primera es la denominada *Clan*, en la cual la empresa es percibida como un lugar adecuado para trabajar. Los líderes de la empresa poseen buenos líderes y mentores. Es una cultura que deriva lealtad. Otro tipo es el *Ad-hoc* (Adhocracia), en donde los miembros perciben a la empresa como una inspiración creativa. Los colaboradores por esta razón tienden a ser personas creativas y propositivas, y los líderes también son considerados innovadores y tomadores de riesgo.

El tercer tipo es la cultura *Jerarquizada*, en ella los dirigentes de la organización son buenos coordinadores y organizadores, por lo cual trabajan por mantener la organización cohesionada por medio del cumplimiento de las reglas. Cuarto tipo denominado, *Mercado* (de resultados), los colaboradores tienden a ser competitivos y orientados al cumplimiento de las metas. El

liderazgo es exigente, su foco es lograr el objetivo.

A continuación, el psicólogo Rivera (2017) presenta 4 modelos u orientaciones de la cultura organizacional:

#### **Cultura organizacional orientada al poder**

Su objetivo es ser la mejor en el mercado, lograr obtener una alta competitividad en donde su nombre mismo lo dice, el poder absoluto es su estado deseado, se garantiza el buscar el trabajo independiente y eficaz para el logro de los objetivos.

#### **Cultura organizacional orientada a las normas**

Se apega a los procesos, protocolos y procedimientos para garantizar un funcionamiento correcto, por lo que establece funciones y responsabilidades. (p.302)

#### **Cultura organizacional orientada a los resultados**

Su objetivo es la eficacia y la optimización de los procesos laborales; además, prioriza las metas a corto plazo y fomenta el ahorro de recursos, tanto materiales como humanos. (p.303)

#### **Cultura organizacional orientada a las personas**

La cultura orientada a las personas busca que el equipo de la empresa se desarrolle en donde la capacitación y constante desarrollo incita a la creatividad y actualización para volverse una empresa referente. Se establece a la gente como el factor clave y de fuerza en la organización.

### **3.13 Transmisión de la cultura**

La cultura debe de ser transmitida a los colaboradores de diversas maneras; entre las cuales las más poderosas son:

#### **Historias**

Son relatos que circulan en muchas organizaciones. Suelen contener una narración de acontecimientos acerca de los fundadores de las organizaciones, Las historias anclan el presente con el pasado y proporcionan explicaciones y legitimidad a las prácticas actuales.

#### **Rituales**

Son actos repetitivos que representan a la organización y buscan que los colaboradores se identifiquen con aquello, en donde los fundadores con quienes han posicionado ese referente dentro de la misma para que quede como una tradición a lo largo de la subsistencia de la empresa.

## **Símbolos materiales**

Los símbolos materiales comunican a los colaboradores que se realiza, que es lo que se busca y cómo se caracteriza cada uno, en dónde se puede delimitar cambios y mejoras para ellos y para la organización.

## **Lenguaje**

“Muchas organizaciones usan el lenguaje como una forma de identificar a los miembros de una cultura o subcultura. Al aprender este lenguaje, los miembros evidencian su aceptación de la cultura, y al hacerlo ayudan a preservarla” (Suárez, 2018).

# **4 Desempeño laboral**

## **4.1 Definición de Desempeño laboral**

El desempeño organizacional del capital humano está relacionado al efecto que tiene para medir el rendimiento y eficiencia dentro de la empresa, es la demostración de sus capacidades, comportamientos y funciones de forma efectiva, pero de igual forma es sumamente importante que el colaborador conozca la dinámica empresarial y las actividades que el tendrá que desempeñar, por ende, existen factores externos e internos que influyen directamente en el colaborador para su rendimiento o desempeño eficaz esperado.

Entre los factores internos que directamente influyen en el desempeño laboral está el programa Onboarding. Este programa, constituye la primera etapa debido a que orienta al colaborador sobre la realidad del contexto en donde se encuentra, así como también la estructura jerárquica, la cultura organizacional, las políticas y lineamientos y el liderazgo. Entre los factores externos, que no pertenecen propiamente a la organización pero que obtienen relevancia en la actividad de la misma y en su crecimiento, como los son los factores familiares y personales, factores ambientales, factores tecnológicos y demás.

El desempeño laboral puede ser medido a través de indicadores cuantitativos y cualitativos. Los primeros (cuantitativos) hacen referencia a las medidas económicas financieras, a la rentabilidad obtenida a nivel de competitividad en el mercado, mientras que los indicadores cualitativos hacen referencia a las mejoras comprobadas de procesos internos, la planificación, coordinación y organización de las tareas, la habilidad de adaptación a corto plazo al entorno. (Lozada, 2016, p. 128)

Por lo tanto, el desempeño de un colaborador a nivel individual, grupal y organizacional será el efecto de un clima laboral apropiado, que fue logrado a través de una retroalimentación y el genuino interés de la organización por el desarrollo de competencias y habilidades que requiere el colaborador para realizar su trabajo.

#### **4.2 Características del desempeño Laboral**

Las características para medir el desempeño no sólo deben buscar identificar o determinar resultados, por el contrario, debe proponer principios de mejora. Según Parra (2014) “En la evaluación se incluye en sí misma la evaluación de las competencias, en conjunto con las condiciones laborales y personales requeridas para su actuación en un determinado puesto de trabajo” (p. 110).

Con los antecedentes expuestos se puede concluir que la evaluación del desempeño, abarca mucho más que un simple propósito de evaluar resultados y metas de un colaborador, también involucra relacionar el diagnóstico de operatividad considerando las tareas, procesos e indicadores que se requieren para el puesto, es decir está ligando al colaborador con el ambiente laboral, la capacidad instalada de producción de los equipos y los recursos utilizados para llegar a la meta, buscando siempre estimular al colaborador con un diagnóstico confiable, verás, efectivo y sin manipulaciones.

El colaborador debe desempeñar las funciones conforme a sus actitudes y habilidades, cuyos resultados sirvan para considerarlo en el plan de recompensas, entrenamiento, promociones y ascensos conforme a su desempeño.

El evaluado no solamente debe ser visto como un indicador de alcance de metas, sino como un todo en el que se incluyen metas, objetivos, índice de satisfacción laboral, así como una herramienta de crecimiento empresarial. Se debe recordar que un colaborador competente no siempre tendrá un excelente desempeño laboral, sino se toma en consideración los factores indicados como: metas, indicadores, ambiente laboral, herramientas.

En resumen, se puede indicar que los propósitos de la evaluación de desempeño son de carácter administrativo, de gestión y de desarrollo. Los propósitos de la evaluación buscan establecer decisiones como promoción, ascensos, traslados, planes de carrera y cambios, los

cuales están sujetos a los programas de gestión que establece la organización.

Por otro lado, los propósitos de desarrollo buscan incentivar el perfeccionamiento individual del colaborador, determinando a través de la evaluación cuáles son las falencias del personal, estableciendo las fortalezas y debilidades que generen un indicador para mejorar su desempeño de manera continua, con el fin de alcanzar a desarrollar oportunamente las capacidades del colaborador.

Alcalá (2019) nos dice “sea cual sea el nivel de desempeño, el proceso de evaluación brinda una oportunidad para identificar los puntos de análisis, eliminar cualquier problema potencial y establecer nuevas metas para alcanzar un desempeño mayor” (p.99). No es un mito decir que los colaboradores por lo general buscan que los jefes reconozcan el trabajo que desarrollan en el día a día, sintiéndose de esta manera valorados y con un engagement en la empresa a donde pertenecen.

Un colaborador que no se siente motivado y valorado, por lo general, realizará sus labores basándose en la costumbre, rutina, es decir que no hará su mayor esfuerzo para conseguir cualquier mejoramiento continuo. En virtud de lo mencionado, se debe relacionar si el evaluado tiene capacidades inherentes al cargo y si en base a éstas realiza un esfuerzo individual para desempeñar sus funciones, el esfuerzo de la tarea desempeñada se verá reflejado en los resultados y en la percepción de los involucrados en el proceso.

### 4.3 Métodos de evaluación por competencias

Existen algunos métodos de evaluación del desempeño, entre los más conocidos se puede rescatar a la evaluación por competencias, la cual se basa en la creación de perfiles idóneos. Romero (2021) nos dice que “La definición de competencias consiste en identificar las características inherentes, habilidades, competencias requeridas para un determinado cargo, las cuales deben incluir situaciones o eventos que reflejen el alcance del accionar del colaborador” (p.217).

Es importante resaltar que Alles (2019) propuso algunos modelos para la evaluación del desempeño:

**Evaluación de 90 grados:** Es una herramienta, que se emplea para evaluar a colaboradores

que se ubican en un nivel jerárquico superior hacia un inferior.

**Evaluación de 180 grados:** Similar a la evaluación de 360; su propósito es el desarrollo. Toma el nombre de 180 en alusión a que una persona es evaluada por sus superiores, pares, además de realizar su propia autoevaluación. En ocasiones la evaluación incluye la opinión de clientes internos y/o externos (p.159).

**Evaluación de 360 grados:** Proceso estructurado para medir las competencias de los colaboradores de una organización, con un propósito de desarrollo, en el cual participan múltiples evaluadores, incluyendo el mismo colaborador.

Los principales usos que se da a la evaluación de 360 grados son:

1. Medir el Desempeño del personal
2. Medir las Competencias
3. Diseñar Programas de Desarrollo.

## CAPÍTULO IV

### 4 MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1 Diseño de Investigación:

En el presente trabajo se aplicó un diseño no experimental, debido al enlace o relación que se establece en la variable Onboarding. Además, se realizó la aplicación de una encuesta al grupo de interés, en relación al problema planteado.

#### 4.2 Enfoque metodológico

Para el enfoque metodológico del presente trabajo, se manejó la metodología cuantitativa, debido a que de esta manera se pudo realizar el análisis de la variable definida por resultados cuantificables.

El método cuantitativo utiliza la tabulación de herramienta de investigación para la obtención de datos relacionados a la variable de estudio. El uso de este método permite un mejor análisis de los datos obtenidos en función al objetivo y las preguntas de investigación.

#### 4.3 Tipo de investigación

Se desarrolló un tipo de investigación descriptiva debido a que según Hernández (2014) “la investigación descriptiva se emplea cuando el objetivo es el de detallar cómo son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos” (p.132).

Este tipo de investigación le da valor y sentido al desarrollo de la investigación, debido a que permite determinar comportamientos basados en el análisis de la información de la variable, de esta manera comprobamos como existe un mayor nivel de satisfacción orientado en el desempeño puesto al programa Onboarding.

#### 4.4 Población

Dismedsa Cía. Ltda., consta de 384 colaboradores en total en las actividades de construcción, promoción y venta de terrenos y viviendas. En el área de ventas de Dismedsa Cía. Ltda. (Corpacel Cía. Ltda. y Meisterblue Cía. Ltda.) existe un total de 59 asesores comerciales, a quienes se consideró para realizar el presente trabajo.

#### **4.5 Muestra**

La muestra consta de 25 asesores comerciales que garantizan la fiabilidad estadística para la precisión de datos recolectados. Las encuestas Onboarding serán aplicadas a la muestra del 100% de los asesores comerciales de Dismedsa Cía. Ltda. Según Hernández (2014) “El análisis se inicia con ideas preconcebidas, establecidas en las hipótesis formuladas. Una vez recolectados los datos numéricos, éstos se transfieren a una matriz, se analiza mediante procedimientos estadísticos” (p.91).

#### **4.6 Métodos, herramientas e instrumentos de investigación**

##### **4.6.1 Observación**

La observación, como enfoque cualitativo es realizada durante la recolección de información de campo en el proceso de implementación de los instrumentos de recolección de datos para el trabajo de titulación. La observación permitió evidenciar de manera directa cuáles son los aspectos principales que destacan del entorno laboral y cómo se desenvuelven los colaboradores en su medio usual de trabajo. La observación nos ayuda a identificar aspectos y características del entorno para que, a través de la aplicación de los instrumentos de obtención de datos, el investigador tenga una interacción más directa en el procedimiento y permita articular con mayor expansión la información obtenida de forma cuantitativa.

##### **4.6.2 Análisis documental**

El análisis documental está enfocado en la revisión de temáticas en índole del Onboarding para la identificación y análisis de las variables a medir, justificado con autores referenciales del tema. Además, se realizó una revisión de los antecedentes y procesos de la organización.

Para Hernández (2014) el análisis documental “constituye un proceso ideado por el individuo como medio para organizar y representar el conocimiento registrado en los documentos” (p. 59). Usando este tipo de análisis se explora de manera profunda la documentación precedente sobre las variables de análisis, así como del entorno en el que se lleva a cabo la investigación, es así que en el levantamiento de información se realizó una revisión de los documentos establecidos del programa Onboarding actual y del desempeño laboral.

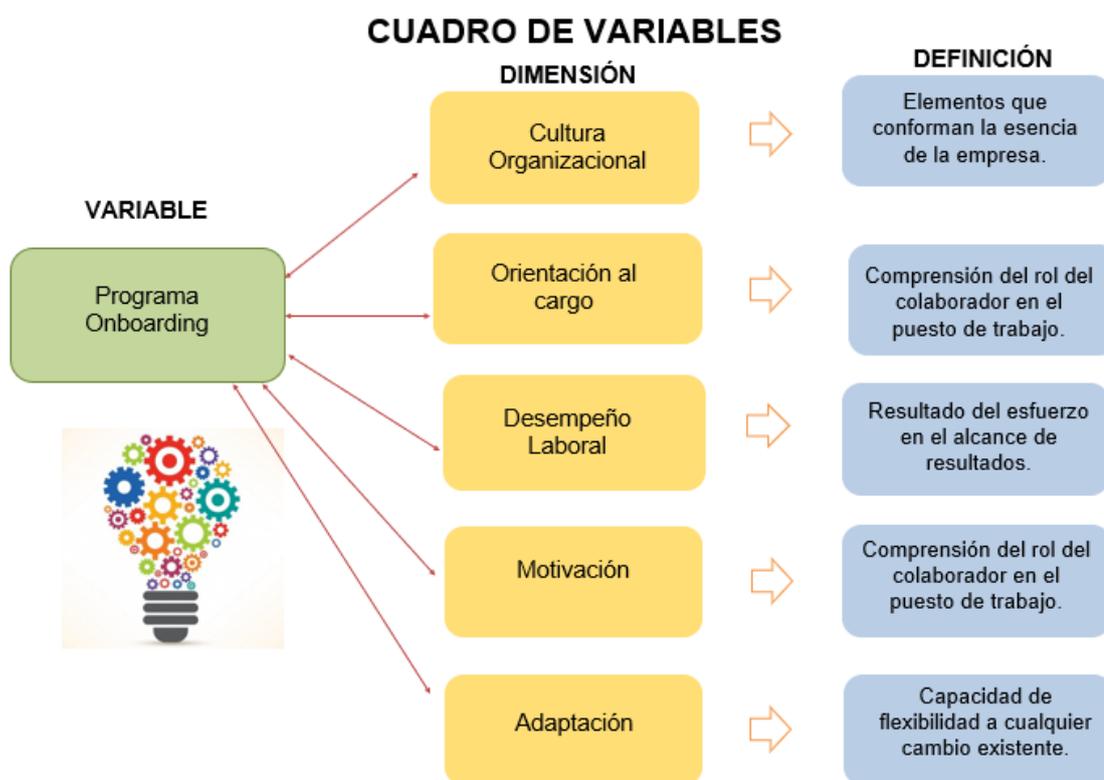
Debido a que la empresa presenta mayores oportunidades y demandas en el área de ventas, se definió intervenir en ese proceso, específicamente enfocados en el periodo de los primeros seis

meses que el ejecutivo de ventas se encuentra en la organización. Los primeros seis meses son esenciales para el despunte del colaborador y para el retorno de la inversión a la organización. Se realizó la revisión del programa de inducción actual y sus componentes para el análisis de los módulos que se ejecutan durante este proceso.

### 4.6.3 Encuesta sobre el programa Onboarding

La encuesta Onboarding valida el nivel de satisfacción del proceso de Onboarding hacia el colaborador. El formato de encuesta fue elaborado considerando el trabajo de Quijije (2019) acerca de medir la inducción y formación actual del colaborador y el nivel de satisfacción que tuvo en la inducción recibida al momento de su ingreso para la influencia y orientación en el desempeño laboral.

#### Variables



**Figura 3:** Variable y dimensiones

## CAPITULO V

### 5 ANÁLISIS DE DATOS

La recolección de datos es un proceso que permite obtener respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación sobre el impacto del rediseño del programa Orboarding. Este proceso fue realizado a través de una encuesta con 9 preguntas cerradas, la cual fue aplicada a 25 colaboradores (asesores comerciales) en base a la variable de investigación establecida.

Estas respuestas fueron analizadas a través del método estadístico, obteniendo los siguientes resultados:

#### 5.1 Género: femenino – masculino

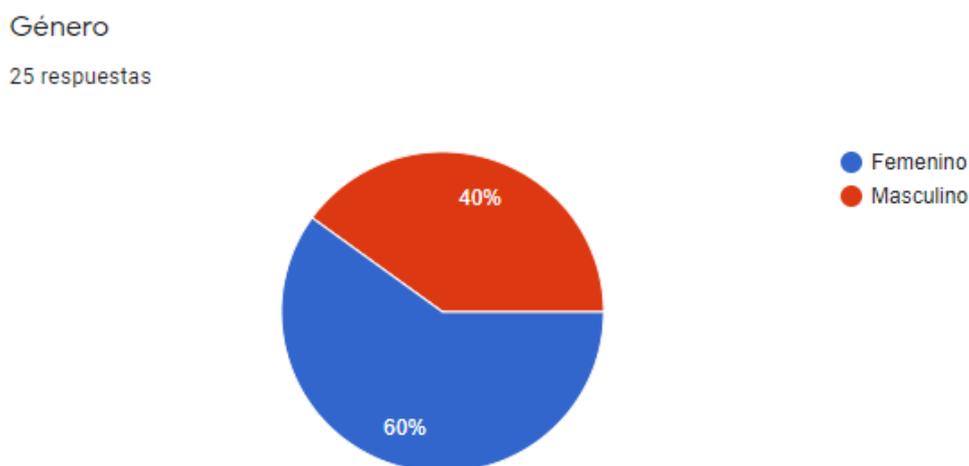


Ilustración 1  
Fuente: Elaboración propia

#### ANÁLISIS

Se expresa que más de la mitad de la muestra corresponde a mujeres que conforman el equipo de asesores comerciales de la empresa Dismedsa Cía. Ltda. De manera cuantitativa en un 60% al género femenino y en menor rango el género masculino en un 40%. Concluyendo que existen más mujeres que hombres en el área de ventas de la empresa.

## 5.2 2.- ¿Qué es para usted el programa Onboarding?

¿Qué es para usted el programa Onboarding?

25 respuestas



Ilustración 2

Fuente: Elaboración propia

### ANÁLISIS

En relación a la respuesta obtenida, la mayoría de los asesores comerciales de la muestra seleccionada, considera que el programa Onboarding es beneficioso para el personal de la empresa. En base a la encuesta se obtuvo que el 96% que el programa Onboarding es un programa de orientación y engagement hacia el desempeño del colaborador y en un 4% que es un filtro de Recursos Humanos.

### 5.3 ¿Al ingresar a la organización recibió información adecuada que le permitió identificarse con la empresa?

¿Al ingresar a la organización recibió información adecuada que le permitió identificarse con la empresa?  
25 respuestas

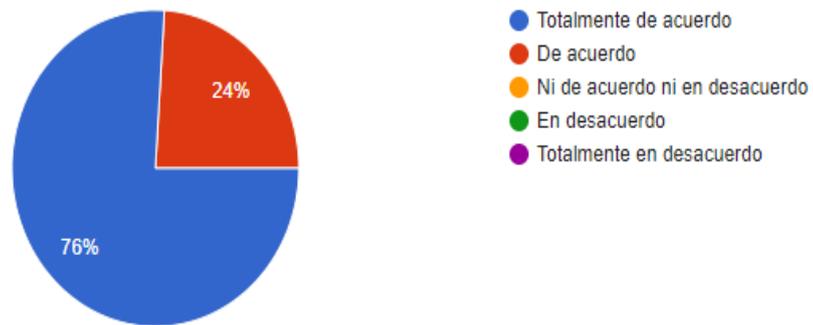


Ilustración 3  
Fuente: Elaboración propia

#### ANÁLISIS

Luego de recibir el rediseño del programa Onboarding, un 76% de la muestra contestó que está totalmente de acuerdo en que al ingresar a la organización recibió información adecuada que le permitió identificarse con la empresa y un 24% está de acuerdo; Ambas tienen una calificación positiva, es realmente importante que los colaboradores hayan dado estos resultados debido a que motiva y posiciona a los asesores comerciales hacia un desempeño eficaz, al reconocer e identificarse con la organización.

#### 5.4 ¿El programa Onboarding recibido le permitió conocer la cultura organizacional?

¿El programa Onboarding recibido le permitió conocer la cultura organizacional?

25 respuestas

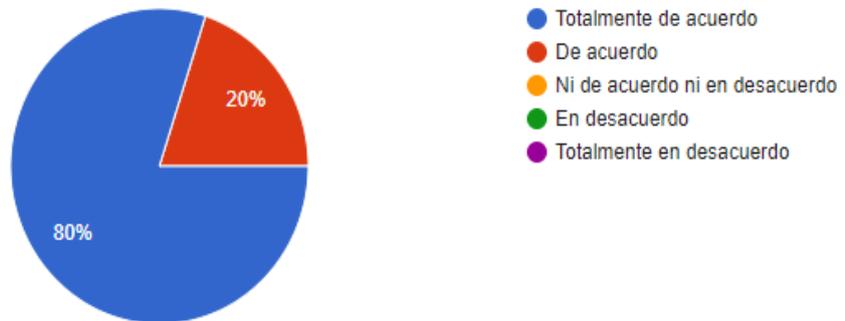


Ilustración 4

Fuente: Elaboración propia

#### ANÁLISIS

La cultura organizacional es un factor clave para direccionar y cultivar un aprendizaje compartido entre el personal de una empresa. En este caso la muestra de 25 asesores comerciales considera en un 80% que el programa Onboarding rediseñado le permitió conocer la cultura de la empresa y en un 20% dijo que está de acuerdo. Esto permite que el colaborador se alinee a los objetivos organizacionales.

## 5.5 ¿El programa Onboarding le brindó la adecuada orientación a su cargo?

¿El programa Onboarding le brindó la adecuada orientación a su cargo?

25 respuestas

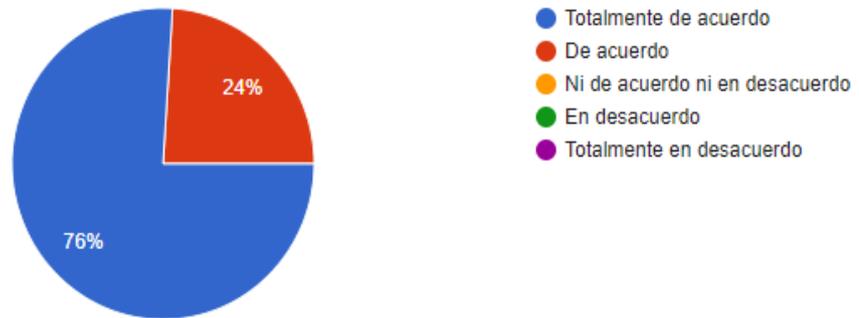


Ilustración 5

Fuente: Elaboración propia

### ANÁLISIS

En un 76% el grupo encuestado mencionó que está totalmente de acuerdo que el programa Onboarding rediseñado le ha brindado la orientación a su cargo y en un 24% se encuentran de acuerdo. Esto permite señalar que el adecuado desempeño se relaciona con la claridad de las funciones y la baja incertidumbre en el entorno.

## 5.6 ¿El programa Onboarding le permitió comprender la estrategia y los objetivos de la empresa?

¿El programa Onboarding le permitió comprender la estrategia y los objetivos de la empresa?

25 respuestas

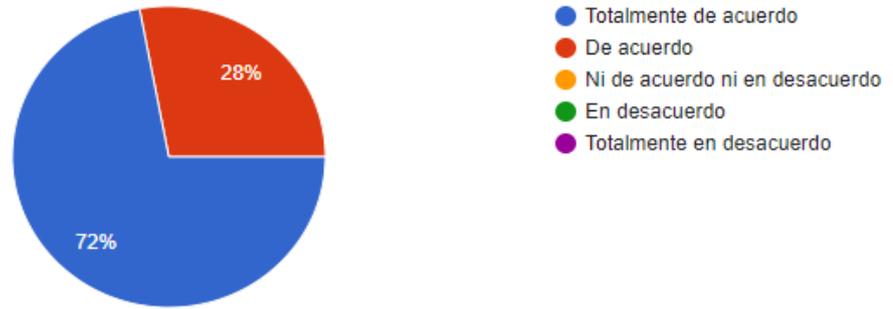


Ilustración 6

Fuente: Elaboración propia

### ANÁLISIS

De los 25 colaboradores que respondieron la encuesta, el 72% está totalmente de acuerdo que comprendieron los objetivos y las estrategias de la empresa a través del rediseño del programa Onboarding y un 28% se encuentran de acuerdo. El programa Onboarding contribuye al crecimiento y rentabilidad organizacional.

### 5.7 ¿El programa Onboarding recibido cumplió con sus expectativas acerca de la dinámica de la empresa?

¿El programa Onboarding recibido cumplió con sus expectativas acerca de la dinámica de la empresa?

25 respuestas

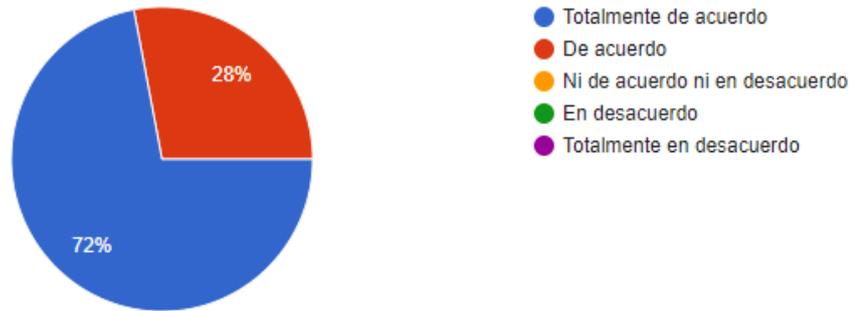


Ilustración 7

Fuente: Elaboración propia

### ANÁLISIS

En un 72% los asesores comerciales respondieron que están totalmente de acuerdo y en un 28% que están de acuerdo. Este resultado nos indica que el rediseño del programa Onboarding cumple con las expectativas de la dinámica organizacional. Es vital que los colaboradores se identifiquen con lo que hace la organización y la razón de ser de la misma, para generar el engagement y conseguir la meta de la empresa.

### 5.8 ¿En qué medida su desempeño dentro de la empresa fue motivado por el programa Onboarding recibido?

¿En qué medida su desempeño dentro de la empresa fue motivado por el programa Onboarding recibido?

25 respuestas

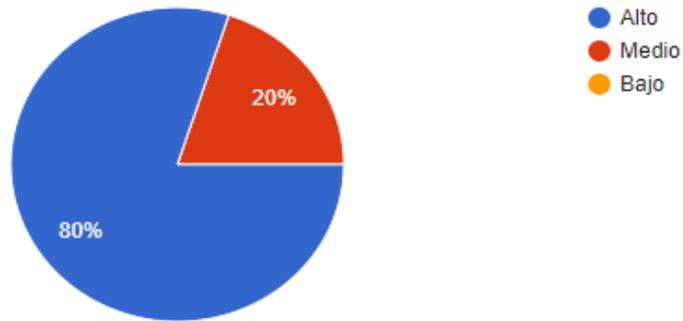


Ilustración 8

Fuente: Elaboración propia

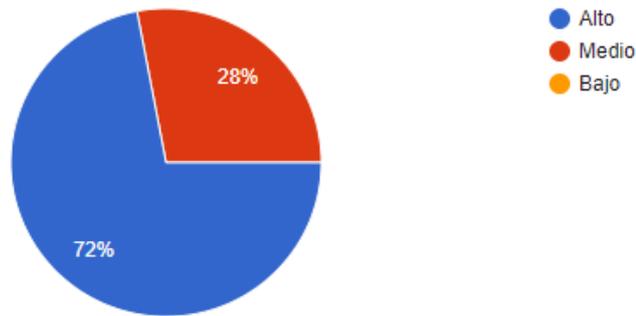
### ANÁLISIS

La motivación es la energía que mueve al personal de una organización, en un 80% el grupo de asesores mencionó que el rediseño del programa Onboarding les generó una alta motivación y en un 20% un nivel medio de motivación. Es relevante incentivar a los asesores comerciales a realizar bien su trabajo y tener un eficiente desempeño.

## 5.9 ¿De qué manera el programa Onboarding facilitó su proceso de adaptación a la empresa?

¿De qué manera el programa Onboarding facilitó su proceso de adaptación a la empresa?

25 respuestas



### Ilustración 9

Fuente: Elaboración propia

### ANÁLISIS

El 72% contestó que tiene un alto nivel de adaptación a la empresa y un 28% un nivel medio. Mediante el rediseño del programa Onboarding se ha logrado facilitar la adaptación y conseguir un gran compromiso con el cargo y con la empresa.

## CAPITULO VI

### 6 REDISEÑO DEL PROGRAMA ONBOARDING

El rediseño del programa Onboarding de Dismedsa Cía. Ltda. fue considerado con la finalidad de actualizar la información que se les brindaba a los nuevos talentos, debido a que se había detectado vacíos de los colaboradores sobre la organización y dificultades para realizar de manera adecuada sus funciones, lo cual afectaba a su identificación, desempeño y desarrollo dentro de la empresa.

#### 6.1 Objetivo

**Generar la adaptación del nuevo colaborador a la organización, a través de la actualización de información del contenido del programa de Onboarding para contribuir a su identificación y al desempeño dentro de la organización.**

#### **FASE I. – Reunión con Talento Humano**

Se efectuó una reunión con Talento Humano de la empresa Dismedsa La Joya Cía. Ltda., para dialogar acerca de la necesidad que tenía la organización respecto al programa de Onboarding. Talento Humano indicó que los colaboradores presentaban una desorientación en el puesto de trabajo y una escasa comprensión sobre el aporte del cargo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, generando un inadecuado vínculo, poco compromiso y dificultades en el desempeño.

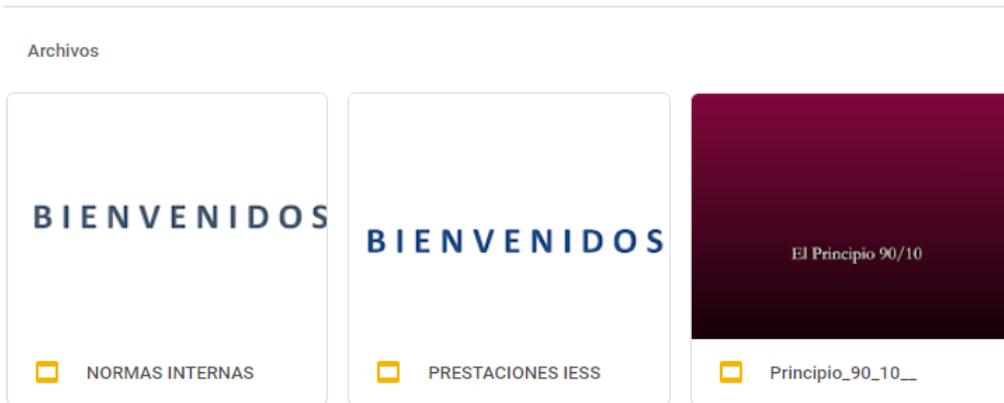
El departamento realizó un diagnóstico y evaluación a través de una encuesta para identificar la causa de la problemática. Con este instrumento se identificó que existían problemas respecto a la información que recibían en el programa de Onboarding. Situación por la cual se solicitó el rediseño del programa para los nuevos talentos, cuyo aporte sería útil para empoderar a los colaboradores a un engagement y desempeño eficaz en la organización.

## FASE II. – Entrega digital de documentación

El departamento de Talento humano hizo entrega de la documentación que se basaba en los resultados de las encuestas tomadas al personal acerca del programa Onboarding que se manejaba en la empresa y también sobre el contenido de este para su revisión y análisis. Lo que permitiría establecer los cambios y la propuesta del rediseño del programa.

### Documentación contenido inducción antigua

Compartido conmigo > Inducción 2021 > Bienestar ▾ 👤



Compartido conmigo > Inducción 2021 > INDUCCION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (2018) ▾ 👤 📄 ⓘ

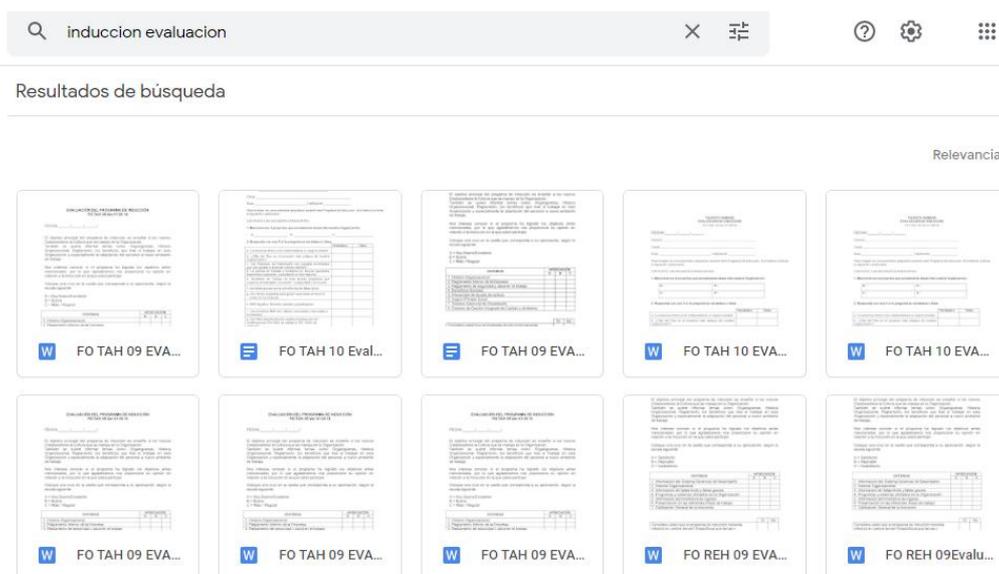


Archivos



Archivos





## **EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14**

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización. También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

<b>CRITERIOS</b>	<b>APRECIACIÓN</b>		
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifiqué que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Información de mejor comprensión de todas las temáticas		

### **Fase III: Revisión e identificación de cambios y mejoras a rediseñar**

Luego de la revisión oportuna de la evaluación de inducción del programa que manejaba la empresa, se identificó de las respuestas personales de cada colaborador que fue parte de esta encuesta las oportunidades de mejora de este mismo, para un rediseño de programa Onboarding como propuesta que cumpla con una eficaz guía a los nuevos talentos que ingresan a las empresas y guiarlos hacia un desempeño eficaz.

Los cambios y contenidos que se seleccionaron para el rediseño del programa Onboarding fueron:

#### **Rediseño:**

<p><i>Diapositivas diseñadas con colores corporativos correspondientes a la empresa:</i></p> <p>Las temáticas de cada líder estaban conformadas de diapositivas con estilo y diseño diferente, cada uno había seleccionado un modelo a sus preferencias más no a los colores característicos de la empresa. En el rediseño del programa Onboarding a las diapositivas se les colocó el blanco, verde, amarillo, azul y concho de vino representando los colores corporativos de Dismedsa S.A. “La Joya” Cía. Ltda.</p>
<p><i>Línea gráfica:</i> El logotipo de la organización y Figuras no se encontraban establecidos en las temáticas, lo que imposibilita a los colaboradores una correcta comprensión de las diapositivas y videos que constaba el anterior programa. El rediseño del programa Onboarding está conformado con el logotipo de la empresa en todos los temas y además de los Figuras que complementan el contenido de manera útil.</p>
<p><i>Insertar información oportuna de la cultura organizacional de la empresa:</i> El anterior programa que poseía la empresa solo constaba con la temática Historial</p>

organizacional, en donde se mencionaba de cómo surge la creación de la organización, pero no se hacía referencia a la esencia de la empresa, a su cultura, a sus valores, a su misión y visión, etc., En el rediseño del programa se diseñó el tema Cultura organizacional que consta de estos factores de vital importancia para los nuevos talentos, para su identificación con la empresa y su orientación en el lugar que se encuentran.

**Texto resumido y esencial:** Las diapositivas hacían referencia a una extensión demasiado amplia, con una sobrecarga de información por diapositiva que con llevaba a volverse una fatiga al colaborador mas no a una agradable experiencia y comprensión. En el rediseño del programa, se buscó colocar contenido fundamental y más bien en la exposición de cada líder, sea el punto de expansión del contenido, volviéndose interactivo y de gran aceptación de los nuevos talentos.

**Disminuir la cantidad de diapositivas:** Por las 8 temáticas que era conformado el programa, la cantidad de diapositivas variaba, pero sobrepasaban a más de 50 slides, por temática, lo que convertía a en un día tomar muchas horas la exposición de cada líder. El rediseño del programa se conformó en total de 108 diapositivas, con una extensión adecuada a los 6 temas que se encuentra diseñado.

**Actualización de temáticas, imágenes y videos:** El programa era conformado por 8 temáticas: Historia Organizacional, Reglamento Interno de la empresa, Reglamento de salud y trabajo, beneficios sociales, prevención de lavado de activos, seguro privado de salud , sistema gerencial de desempeño, sistema de gestión integrado de calidad y ambiente, luego de revisar las respuestas en las encuestas tomadas por talento humano, se encontraron deficiencias en los temas, por lo que se conversó con Talento para definir como serian actualizadas las temáticas bajo una mejor comprensión de las mismas, además no había sido revisada la información desde el 2018, lo que hacía que las imágenes y videos que eran proyectados, eran de productos y servicios antiguos que algunos ya no existían, además de puntos importantes en las temáticas de bienestar social que eran de emergente necesidad modificar ya que son pasos a seguir que no habían sido agregados. En el rediseño del programa se definió 6 temáticas: Cultura Organizacional, Bienestar Social, Seguridad y salud ocupacional, Servicio al cliente y manejo de redes sociales y marketing, sintetizando información, colocando el contenido necesario y fundamental para los nuevos talentos, junto a imágenes y videos creativos y actualizados para una correcta recepción de información.

**Contenido creativo y dinámico para los nuevos talentos:** El programa que se disponía era muy monótono y poco llamativo, incidía a la desmotivación desde el primer día al ser recibido para los nuevos talentos.

La idea fue crear en el rediseño una grata experiencia y aprendizaje sobrepasando las expectativas, con un contenido innovador, generador de engagement y con una eficaz socialización de parte de los líderes hacia los colaboradores para un feedback eficaz y de valor hacia ellos.

**Figura 4:** Rediseño del programa Onboarding

**Contenidos:**

Cultura Organizacional: 15 diapositivas
Bienestar Social: 35 diapositivas
Seguridad y Salud en el trabajo: 28 diapositivas
Servicio al cliente- Manejo de redes sociales y Comunicación: 22 diapositivas
Introducción al sistema de Marketing: 8 diapositivas

**Figura 5:** Rediseño del programa Onboarding

**Total** 108 diapositivas

**12.4 Fase IV: Rediseño del programa Onboarding**

Se efectuó el rediseño del programa Onboarding basado en el diseño y contenido apropiado mediante los requerimientos de los propios colaboradores bajo la encuesta tomada y la aprobación de Talento Humano, el cual ya ha sido implementado y de total aceptación de los colaboradores que lo han recibido, evidenciando su adaptación a la organización.

**CULTURA ORGANIZACIONAL**

Temática conformada por 15 diapositivas, con información referente a la historia de la organización, los valores corporativos, la misión y visión de la empresa, la estructura organizacional, su cultura organizacional y sus grandes hitos que conllevan a brindarle al nuevo talento una adecuada identificación con Dismedsa “La Joya Cía. Ltda.

**Cultura Organizacional**








¡Me encanta trabajar aquí!

**Cultura Organizacional**

Nuestros principios, creencias y valores



➤➤➤

Nuestra historia

➤➤➤

Nuestra misión, visión. lo clave



¡Me encanta trabajar aquí!

## Nuestra Historia



- 1973-1998: Corporación Alborada desarrolla Alborada y Samanes.
- 1980-2000: Protiser desarrolla Guayacanes, Santa María de Casagrande. El Río, Laguna Dorada, Rinconada del Lago, Tornado, Vista al Parque, La Laguna. Río Guayas Club.
- 2002: Corporación Alborada inicia Ciudad Celeste.
- 2003: Protiser y Corporación Alborada se asocian en el proyecto.
- 2004: Se crea Villa Club.
- 2006: Surge La Joya .
- 2011: Nace Villa del Rey .



## Nuestros Valores

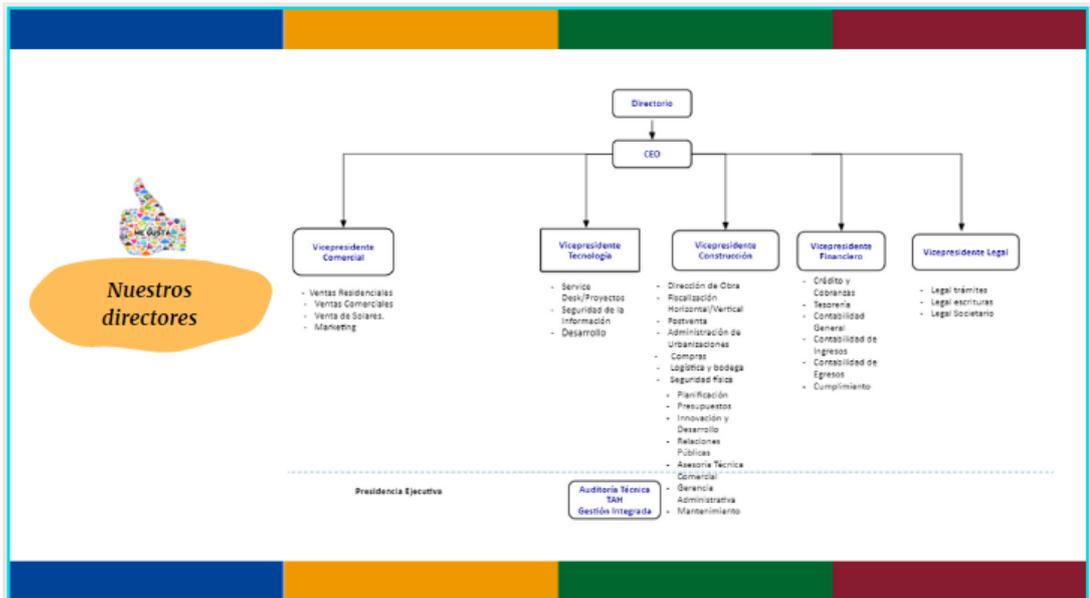


**Visión** Nuestra visión es:



Ser la primera opción en la mente de los clientes. >>> Ser una organización eficaz en el desarrollo de las ciudades para vivir. >>> Consolidar una comunidad de ciudadanos, viviendo e interactuando en los proyectos desarrollados.

¡Me encanta trabajar aquí!



**Lo Clave**

<p>Construir ciudades inteligentes, conscientes y recreativas.</p>	<p>Generar confianza y brindar la oportunidad de cumplir los sueños de las personas.</p>
<p>Contar con los mejores colaboradores, procesos y sistemas , para poder lograr rendimientos financieros superiores y compitiendo a nivel regional.</p>	<p>Mantener colaboradores comprometidos y motivados, en nuestra cultura de Impuntualidad y orientados a cumplir con nuestros clientes.</p>

**Grupo A&B**



**Lo Clave**



<p>Vicepresidencia Comercial</p>	<p>Cerrar ventas efectivas y rentables en el negocio residencial y comercial, ofreciendo productos que cumplan con la aspiración y sueños de nuestros clientes.</p>	<p>Cumplir con la entrega oportuna de informes financiero y contables al directorio; mantener la salud Financiera de la Corporación, a través de indicadores financieros razonables; tener flujos de caja financiados y obtener recursos económicos en las mejores condiciones.</p>	<p>Vicepresidencia Financiera</p>
<p>Vicepresidencia de Construcción</p>	<p>Desarrollar proyectos habitacionales, óptimos y confortables, cumpliendo los parámetros de costo, calidad y tiempos requeridos.</p>	<p>Proveer soluciones digitales que apoyen a la organización mediante innovación y tecnologías de punta, apoyando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p>	<p>Vicepresidencia de Tecnología</p>



## Somos Great Place To Work

### Reconocimientos del Great Place to Work

En el año 2012 Ciudad Celeste logró el 7° lugar, en 2013 el 9° lugar y en 2015 el 6to lugar 2016 el 25° en la categoría mejores empresas en América Latina



Mejor empresa para trabajar

### SOMOS GREAT PLACE TO WORK



Reconocimientos del Great Place to Work  
En el año 2011 Villa Club logró el 31° lugar, en 2012 el 11° lugar, en 2013 el 12° lugar, en 2014 premio a la década y 2015 logró el 10° lugar.

### SOMOS GREAT PLACE TO WORK

### Reconocimientos del Great Place to Work

En el año 2012 La Joya logró el 5° lugar  
2013 el 11° lugar  
2015 el 3° lugar  
2016 el 15° lugar



### SOMOS GREAT PLACE TO WORK

Reconocimientos del Great Place to Work  
Villa del Rey en el año 2012 el 9° lugar  
2013 el 5° lugar  
2015 el 2° lugar  
Great Place to Work América Latina  
2016 el 7° lugar



## Cultura de Servicio al cliente



- Para comprender las razones de por qué nuestra empresa trabaja bajo una cultura de servicio al cliente, es necesario se analicen los siguientes conceptos
- ¿Qué es LA MARCA?
- Nuestros valores- cultura laboral
- Entrar al detalle



## La Marca



Logo no sinónimo de marca, siendo la principal diferencia entre LOGO y MARCA, que esta debe ser construida más allá de la representación visual que identifica a una empresa u organización.

La marca es la suma de experiencias que tienen (los cliente externos tanto como internos).



Cada uno de los punto de contacto que se tiene con la empresa se lo conoce como la experiencia de marca.

No es lo que la publicidad dice, sino, lo que las personas crean en sus mentes sobre nuestra empresa.

## Nuestros Valores

¿Estamos conscientes de que somos parte de una marca?



Los valores de nuestra empresa forman parte de la marca y se deben de reflejar en nuestro trato entre colaboradores, con los clientes y con todas las personas que interactuamos mientras hablamos en nombre de la empresa, es la única forma de que nuestros valores trasciendan y que llegue a la mente de todos.

¡Me encanta trabajar aquí!



## BIENESTAR SOCIAL: NORMAS INTERNAS

La temática en mención es la primera en relación a Bienestar Social, ya que la misma se encuentra divididas en dos: Normas Internas y prestaciones IESS.



## Disposiciones Generales

Al entrar a la empresa, se establece un acuerdo entre empleador y colaborador.



Por ende, se deben cumplir y acatar las normas y reglamentos que tiene la empresa.

Vamos a dar una breve revisión de las 10 normas a seguir.



¡Me encanta trabajar aquí!

## Ingreso a la empresa



- El colaborador tiene la obligación de entregar toda la documentación personal necesaria para el ingreso a la empresa (ver en el RI) .
- Una vez entregada la documentación, se suscribe un Contrato de Trabajo a Prueba, cuya duración máxima de 90 días, de acuerdo al Art. 15 Código de Trabajo
- Una vez vencido este plazo y si ninguna de las partes hubiera manifestado su voluntad de terminarlo, automáticamente se entenderá que continua con la vigencia del tiempo que faltare para completar el año.



¡Me encanta trabajar aquí!

## Turnos y horarios de trabajo

### El turno de trabajo

Esta modalidad es para los ejecutivos de ventas, por la función de su puesto la misma que será planificada por su jefe directo.

en este caso de manera semanal, quincenal o mensual, de acuerdo a la necesidad del proyecto.



### El horario de trabajo

Para el personal administrativo es desde las 8h45 hasta las 17h30 y para el personal de obra es de 8h00 a 16h45.

El tiempo de almuerzo del personal es de 45 minutos, incluidos el aseo personal.

¡Me encanta trabajar aquí!

## Asistencia y control del personal



La Empresa tiene los respectivos controles para normar el ingreso y la salida del personal, adicional realizar labores de seguridad para salvaguardar los bienes de la empresa y la integridad física de sus colaboradores.

Por todo esto es muy importante cumplir que cada uno de nuestros colaboradores, acaten sus turnos y horarios establecidos, por la empresa y así no caer en respectivas sanciones.

¡Me encanta trabajar aquí!

## Descansos médicos



- Cuando el colaborador tenga descansos médicos 1 a 3 días, deberá presentar el certificado médico al Jefe directo y este remitir a TAH.
- Si el descanso es mayor a 3 días, el colaborador informará al Jefe Directo y a TAH, y este último para explicar los pasos a seguir el colaborador para el canje de certificado en el IESS y reclamo del subsidio monetario con esta entidad.
- El colaborador que estando en desempeño de sus funciones llegare a necesitar atención médica por enfermedad no profesional, deberá informar a su jefe inmediato y a TAH, para el respectivo control y seguimiento.
- Todo colaborador que por enfermedad no profesional o calamidad doméstica, no pudiere concurrir a sus labores, deberá comunicar al Jefe Directo y este a TAH, para el respectivo control.
- Si el colaborador no comunicare su enfermedad o calamidad doméstica, dentro del plazo máximo de 4 horas, quedará a criterio de TAH, razonar el motivo que justifique la falta cometida por el colaborador.



¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Vacaciones y remuneraciones

### Vacaciones

Los colaboradores, podrán gozar de sus vacaciones una vez que cumplan con los siguientes requisitos:

- Haber trabajado durante 12 meses continuos en la empresa.
- Realizar una previa planificación de vacaciones.
- Tener aprobada la planificación de vacaciones, por parte del Jefe Directo, para proceder a tomar las mismas.



### Remuneraciones

Todas las remuneraciones serán canceladas de la siguiente manera:

- \* Por medio de un anticipo quincenal (40% del sueldo)
- \* A fin de mes se realiza la liquidación de todos los ingresos y descuentos, los mismos que se cancelan mediante crédito a cuenta o en cheque respectivamente.

¡Me encanta  
trabajar aquí!



## Retenciones en el rol de pagos

Se podrá retener de los sueldos de los colaboradores para los siguientes casos:

Cuotas de Préstamos Hipotecarios y Quirografarios

Pensiones Alimenticias

Impuesto a la Renta

Créditos de cualquier índole concedidos directamente por o a través de la Compañía

Sanciones por cometer faltas Leves y Faltas Graves

Anticipos de Sueldo que la empresa podrá dar en casos de urgencias al Colaborador

Multas de acuerdo a lo determinado por la ley ó política, que nunca será superior al 10% de la remuneración que perciba el trabajador



## Reglamento Interno



### ➤ ROTACIÓN DE LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS

Para efecto de capacitación y experiencia de los trabajadores de la compañía, quienes ejerzan funciones gerenciales en las distintas áreas, podrán efectuar rotación de los colaboradores a otros puestos o funciones en los términos del Art. 192 CT., sin que ello, en ningún caso, signifique disminución de remuneración económica ni causa de despido.

### ➤ LIQUIDACION POR TERMINACION DEL TRABAJO

Cuando un contrato de trabajo termine, por cualquier causa, se liquidará y pagará al trabajador todas las prestaciones y derechos que le correspondan hasta la fecha, descontándose lo que el colaborador adeude a la empresa, por concepto de préstamos, compras o cualquier tipo de faltante que esté bajo su responsabilidad.





## Obligaciones de los trabajadores y sus efectos

### ➤ SON FALTAS LEVES:

Todo comportamiento que por su índole, intención y consecuencia, altere el buen funcionamiento del ambiente laboral. Se consideran faltas leves cuando no desestabilizan las actividades propias de un grupo, pero que en el instante que se producen, no pueden ser repetitivas, esperando que las mismas solo se comenten por una vez.

### ➤ SON FALTAS GRAVES:

- La reincidencia en faltas leves
- Todo tipo de acción que viole los derechos fundamentales de los compañeros de trabajo.
- Que todo comportamiento o actitud interfiera notablemente en el funcionamiento eficaz de la organización y que demuestre un estado de rechazo a las normas establecidas, explícita o implícitamente, en el presente Reglamento Interno.



## Obligaciones de los trabajadores y sus efectos

### QUE SON LAS SANCIONES:

Son las consecuencias de infracciones cometidas por un colaborador, de una o varias Normas y/o Reglamentos de la empresa

Dependiendo de la Norma incumplida, puede haber diferentes tipos de sanciones como:

- \* Llamados de Atención (Verbal y/o Escritos al File personal)
- \* Monetarias (Descontadas via rol de pagos)
- \* Visto Bueno (Tramitados con el MDT)



Después de usar el inodoro, bajar la válvula y verificar que los bordes queden limpios.

Baje la tapa que lo cubre, evitemos que los malos olores se expandan.

Botar los papeles en su respectivo bote, no los tire al piso ni al inodoro.

Al lavamos las manos, los dientes y peinamos dejar el lavabo, mesón y espejo sin residuo de pasta dental, ni cabellos.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**TOMAR EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES PARA EL CORRECTO USO DE LOS BAÑOS.**

**Conclusiones**

Es obligación de todos los colaboradores cumplir con los reglamentos de la empresa.

Que al conocer las faltas leves y graves, estaremos preparados para no cometerlas.

Toda falta cometida en contra Nuestro Reglamento, tendrá como consecuencia una sanción.

**¡Me encanta trabajar aquí!**

**BIENESTAR SOCIAL**

La temática de bienestar social se encuentra conformada con 35 diapositivas, debido a que posee dos subtemas que son prestaciones IESS, haciendo referencias a los derechos y obligaciones que tienen los colaboradores al ingresar a la organización bajo el IESS y el otro que se refiere a normas internas en donde se expresa los reglamentos, políticas y normas que dispone Dismedsa “La joya” Cía. Ltda., hacia los colaboradores.

**Bienestar Social**  
*Prestaciones IESS*



LEY DE SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO



**Seguridad Social**



Tiene como misión proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia y sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, seguro de desempleo, invalidez, vejez y muerte en los términos que consagra esta ley.



Art. 17 de la Ley de Seguridad Social vigente”





### Tasas de aportación personal y patronal

CONCEPTOS	PERSONAL	PATRONAL	TOTAL
Porcentaje de aportes	9,45%	11,15%	20,60



Desde el primer día de labores la compañía afilia al Seguro Social a los trabajadores y remitirá el aviso de entrada dentro de los primeros quince días.



### Historial Laboral



Página Web: [www.ies.gov.ec](http://www.ies.gov.ec)



- Afiliado debe tener su clave para poder ingresar a su Historia Laboral  
Si desea un certificado de aportes, debe ingresar e imprimir un registro de aportes.
- Recuerde su clave es personal e intransferible.
- Los trámites que se realizan en la actualidad en Historia Laboral son:

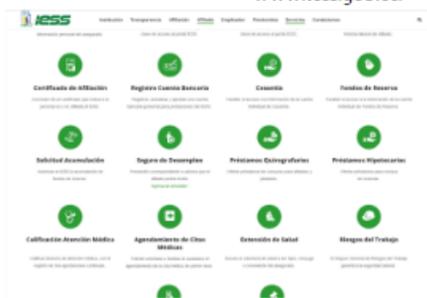
- Acumulación de Fondos de Reserva,
- Préstamos Quirografarios e Hipotecarios,
- Revisión de subsidios
- Jubilación y Cesantía.



## Obtención Clave de Afiliado



www.iesg.gov.ec



Afiliado  
Generar / Recuperar Clave



## Obtención Clave de Afiliado



### IMPORTANTE

Estimado(a) usuario, para el IESS es un placer atenderle. Antes de generar su clave por favor tome en cuenta las siguientes consideraciones:

- Si usted es extranjero, y no posee cédula ecuatoriana o carné de refugiado, primero debe acercarse a las oficinas del IESS a solicitar su código de identificación.
- Debe tener un correo electrónico, al cual se le enviará un mail de confirmación.
- Usted debe ser mayor de edad.
- Tener a la mano un número telefónico celular y convencional de referencia.

Para mayor información puede revisar nuestra guía de usuario, [clic aquí](#).

Ingresar





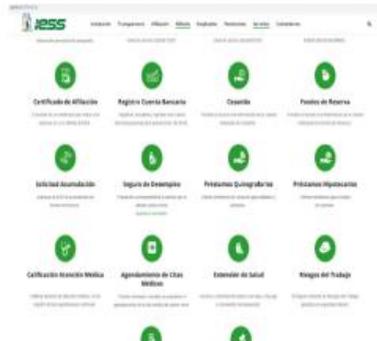
### Obtención Clave de Afiliado

Se registra:

- ✓ Número de cédula,
- ✓ Contestar 3 preguntas,
- ✓ Ingresará un Correo electrónico,
- ✓ Número celular y teléfono convencional,
- ✓ Seleccionará una imagen la cual será solicitada en próximos accesos,
- ✓ Contestar un banco de preguntas (mínimo 4),
- ✓ Seleccionar Guardar - Salir
- ✓ Al termino del proceso, acceder al correo electrónico registrado anteriormente y dar un Click en donde se indica,
- ✓ Aceptar las condiciones de uso,
- ✓ Finalmente ingresará la contraseña en teclado virtual de 6 a 15 caracteres conformada por letras y/o números
- ✓ Cerrar teclado escogiendo la X ubicada en la parte superior derecha
- ✓ Da click en el botón generar la clave será almacenada
- ✓ Salir
- ✓ Posteriormente accederá a los servicios en línea del IESS.



### Registro de cuenta bancaria



### Registro de cuenta bancaria

- ✓ Se la realiza en línea desde la página web oficial del IESS siguiendo estos pasos:
  - ✓ Ingresar al portal del IESS ([www.iesg.gov.ec](http://www.iesg.gov.ec)): aquí
  - ✓ Escoger la opción "Registrar cuenta bancaria".
  - ✓ Acceder al sistema digitando el número de cédula y clave.
  - ✓ Registrar los datos de la cuenta bancaria.
  - ✓ Finalmente imprimir el documento del registro.
- ✓ Una vez realizado el proceso de registro, completar la validación acercándose a un Centro de Atención Universal donde se debe presentar los siguientes requisitos:
  - Cédula de Ciudadanía (Original y Copia a color)
  - Certificado de Votación (Copia a Color)
  - Certificado Bancario donde se informe que la cuenta está activa y sobre todo que es personal.



### ¡RECUERDE!

Su clave es personal y es su responsabilidad custodiarla.

El IESS no se responsabiliza por el registro de datos dentro del sistema con su número de cédula y clave.

Es muy importante indicar que el IESS:

NO ACEPTA CÉDULAS DETERIORADAS NI QUE SU FECHA DE VIGENCIA SEA "HASTA LA MUERTE DE SU TITULAR"





## Salud

En caso de enfermedad, el afiliado tendrá derecho a

Asistencia médica, quirúrgica y de rehabilitación.

Acreditar 90 días de aportes continuos dentro de 3 meses.

Subsidio monetario: 100% durante los 3 días de incapacidad.

Del 4to día hasta 70 días de incapacidad, el IESS subsidia en un 75%.

A partir del día 71 en adelante el subsidio será de 66% mientras dure, pero en ningún caso por más de 6 meses.

Si cesare el trabajador recibirá atención médica 2 meses posteriores a la salida.

¡Me encanta trabajar aquí!



## Citas Médicas



PARA PEDIR  
CITAS MEDICAS  
LLAMAR AL  
CALL CENTER  
1800-100-000  
140  
161  
O INGRESAR A LA  
PÁGINA DEL IESS

¡Me encanta trabajar aquí!



### Requisitos para cobro de subsidio

Tener clave



Tener cuenta bancaria autorizada en Historia Laboral:



Certificado médico otorgado por el IESS y en el caso de certificados de médicos particulares, deben estar validados en el dispensario médico del IESS.



### Certificados médicos particulares



#### PARA CANJE DE CERTIFICADOS DE MÉDICOS PARTICULARES Máximo 72 horas

Se debe llevar al Dispensario más cercanos a su domicilio los siguientes requisitos:

##### **CERTIFICADO DE 1 A 3 DIAS**

Certificado del médico que lo atendió con sello y número de registro  
Recetas, exámenes, radiografías  
Todo con los sellos originales

##### **CERTIFICADO POR CIRUGÍA**

Parte operatorio / Historia Clínica con sellos originales  
Certificado médico con sello y número de registro médico



## Certificados médicos particulares

### PARA PERMISO DE MATERNIDAD

Llevar certificado de médico que la atendió en el parto o cesárea con sello original y número de registro del médico.

Si no la atendió ningún médico del IESS llevar :  
Historia Clínica con parte operatorio o quirúrgico con sellos originales de la clínica donde fue atendida.



### REQUISITOS DEL CERTIFICADO:

Certificado en papel membretado  
Fecha y lugar de emisión  
Nombres y apellidos completos  
Número de cédula  
Duración del reposo en días y períodos en letra y números  
Nombre del médico, código, firma y sello

*Estos certificados son canjeados en  
Dispensarios del IESS*



¡Me encanta  
trabajar aquí!



## Fondos de Reserva

Todo trabajador que preste servicios por más de un año tiene derecho a que el empleador pague una suma equivalente al 8.33% del sueldo aportado al IESS.

Los afiliados podrán recibir directamente en su rol de pagos cada mes o realizar solicitud de acumulación de Fondos de Reserva.

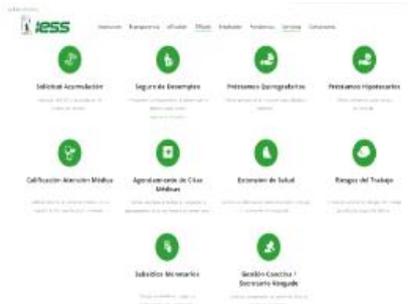
El trabajador que cesa antes de cumplir el primer año de servicio, no tendrá derecho a Fondos de Reserva.

Es muy importante tener en cuenta aquellos puntos mencionados.



¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Solicitud de acumulación FR



¡Me encanta trabajar aquí!

## Pensión de viudez y orfandad

Se llama también montepío y es una pensión que reciben los deudos de los afiliados o jubilados siempre y cuando al momento del fallecimiento tenga 60 impositores mensuales acreditadas dentro de los últimos doce meses (12 meses) anteriores a su fallecimiento.

### ✓ BENEFICIARIOS

- Cónyuge del asegurado o jubilado fallecido, sino está casado haber convivido en unión libre por más de 2 años anteriores al fallecimiento o en su defecto la existencia de un hijo.
- Cada uno de los hijos hasta alcanzar los 18 años o por siempre a hijos discapacitados
- A falta de viuda e hijos, tendrán derechos los padres siempre que hayan vivido a cargo del afiliado fallecido.



¡Me encanta trabajar aquí!

## Auxilios funerales o fondos mortuorios



Este es un seguro complementario al de Viudez y Orfandad con las características de seguro de vida.

Cuando fallece un afiliado que haya acreditado cuando menos seis imposiciones mensuales dentro de los últimos doce meses anteriores al fallecimiento.

MONTO: \$1.354.00 – Previa calificación de deudos

Comunicarse a:  
1800 velaciones  
2397302

### Gastos que cubre:

Los gastos de funerales reembolsables corresponden a los siguientes conceptos:

- Cofre mortuario
- Servicios de velación
- Carroza
- Servicio religioso
- Costos de inhumación o cremación
- Costos de arrendamiento o compra de nicho, columbario o cenizario

¡Me encanta trabajar aquí!

## Préstamos Quirografarios

IESSE



Préstamos Quirografarios



El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social otorga préstamos quirografarios a sus afiliados:

- Acreditar 36 imposiciones (3 AÑOS DE APORTES)
  - 12 aportaciones continuas
  - Se lo solicita a través de la pág. [www.iesse.gob.ec](http://www.iesse.gob.ec).
- El valor a conceder será acreditado a Cuenta Bancaria registrada del afiliado en el IESS
  - No tener solicitud de cesantía en trámite
  - Plazo entre 1 a 5 años
- Garantía: Fondos de Cesantía y Reserva (monto a conceder)

¡Me encanta trabajar aquí!

**Préstamos hipotecarios**



El Consejo Nacional del IESS ha aprobado la entrega de Préstamos Hipotecarios a sus afiliados, para compra construcción o ampliación de vivienda, compra de terreno, sustitución de hipoteca, compra de cualquier bien inmueble.

**Préstamos Hipotecarios**

**Seleccione el tipo de producto**

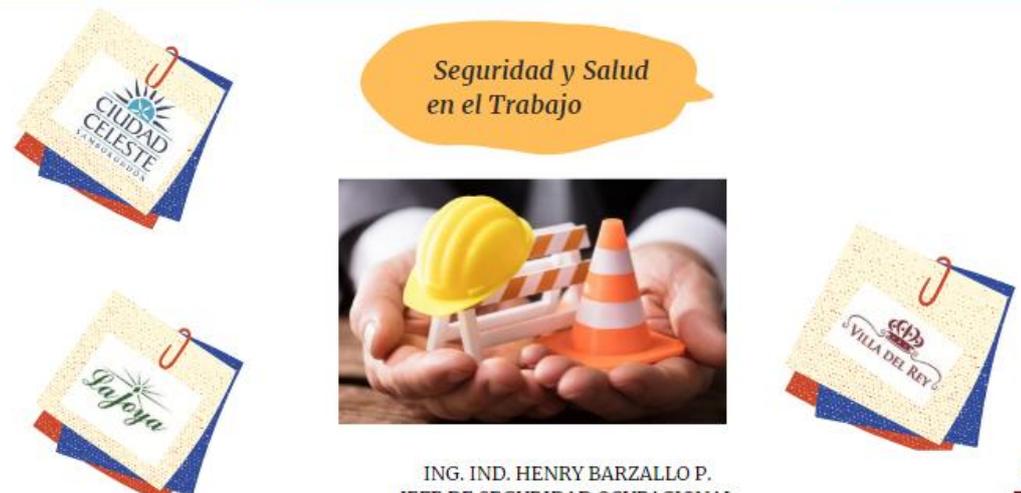
- Vivienda terminada
- Construcción de vivienda
- Rehabilitación y ampliación de Vivienda
- Adquisición de edificios, locales comerciales y terrenos
- Compra de terreno y construcción de vivienda
- Adquisición de terreno para vivienda
- Sustitución de Hipoteca

**¡Me encanta trabajar aquí!**

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La temática consta de 28 diapositivas, referentes a información de esencial importancia hacia los nuevos talentos, debido a que corresponden a la búsqueda de precaución y cautela del personal por su bienestar y seguridad en la organización y en su puesto de trabajo.

**Seguridad y Salud en el Trabajo**




ING. IND. HENRY BARZALLO P.  
JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL

**¡Me encanta trabajar aquí!**

## Marco Legal en Seguridad y Salud

En la Constitución Política, Art. 425 se establece el orden jerárquico de aplicación de las siguientes normas



¡Me encanta trabajar aquí!

## Constitucion Republica del Ecuador

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:



5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.



6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.



¡Me encanta trabajar aquí!



## Importancia de la Seguridad y Salud en el trabajo



La SST es uno de los aspectos más importantes de la actividad laboral. El trabajo sin las medidas de seguridad apropiadas puede generar accidentes de trabajo/enfermedades profesionales.



## Importancia de la Seguridad y Salud en el trabajo



Es todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa, consecuencia o con ocasión del trabajo originado por la actividad laboral relacionada con el puesto de trabajo, que ocasione en el afiliado lesión corporal o perturbación funcional, una incapacidad, o la muerte inmediata o posterior.



## Importancia de la Seguridad y Salud en el trabajo



Eventos calificados como accidentes de trabajo

In Itinere o en Tránsito

Misión/Comisión de servicios

Eventos calificados como accidentes de trabajo

Estado de embriaguez /droga

Riña/Intento de suicidio



¡Me encanta trabajar aquí!

## Causas de los accidentes



¡Me encanta trabajar aquí!



### Importancia de la Seguridad y Salud en el trabajo



### ¿Qué es una enfermedad profesional?

Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral.



### Código de Trabajo



### Art. 434.-Reglamento de Higiene y Seguridad.-

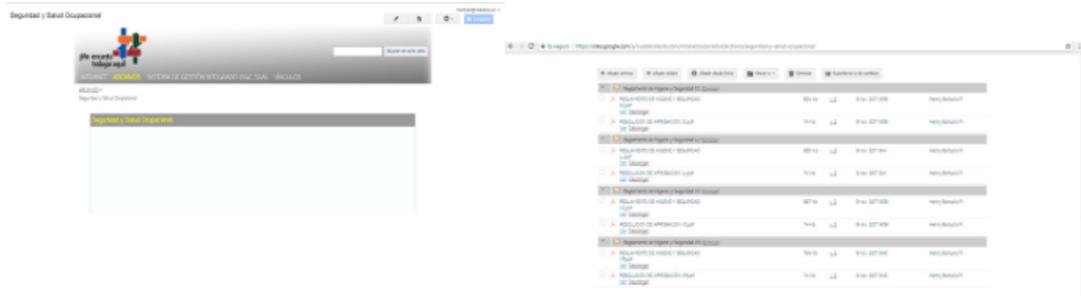
En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años.





## Importancia de la Seguridad y Salud en el trabajo

### ¿DONDE ESTÁ EL REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD DE LA ORGANIZACIÓN?



## REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE CC,LJ,VR

### POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CC LJ, VR, empresa dedicada a la actividad de promoción inmobiliaria, consciente que sus colaboradores son el capital mas importante de la organización, considera prioritario proveer las mejores condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo; para ellos la Dirección y todos los miembros de las empresas están comprometidos con la Gestión de Prevención de Riesgos laborales dirigidas a mejorar el nivel de protección de la Seguridad y Salud con el propósito de dotar de ambientes seguros y saludables de trabajo a nuestros colaboradores, contratistas y clientes; asignando los recursos necesarios, cumpliendo con el marco legal aplicable y orientados a la mejora continua en todos los procesos y actividades de la empresa.



## Capítulo I: Obligaciones Generales

### Art 5.- Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales:

- ✓ Cumplir con las disposiciones de este Reglamento expedido en forma legal;
- ✓ Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo;
- ✓ Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como la obligación de utilizar los equipos de protección individual y colectiva;
- ✓ Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores.



¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Capítulo I: Obligaciones Generales

### Art 7.- Prohibiciones de los trabajadores

- ✓ Ingresar al trabajo en estado de embriaguez o habiendo ingerido cualquier tipo de sustancia tóxica;
- ✓ Fumar o prender fuego en sitios señalados como peligrosos para no causar incendios, explosiones o daños en las instalaciones;
- ✓ Distraer la atención en sus labores, con juegos, riñas, discusiones que puedan ocasionar accidentes;
- ✓ Dejar de observar las reglamentaciones colocadas para la promoción de las medidas de prevención de riesgos.



¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Capítulo II: Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo



### Art 18. - Conformación del Organismo Paritario de Seguridad y Salud

CC,LJ,VR., como parte del cumplimiento legal, ha conformado y mantiene, de conformidad con la ley, un Organismo Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, sujeta a las normas y reglamentos vigentes en esta materia, integrado en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un presidente y secretario que durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

## Capítulo I: Obligaciones Generales



### Art 19. - Funciones de los Organismos Paritarios

- ✓ Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos;
- ✓ Analizar y opinar sobre el Reglamento de Higiene y Seguridad de la empresa, a tramitarse en el MDT.
- ✓ Realizar inspecciones de edificios, instalaciones de los centros de trabajo recomendando la adopción de medidas preventivas.
- ✓ Conocer los resultados de las investigaciones que realicen los organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo que se produzcan en la empresa.
- ✓ Vigilar el cumplimiento del presente Reglamento Interno de SST.

¡Me encanta trabajar aquí!

**Riesgos del Trabajo**

Se clasifican en :



Mecánicos



Físicos



Químicos



Psicosociales



Ergonómicos



Biológicos



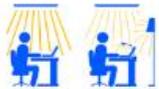
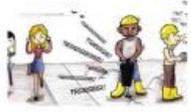

### Riesgo Mecánicos

- Caídas de altura
- Caída a nivel
- Atrapamiento
- Golpes
- Caídas de objetos
- Cortes
- Choques
- Quemaduras
- Proyecciones

### Riesgos Físicos

- Iluminación
- Ruidos
- Radiaciones ionizantes
- Radiaciones no ionizantes
- Temperaturas bajas
- Temperaturas altas
- Vibraciones





## Riesgos Químicos

- Polvos
- Gases y Vapores detectable
- Gases y vapores
- Líquidos
- Humos



## Riesgo Psicosociales

- Monotonía
- Sobretiempo
- Carga de trabajo
- Atención al público
- Estrés individual
- Estrés grupal



¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Riesgo Ergonómico

- Manipulación manual de cargas
- Movimientos repetitivos.
- Posturas forzadas

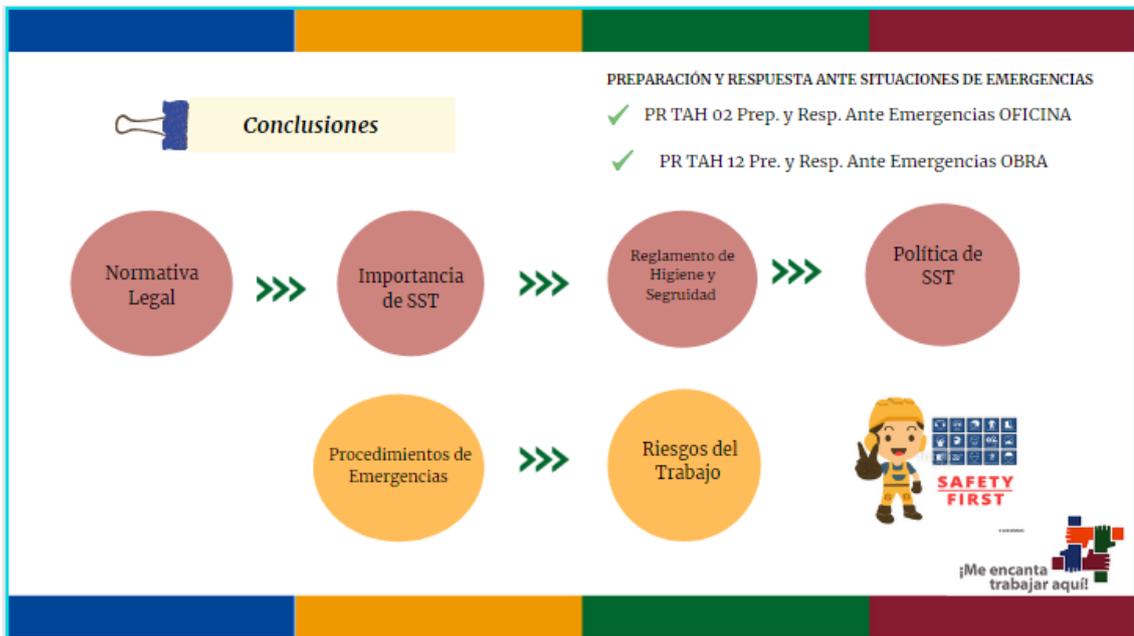


## Riesgo Biológico

- Virus
- Bacterias
- Hongos
- Parásitos



¡Me encanta  
trabajar aquí!



## ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO DE REDES SOCIALES

Atención al cliente y manejo de redes sociales se encuentran estructuradas por 28 diapositivas, en donde se busca empoderar a los nuevos talentos desde un inicio, haciendo referencia a su cultura organizacional, el cliente, brindándole información valiosa acerca de un correcto trato con los grupos de interés bajo la cordialidad y empatía, además del alcance en redes sociales que maneja la organización lo que se espera y se prepara a los colaboradores para que sigan siendo pilar para el posicionamiento de la marca a través de este medio tan poderoso como lo son las redes sociales.

*Atención al cliente*

## ¿A qué llamamos servicio al cliente?

*Atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.*

Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

## Objetivo

*El esfuerzo y el trabajo de todos los colaboradores de una organización deben estar dirigidos en un mismo sentido, teniendo como foco o como centro al cliente.*

## Atención al cliente

Relación- Escucha -Comprensión

Consultas

➤➤➤

Dudas

➤➤➤

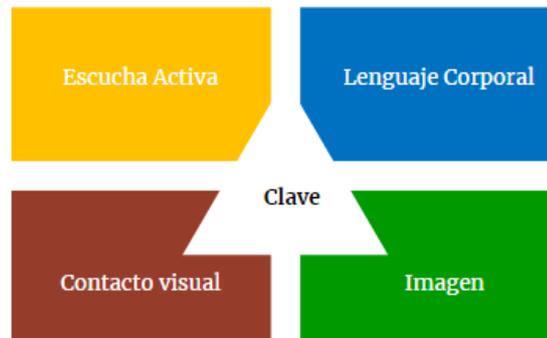
Quejas/ Reclamos

## Tipos de clientes



¡Me encanta trabajar aquí!

## Atención Presencial



¡Me encanta trabajar aquí!

## Atención Telefónica



Voz

Escucha Activa

Clave

Formalidad

Mensaje Claro



¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Las 10 reglas de oro

### 1. El Saludo



Es el primer mensaje  
que recibe el cliente.

"Buenos días",  
"Bienvenido, mi nombre  
es.....":

Nunca decir "yo me  
llamo".

¡Nunca debe faltar!

¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Las 10 reglas de oro

### 2. La Cordialidad



Es importante que quien esté en contacto con el cliente sea cortés y agradable.



¡Importante!

La cordialidad debe mantenerse aún cuando el cliente esté enojado o el colaborador haya tenido un mal día.



¡Me encanta trabajar aquí!

## Las 10 reglas de oro



### 3. Eficiencia



Valorar el tiempo del cliente. El colaborador debe dejar lo que está haciendo para interesarse en el cliente; si está atendiendo a otra persona, debe darle a entender que en cuanto pueda estará disponible y repetírselo si la situación se demora.

### 4. Predisposición



Lo recomendable es acercarse luego de un tiempo prudencial y decirle "¿Puedo ayudarlo en algo?" o "Ante cualquier consulta estoy a su disposición".

¡Me encanta trabajar aquí!

## Las 10 reglas de oro

### 5. Información Confiable



Conocer ampliamente el producto y la empresa.

Brindar asesoramiento de calidad, acerca del producto (características, beneficios).

### 6. Imagen

La calidad puede verse afectada por una mala imagen.



Todo lo que ve el cliente debe brindar un aspecto formal y profesional.

¡Me encanta trabajar aquí!

## Las 10 reglas de oro

### 7. Compromiso



Cada promesa es un contrato: Las promesas que se le hacen al cliente deben respetarse.

¡No subestimes al cliente!

Si sabes que no vas a poder cumplir, sé honesto; es preferible sinceridad antes que prometer algo para convencer o salir de apuros.

¡Me encanta trabajar aquí!

**Las 10 reglas de oro**



**8. Flexibilidad**

Se debe estar dispuesto a ser flexible y a hacer concesiones que creas convenientes para generar un buen trato.



**9. Jamás discutir**

La discusión no es una opción; siempre hay que actuar de forma profesional. Ante una opinión o reclamo, se debe mantener una postura amable y abierta al diálogo. Respetar la opinión del cliente, aunque no la comparta.

**¡Me encanta trabajar aquí!**

**Las 10 reglas de oro**

**10. Manejo de quejas y sugerencias**





Una oportunidad de mejora: cuando un cliente realiza algún tipo de reclamo está dando una nueva y última oportunidad: la de reaccionar frente a un error.



Es importante admitir el error e intentar resolver el problema.

**¡Importante!**

**¡Me encanta trabajar aquí!**

## *¡Jamás Olvidar!*



- El trabajo de todos los colaboradores debe estar dirigido a una buena atención al cliente.
- El cliente interno es igual de importante que el cliente externo.
- El colaborador debe buscar una buena relación con el cliente, escucharlo y comprender sus necesidades.
- Ser cordial y eficiente en todo momento.
- Tomar las quejas o reclamos en una oportunidad.



## **REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN**

Es el tema de continúa con la división de servicio al cliente, debido a que dentro del mismo se encuentra redes sociales y comunicación



## *Redes Sociales y Comunicación*



### Redes Sociales

Una comunicación directa con:



### Termómetro: Medimos las percepciones y gustos

**LA JOYA**  
 27 de agosto a las 15:10 · 48

Nuestros casas son sólo para el comprador especialmente para d... Nuestro modelo XM tiene todo lo que buscas:

- 4 dormitorios
- 4 1/2 baños
- 130.86 m2

Cotiza tu nuevo hogar y cámbiate a LA JOYA.

**Nuestro modelo XM**

130.86 m<sup>2</sup> · 4 dormitorios · 4 1/2 baños

27 comentarios

- Ronald Sevilla**  
 Me pueden enviar información por favor  
 Me gusta · Responder · 2 sem.
- LA JOYA**  
 Hola estimado Ronald Sevilla, claro que sí, por favor ayúdenos con su nombre completo y número de teléfono para ingresar su solicitud y asignarle un agente de ventas que le brindará asesoría personalizada.  
 Me gusta · Responder · 2 sem.
- Se seleccionó la opción "Más relevantes" por lo que es posible que algunas respuestas se hayan filtrado.
- Gabriel Salazar Pincay**  
 Buenas tardes necesito información para cotizar la casa XM  
 Me gusta · Responder · 2 d
- LA JOYA**  
 Hola estimado Gabriel Salazar Pincay, claro que sí, por favor ayúdenos con su nombre completo y número de teléfono para ingresar su solicitud y asignarle un agente de ventas que le brindará asesoría personalizada.  
 Me gusta · Responder · 2 d



## Vitrina

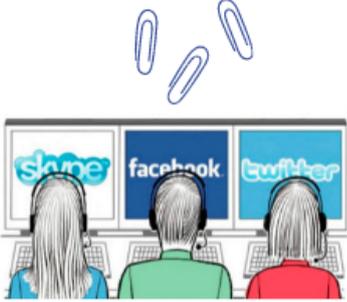
➤➤➤

### Exhibimos nuestras marcas

## Termómetro: Lo que se ve no es lo que parece

## Trolls

- Comentarios negativos en busca de presión.
- Resentimientos antiguos.
- Temas personales confundidos con aspectos comerciales.



**RRPP Y COMUNICACIÓN**

El departamento de RRPP y Comunicación se encarga del manejo de redes sociales , redacta y modera las aportaciones de nuestros clientes y seguidores, así como los contenidos publicados no pautados.

¡Me encanta trabajar aquí!

### Nuestra huella digital

Malo y bueno	Equivalente al boca a boca
Referidos	Rumores




¡Me encanta trabajar aquí!

## ¿Por qué estamos en redes sociales



- Nuestro cliente recibe información diaria sobre nuestro proyecto.
- Recomendaciones, nuevas tendencias, aspiraciones de clientes y residentes.
- Se tiene acceso a nuestro concepto como marca: estilo de vida, status, servicios.
- Ser cordial y eficiente en tofo momento.
- Se recibe la información de manera óptima y llamativa, generando mayor interacción con los clientes.

¡Me encanta trabajar aquí!

## ¿En qué redes sociales nos encontramos?



Red de conversación.

Canal informal pero efectivo para visualizar experiencias y críticas.



Acercamiento con el cliente y analizas sus opiniones.

Es la más delicada por su inmediatez en detectar una crisis.

¡Me encanta trabajar aquí!



## Procedimiento en redes sociales



Los mensajes de nuestros clientes son contestados a *nivel corporativo* y no por las cuentas personales en redes sociales de los colaboradores de la empresa.

¡No olvides expresar empatía y compromiso con el cliente.

Investigar los datos del cliente (se pide soporte a las diferentes áreas Ventas, Fiscalización y Legal para conocer datos del cliente).



## Procedimiento en redes sociales



*Ejemplo:  
Respuesta caso  
Postventa.*



Estimado Pablo Ramírez puede enviarnos sus datos por mensaje interno: correo, teléfono, Urbanización, Mz y Villa, para contactarnos de inmediato y de ser el caso asignar un supervisor.



## Procedimiento en redes sociales



Evite publicar fotografías o comentarios que vinculen la marca en su red social personal en situaciones de carácter particular (temas políticos, religiosos, fiestas, temas internos del trabajo o con compañeros).

¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Comportamiento de los colaboradores en redes sociales



Notificar al jefe inmediato y jefe de RRPP si algún cliente advierte que se quejará en redes sociales.

No subir información confidencial u opiniones valorativas sobre clientes, o procesos en las redes sociales.

Nuestra imagen personal online debe tener la misma prudencia que cuando llevamos nuestro uniforme.

Si existe inconformidad por parte del cliente informar al departamento de RRPP de forma inmediata para prevenir comentarios negativos.



¡Me encanta  
trabajar aquí!

## Consultas frecuentes en redes sociales



- Pedir cotizaciones e información sobre las viviendas. (Comercial)
- Escrituras. (Legal)
- Solicita reuniones o datos de contactos de vendedores. (Comercial)
- Informar contratiempos en casas entregadas. (Fiscalización y Postventa.
- Informar problemas en Gran Vía, cuidado de áreas verdes y administraciones. (Administración)
- Felicitar al proyecto o al equipo humano. (Todos)



¡Me encanta trabajar aquí!

## Proceso de manejo de crisis

En caso de detectar una crisis, informar al jefe de área y al jefe de relaciones públicas de forma inmediata.



Guardar la calma



No alterar a los colaboradores



Notificar los inconvenientes de post venta



Generar posibles soluciones a los clientes y residentes



¡Me encanta trabajar aquí!

## INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE MARKETING

El material dispone de 8 diapositivas en donde demuestra al talento las formas de crear y mantener una gran imagen empleadora, para fidelización de sus clientes y ser la opción #1 de los clientes, logrando así la visión empresarial de Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda.



## Objetivo General



Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, principalmente en cuanto a ventas y generación de ingresos, sin olvidarnos de fortalecer la imagen, consolidar su posicionamiento, aumentar su participación en el mercado, entre otros.

## Objetivo Específico

- ✓ Conocer acerca de las estrategias de mercadeo que emplea la empresa.
- ✓ Conocer los medios y canales de información que utiliza la empresa para captar nuevos prospectos.
- ✓ Dominar conceptos básicos que deben conocer para poder ingresar la data correctamente al sistema de marketing.



## Conceptos Básicos



### Medios y canales de información

- Digitales
- No digitales
- Medios que pueden ser canal



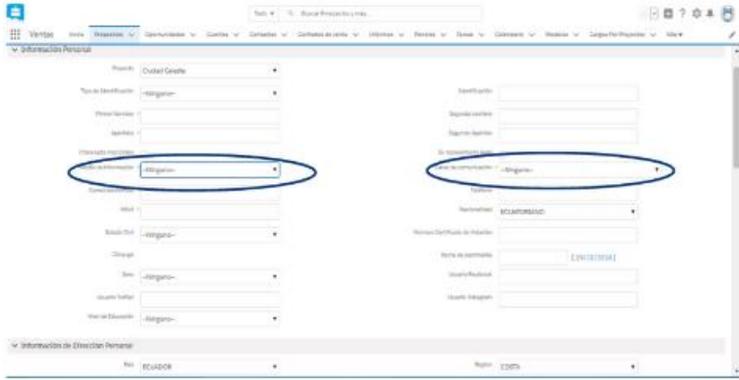
### Salesforce

Salesforce es la plataforma de gestión de relación con los clientes (CRM) n.º 1 en el mundo. Aplicaciones basadas en la nube para ventas, servicio, marketing y otras áreas, basta con iniciar sesión y empezar a interactuar con los clientes de forma innovadora.



¡Me encanta trabajar aquí!

### ¿Dónde marco la oportunidad y su respectivo medio y canal?



The screenshot shows a Salesforce 'Información Personal' form. Two dropdown menus are circled in blue: one for 'Categoría de Oportunidad' (Opportunity Category) and another for 'Categoría de Medio' (Channel Category). Both are currently set to 'Marketing'.

¡Me encanta trabajar aquí!

## Sales Cloud: Oportunidad

Nuevo
En gestión
En negociación
Calificación
Cerrada

**¡Me encanta trabajar aquí!**

## Correcta marcación de prospectos

CANALES	PÁGINA WEB	OBRA	ISLA	FACEBOOK	FERIA
MEDIOS	Google	Vallas y letreros	Isla	Facebook	Feria
	Facebook	Plan de referidos (registrar referente)			
	Email marketing	Referidos (registrar referente)			
	Instagram				
	Referidos				
	DLX				
	Otros				

**¡Me encanta trabajar aquí!**

## Conclusiones



Sistema de MKT: Herramienta que ayuda a los ejecutivos de ventas, a ser más eficientes en el manejo de la cartera de sus prospectos.

- ✓ Ayuda a medir de manera eficiente los medios y canales que utiliza la empresa.
- ✓ Detrás de cada medio y canal de información, existe una estrategia de mercadeo para lograr la mayor cantidad de nuevos prospectos para la empresa.



## 7 CONCLUSIONES

En el trabajo realizado, se ha llegado a comprender la importancia que tiene el programa Onboarding para los nuevos talentos. Mediante la revisión documental del tema, se logró conceptualizar los elementos que forman parte de un programa Onboarding y las respuestas proporcionadas por los 25 asesores comerciales permitieron establecer las diferencias entre lo que antes constituía el programa de inducción y lo que en el presente se está aplicando en la empresa Dismedsa La Joya Cía. Ltda.

Los resultados de las evaluaciones previas a los colaboradores proporcionaron información respecto a que la desorientación en el puesto de trabajo y la escasa comprensión sobre el aporte del cargo al cumplimiento de los objetivos organizacionales, ha creado un inadecuado vínculo, poco compromiso y dificultades en el desempeño.

En relación, a estas dificultades encontradas, se estableció la necesidad de un rediseño del programa Onboarding, con la finalidad de crear un contenido útil para el colaborador que contenga los siguientes elementos: cultura organizacional, bienestar social, seguridad y salud ocupacional; servicio al cliente y manejo de redes sociales y marketing. Con la revisión de estos aspectos se busca lograr la adecuada adaptación del colaborador a la organización, a su área de trabajo y a su cargo.

Un programa Onboarding eficaz permite que el colaborador se alinee a los objetivos organizacionales y que se desempeñe adecuadamente a través de la interiorización de los valores y principios de la organización, la identificación con la marca, la comunicación clara y oportuna y el conocimiento de procesos internos y un clima laboral de confianza; características que cumplen con la finalidad del programa.

Mediante la encuesta se obtuvo los siguientes resultados, un 96% de los colaboradores considera que el programa es una orientación para el desempeño del colaborador y que un 76% recibió una información adecuada. En un 72% se les permitió identificarse con la empresa y cumplir con las expectativas acerca de la dinámica de la empresa. El desempeño del nuevo talento gracias al rediseño del programa Onboarding recibido se interiorizó en un nivel alto, por ende, en un 72% se facilitó su adaptación a la empresa.

## **8 RECOMENDACIONES**

Al concluir la investigación ha sido posible considerar proponer algunas recomendaciones que permitan la continuidad del aporte realizado en la organización y también la revisión de algunos aspectos que son necesarios para futuras evaluaciones.

Se recomienda a la directiva de la empresa actualizar los temas del programa Onboarding, cuando se realicen cambios importantes que afecten a la estructura, políticas y objetivos organizacionales.

Se sugiere continuar con el feedback bilateral, en el cual los colaboradores puedan expresar sus ideas y pensamientos sobre del programa Onboarding recibido, además de procurar espacios para aclarar dudas y mantener una comunicación transparente dentro de la organización.

También es importante generar espacios de feedback entre jefes inmediatos y colaboradores, en donde se comunique al personal los resultados de su desempeño para generar compromiso y oportunidades de mejora.

Sería adecuado mantener el seguimiento de la aplicación del programa Onboarding a los nuevos talentos, mediante una encuesta, para conocer el pensamiento de los colaboradores sobre la información recibida, lo cual permitirá calificar la efectividad del programa.

## 9 REFERENCIAS

- Alcalá, R. (2019). Programa de inducción y capacitación de personal para la Fundación María Madre de los Niños (Tesis de pregrado). P, 99. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- Alles, M. (2019). Selección por competencias. Buenos Aires Argentina, Editorial Granica.
- Benayas, M. (2018). El Plan de Onboarding. Recuperado de: <https://binternational.net/el-plan-de-onboarding-whitepaper/>
- Bermúdez, H (2019) La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/viewFile/1905/1682>
- Calderón, J., Laca, F., Pando, M. & Pedroza, F. (2015). Relación de la socialización Organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 268. <http://doi.org/10.17081/psico.18.34.503>
- Cantón, I. (2016) La satisfacción laboral y profesional de los profesores. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>
- Carreto, J. (2018). Elementos de la Comunicación. Recuperado <http://uprotgs.blogspot.com/2008/01/elementos-de-la-comunicacin.html>
- Chiavenato, I. (2019). Gestión Del Talento Humano. 3era ed. [Ebook] México: McGraw Hill, pp. 123. Obtenido de: <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed>
- Contreras, H. (2020). Modelo de Gestión de Comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional. de Modelo de Gestión de Comunicación para el cambio organizacional: <http://www.rppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Figueroa, M. (2018). Teorías Grupales y Organizacionales. Recuperado el 18 de 8 de 2019, de Teorías Grupales y Organizacionales: <http://marfire.espacioblog.com/post/2006/03/07/teorias-grupales-y>
- Galli, A. (2018) Onboarding, importancia de generarlo en el nuevo empleado. Recuperado de: [https://www.equipsytalento.com/upload/talent\\_noticias/002/2753/repotajeonboardingtalentstreet.p](https://www.equipsytalento.com/upload/talent_noticias/002/2753/repotajeonboardingtalentstreet.p)
- García, G. (2014). Importancia de la inducción para el desempeño del personal de

la mediana empresa industrial. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Garcia>

Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill

Lalueza, J. (2019). Casos de relaciones públicas y comunicación corporativa. En J. Lalueza, Casos de relaciones públicas y comunicación corporativa (págs. 45-54). Madrid (España): Pearson Prentice Hall

Lozada, M. (2016). La inducción y su impacto en el desempeño laboral d. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6957>

Mendoza, T. (2013). Elaboración de un manual de inducción para el personal de la Editorial Don Bosco. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca.

Parra, A. (2014). La influencia de la inducción del personal en el desempeño laboral.

Recuperado de:  
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2160/1/pdf>.

Quijije, M. (2019). El onboarding y su influencia para crear vínculos afectivos en los colaboradores hacia la marca empleadora. Proyecto de investigación.

Recuperado de:  
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8056/1/142008.pdf>

Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5618>

Rivera, D. (2017). Percepción del Clima organizacional: Recuperado de:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>

Robbins, S. P. (2019). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición. En S. P. Robbins, Comportamiento Organizacional. Décimo Tercera Edición (pág. 353). México: Pearson Prentice Hall

Romero (2021) Employee experience, conquista a tu empleado y engancharás a tu cliente. N. 93 P. 8.

Rosas, M. (2016). Propuesta de implementación del proceso de onboarding como apoyo a la gestión del talento humano. Recuperado de:  
<http://scripta.up.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2858/150831.p>

df ?sequence=1&isAllowed=y

Suárez (2018). La entrevista, Investigación en Educación Médica, Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>

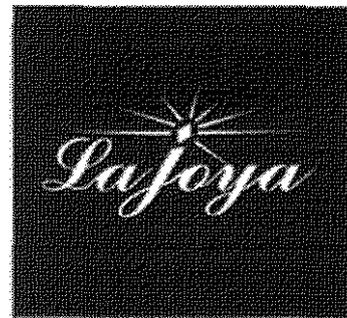
## ANEXOS

### Anexo 1 Autorización de empresa para trabajo de titulación

Guayaquil, 14 de febrero del 2022

**Señores:**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, CIENCIAS Y LETRAS  
UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
Ciudad. -**



De mis consideraciones:

Yo, *Leonor Breilh Fernández*, con cédula de identidad

# 0910772136 Gerente de Talento Humano, autorizo la publicación en el repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil con fines académicos del trabajo de titulación. "Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa "La Joya" Cía. Ltda. realizado por la Sr(ta) Fiorella Nicole Zúñiga Molina para la obtención del título Licenciada en Psicología Organizacional Cualquier otro fin que se le de a este documento deberá ser aprobado por los directivos de la empresa.

Atentamente,



Psic. Leonor Breilh  
Gerente de Talento Humano  
Dismedsa Cía. Ltda.  
Teléfono: 2839000



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Guayaquil, 14 de febrero del 2022

Señores:  
Dismedsa "La Joya" Cía. Ltda.  
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Yo, Fiorella Nicole Zúñiga Molina, con cédula de identidad # 0953884921, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional solicito se me autorice usar la información obtenida en la investigación con fines académicos correspondiente a mi trabajo de titulación. "Rediseño del programa Onboarding a los nuevos talentos de la empresa Dismedsa "La Joya" Cía. Ltda., realizada en esta prestigiosa empresa, previa a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional.**

Atentamente,

Fiorella Nicole Zúñiga Molina  
Estudiante de la Carrera de Psicología Organizacional

## Anexo 2

### Evaluación del programa de inducción de Talento Humano

#### EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		x	x
2. Reglamento Interno de la Empresa		x	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		x	
4. Beneficios Sociales		x	
5. Prevención de lavado de activos			x
6. Seguro Privado Salud			X
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Muchas diapositivas en bienestar social		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud			X
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Diapositivas confusas en seguridad y salud ocupacional		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> En general toda la información		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Todas las diapositiva tienen muchos colores y modelos diferentes eso debería de cambiar y ser unificado		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Sin Comentarios		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			x
6. Seguro Privado Salud			x
7. Sistema Gerencial de Desempeño			x
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			x

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Contenido No Interactivo		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Las diapositivas están desactualizadas		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Material monótono		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Cultura organizacional, diapositivas confusas		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Corregir información e imágenes obsoletas		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Marketing, no tiene imágenes creativas		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Seguridad y Salud Ocupacional muchos artículos que no me parecen apropiados de colocar		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Temas con contenido que esta demás		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			x
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Imágenes sin sentido en general de las diapositivas		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Beneficios sociales se necesita una guía para recordar nuestros derechos y obligaciones		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Cultura Organizacional no entiendo que cultura maneja la organización		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Agregar videos que sinteticen información		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud			X
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> En todas las diapositivas, siempre hay algo que mejorar		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Imágenes aburridas en todas las diapositivas		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	x
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Bienestar Social hacer pasos completos en las diapositivas		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Las diapositivas no captan suficiente mi atención		

**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN**  
**FO TAH 09 Ver 01 08 14**

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud			X
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifiqué que temas y  <b>Por qué:</b> Agregar contenido innovador	X	

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud			X
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Al programa de inducción le falta creatividad		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud			X
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> En las diapositivas extensas no hay congruencia		

**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN**  
**FO TAH 09 Ver 01 08 14**

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifiqué que temas y  <b>Por qué:</b> .....	X	

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Mejorar la redacción en las diapositivas		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		x	
2. Reglamento Interno de la Empresa		x	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		x	
4. Beneficios Sociales		x	
5. Prevención de lavado de activos			x
6. Seguro Privado Salud		x	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			x
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			x

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Mucha información		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Estructura organizacional desactualizada		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> El contenido no me generar motivación		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa		x	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		x	
4. Beneficios Sociales		x	
5. Prevención de lavado de activos		x	
6. Seguro Privado Salud		x	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			x
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			x

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		x
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Información que debería de resumirse en Figuras o mapas conceptuales		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Me gustaría recibir un material de apoyo		

**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN**  
**FO TAH 09 Ver 01 08 14**

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Seria adecuado tener un manual de recordatorio de los temas abordados		

**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN**  
**FO TAH 09 Ver 01 08 14**

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa		x	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		x	
4. Beneficios Sociales		x	
5. Prevención de lavado de activos			x
6. Seguro Privado Salud		x	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			x
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			x

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifiqué que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud			X
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Sin comentarios		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente		X	

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Los temas necesitan refuerzo		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	X	
<b>Por qué:</b> Material que genere engagement		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		
<b>Por qué:</b> Calidad del contenido		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y  <b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa		x	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		x	
4. Beneficios Sociales		x	
5. Prevención de lavado de activos			x
6. Seguro Privado Salud		x	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			x
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			x

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional		X	
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño		X	X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa		X	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		X	
4. Beneficios Sociales		X	
5. Prevención de lavado de activos		X	
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b> El programa no es malo, pero tampoco es excelente		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			x
2. Reglamento Interno de la Empresa		x	
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo		x	
4. Beneficios Sociales		x	
5. Prevención de lavado de activos			x
6. Seguro Privado Salud		x	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			x
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			x

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y		X
<b>Por qué:</b>		

## EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

### FO TAH 09 Ver 01 08 14

El objetivo principal del programa de inducción es enseñar a los nuevos Colaboradores la Cultura que se maneja en la Organización.

También se quiere informar temas como: Organigramas, Historia Organizacional, Reglamento, los beneficios que trae el trabajar en esta Organización y especialmente la adaptación del personal a nuevo ambiente de trabajo.

Nos interesa conocer si el programa ha logrado los objetivos antes mencionados, por lo que agradecemos nos proporcione su opinión en relación a la inducción en la que usted participó.

Coloque una cruz en la casilla que corresponda a su apreciación, según la escala siguiente:

A = Muy Bueno/Excelente

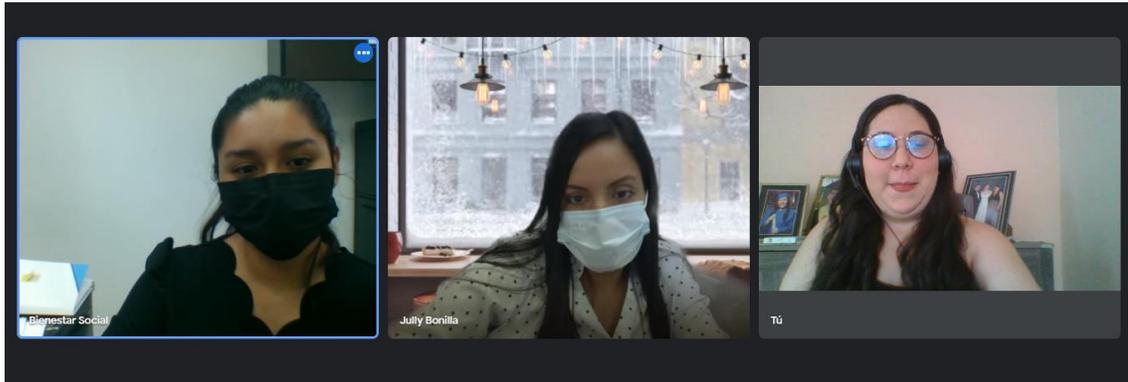
B = Bueno

C = Malo / Regular

CRITERIOS	APRECIACIÓN		
	A	B	C
1. Historia Organizacional			X
2. Reglamento Interno de la Empresa			X
3. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo			X
4. Beneficios Sociales			X
5. Prevención de lavado de activos			X
6. Seguro Privado Salud		X	
7. Sistema Gerencial de Desempeño			X
8. Sistema de Gestión integrado de Calidad y Ambiente			X

	SI	No
¿Considera usted que el programa de inducción necesita refuerzo en ciertos temas? Especifique que temas y	x	
<b>Por qué:</b> Información e imágenes, formato de todas las diapositivas, mejoría en todos los temas		

### Anexo 3 Reunión con Talento Humano



## **Anexo 4 Formato de preguntas del programa Onboarding rediseñado**

### *Preguntas*

- 1.- Género: femenino - masculino**
- 2.- Qué es para usted el programa Onboarding**
- 3.- Al ingresar a la organización recibió información adecuada que le permitió identificarse con la empresa?**
- 4.- El programa Onboarding recibido le permitió conocer la cultura organizacional?**
- 5.- El programa Onboarding le brindó la adecuada orientación a su cargo?**
- 6.- ¿El programa Onboarding le permitió comprender la estrategia y los objetivos de la empresa?**
- 7.- El programa Onboarding recibido cumplió con sus expectativas acerca de la dinámica de la empresa?**
- 8.- En qué medida su desempeño dentro de la empresa fue motivado por el programa Onboarding recibido?**
- 9.- ¿De qué manera el programa Onboarding facilitó su proceso de adaptación a la empresa?**

## Anexo 5 Encuesta rediseño del programa Onboarding

# Encuesta de percepción sobre el programa Onboarding

---

Objetivo: Identificar la percepción de los colaboradores del área de ventas Dismedsa Cía. Ltda. respecto al programa de Onboarding recibido.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una 'X' en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco. Recuerde que las respuestas son percepciones acordes al tiempo que tiene en la empresa por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

---

Género

Femenino

Masculino

¿El programa Onboarding recibido le permitió conocer la cultura organizacional?

- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
- 

¿El programa Onboarding le brindó la adecuada orientación a su cargo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿El programa Onboarding le permitió comprender la estrategia y los objetivos de la empresa?

- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
- 

¿El programa Onboarding recibido cumplió con sus expectativas acerca de la dinámica de la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

¿En qué medida su desempeño dentro de la empresa fue motivado por el programa Onboarding recibido?

- Alto
  - Medio
  - Bajo
- 

¿De qué manera el programa Onboarding facilitó su proceso de adaptación a la empresa?

- Alto
  - Medio
  - Bajo
-



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Zúñiga Molina Fiorella Nicole, con C.C: # 0953884921 autora del trabajo de titulación: **Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda.** previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología Organizacional en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

**Guayaquil, 22 de febrero de 2022**

f. \_\_\_\_\_  
Zúñiga Molina Fiorella Nicole  
CI: 0953884921



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Zúñiga Molina Fiorella Nicole		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Galarza Colamarco Alexandra Patricia		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	22 de febrero de 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	184 páginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Programa Onboarding, Desempeño laboral, Cultura Organizacional		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Programa Onboarding, socialización organizacional, cultura organizacional, desempeño laboral y comunicación organizacional.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras): La presente investigación hace referencia al Rediseño del programa Onboarding para los nuevos talentos de la empresa Dismedsa “La Joya” Cía. Ltda. En una reunión con Talento Humano se conoció la situación del programa y se evidenció falencias en los contenidos y resultados. Había poca comunicación sobre lo que se esperaba de ellos y en qué contribuía su trabajo, así como aspectos de la cultura de la organización con los cuales no estaban identificados y aspectos de su área que no permitían un adecuado desempeño laboral, con esta información se estableció la necesidad de trabajar en el rediseño del programa. Se inició haciendo una revisión de los contenidos vigentes que manejaba la empresa y se definieron los aspectos que se requerían en el contenido. Las temáticas que se consideraron como aportes para los nuevos talentos de la organización son: Cultura Organizacional, Bienestar Social, Seguridad y Salud Ocupacional, Servicio al cliente y manejo de redes Sociales y Marketing, permitiendo de esta forma generar un impacto en el proceso y obtener el resultado deseado tanto para los colaboradores como para la organización. El proceso metodológico realizado a través de la encuesta, con una muestra de 25 asesores comerciales de género femenino y masculino, determinó la percepción de los colaboradores sobre el programa Onboarding rediseñado. Los colaboradores indicaron que el programa generó orientación, identificación y adaptación de ellos a la organización en un corto plazo. De tal manera, que los resultados obtenidos permitieron corroborar que el programa Onboarding rediseñado obtuvo un resultado favorable.			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4- <b>(registrar teléfonos)</b>	<b>E-mail:</b> <b>(registrar los emails)</b>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2209210 ext. 1413 – 1419		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec">sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			