

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

FACULTAD DE CIENCIAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RECARGAS VIRTUALES S.A.**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
RECURSOS HUMANOS**

**SUSTENTADO POR
JOSSELYN ESTEFANY SANDOVAL HERNÁNDEZ, 31511340**

**ASESOR METODOLÓGICO
LIC. MARÍA ELENA MORAZÁN BARRIENTOS**

CAMPUS TEGUCIGALPA

JULIO, 2025

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO
CEUTEC**

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**RECTORA
ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICE RECTOR
JAVIER SALGADO**

**SECRETARIO GENERAL
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DIRECTORA
JESSY AYESTAS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2025

**DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RECARGAS VIRTUALES S.A.**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS**

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

TERNA EXAMINADORA:

ASESOR METODOLÓGICO:

LIC. MARÍA ELENA MORAZÁN BARRIENTOS

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2025

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi abuela, por sus palabras dulces y su forma única de motivarme incluso en los días más difíciles. A mi madre y a mis hermanos, con el deseo profundo de que se sientan orgullosos de mí. Este logro también es para mí, porque no fue fácil, pero lo logré con fuerza, constancia y la firme decisión de no rendirme.

Josselyn Estefany Sandoval Hernández

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por ser mi guía constante, por no soltarme nunca y por darme la fortaleza necesaria para seguir, incluso cuando las circunstancias no eran favorables. A mí misma, por cada desvelo, por mantenerme firme cuando no había más apoyo que mi propia voluntad.

Gracias a mi abuela, por sus palabras llenas de amor y aliento, que me dieron consuelo y empuje en cada momento. A mis catedráticos que marcaron positivamente mi formación, y a las amistades que, con sabiduría y palabras sinceras, me acompañaron en este proceso.

Josselyn Estefany Sandoval Hernández



DISEÑO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RECARGAS VIRTUALES S.A.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo Final de Graduación se desarrolló con el propósito de elaborar un manual de inducción funcional y estructurado para el área administrativa de la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V., con el objetivo principal de facilitar el proceso de integración de los colaboradores de nuevo ingreso y asegurar que cuenten con la información esencial desde el primer día de labores. La elaboración del manual surge como respuesta a la necesidad detectada de profesionalizar y estandarizar el proceso de inducción en dicha área, mejorando la experiencia del ingreso laboral y fortaleciendo la cultura organizacional desde el inicio de la relación laboral.

El proyecto adoptó un enfoque cuantitativo, con un método descriptivo y un diseño de estudio de caso. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta censal aplicada a los 22 colaboradores del área administrativa, quienes constituyeron la totalidad de la muestra, debido al tamaño accesible y representativo del grupo objetivo. Esta encuesta tuvo como finalidad diagnosticar la situación actual del proceso de inducción dentro de la empresa y detectar carencias, debilidades u oportunidades de mejora que permitieran sustentar la elaboración de un documento pertinente y contextualizado.

Los resultados obtenidos reflejaron una realidad clara: la mayoría de los colaboradores no habían recibido un proceso de inducción formal al momento de su ingreso. El diagnóstico reveló que no existía un protocolo estandarizado ni documentos de orientación que ayudaran al colaborador a comprender la estructura de la empresa, su cultura, políticas internas, normas o beneficios laborales. La presentación del nuevo ingreso al equipo de trabajo y el recorrido por las instalaciones, en muchos casos, tampoco se había realizado adecuadamente. Esta situación generaba inseguridad, desmotivación y falta de claridad en las primeras semanas de

trabajo, lo que afectaba directamente la adaptación, el desempeño inicial y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

Con base en ese diagnóstico, se procedió a diseñar un manual de inducción dividido en dos componentes principales:

- Un apartado dirigido al colaborador de nuevo ingreso, que incluye una introducción institucional, normas internas, políticas, beneficios, estructura organizacional, derechos y deberes, tipos de permisos, canales de comunicación, medidas de prevención y materiales de consulta.
- Una guía dirigida al encargado del proceso de inducción, en la que se establecen sus responsabilidades, el cronograma sugerido, las fases del proceso, recursos necesarios y formatos de control, tales como el formulario de evaluación del proceso y la constancia de recepción de documentos.

El manual fue elaborado con un enfoque práctico, accesible y adaptado al contexto específico de la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V., procurando un lenguaje claro pero profesional. Además, se definieron claramente los recursos logísticos necesarios para su implementación, como materiales impresos, herramientas de apoyo, espacios físicos y costos asociados por colaborador, los cuales fueron detallados en una tabla de costos. También se propusieron formatos que aseguran el seguimiento y retroalimentación del proceso, lo que garantiza su mejora continua.

A través de este trabajo se logró cumplir satisfactoriamente el objetivo general planteado, al desarrollar un recurso funcional que no solo facilitará la incorporación del nuevo personal, sino que también contribuirá a fortalecer la imagen institucional, mejorar la comunicación interna y elevar el nivel de compromiso de los colaboradores desde su primer día.

Entre las conclusiones más relevantes se destaca que la ausencia de un proceso estructurado de inducción en el área administrativa era una debilidad significativa, y que la implementación del manual representa una oportunidad real para transformar esta situación. El proyecto permitió organizar la información clave que antes se transmitía de forma dispersa o no se brindaba, promoviendo una experiencia de ingreso más humana, eficiente y alineada con los objetivos de la empresa.

Finalmente, se recomienda a la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V. integrar oficialmente el manual de inducción como parte de sus procedimientos internos de recursos humanos, capacitar al personal responsable de su ejecución y actualizar su contenido periódicamente, de acuerdo con los cambios en las políticas institucionales. También se sugiere que el formato de evaluación del proceso sea aplicado regularmente para recopilar opiniones del personal de nuevo ingreso y ajustar el proceso según las necesidades detectadas.

Este proyecto, además de ser una herramienta útil y aplicable en el presente, representa una base sólida para futuros procesos de mejora continua en la gestión del talento humano. Su implementación no solo estandariza el ingreso del nuevo personal, sino que también fomenta una cultura organizacional más clara, coherente y alineada con los valores institucionales. Al brindar una estructura clara para el proceso de inducción, el manual contribuye a reducir la rotación temprana, mejorar el clima laboral y aumentar el sentido de pertenencia de los colaboradores. Asimismo, su diseño práctico y adaptable lo convierte en un modelo fácilmente replicable no solo en otras áreas dentro de la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V., como el área comercial o de soporte técnico, sino también en empresas similares que enfrentan retos comunes en cuanto a la incorporación efectiva de su personal. Por lo tanto, este proyecto puede ser considerado como un punto de partida estratégico para fortalecer la profesionalización del área de Recursos Humanos y promover una cultura de mejora continua organizacional.

Palabras clave: Inducción, integración laboral, recursos humanos, adaptación, manual, cultura organizacional.



DESIGN OF AN INDUCTION MANUAL FOR THE ADMINISTRATIVE AREA OF RECARGAS VIRTUALES S.A.

ABSTRACT

This Final Graduation Project was developed with the purpose of creating a functional and structured induction manual for the administrative area of the company Recargas Virtuales S.A. de C.V., with the main objective of facilitating the integration process of newly hired staff and ensuring they receive essential information from their first day on the job. The manual was created in response to the identified need to professionalize and standardize the induction process in this area, improving the onboarding experience and strengthening organizational culture from the beginning of the employment relationship.

The project adopted a quantitative approach, using a descriptive method and a case study design. A census survey was conducted with all 22 administrative staff members, as the sample included the entire accessible and representative population. The aim was to diagnose the current state of the induction process within the company and to identify gaps, weaknesses, or opportunities for improvement that would support the creation of a relevant and context-specific document.

The results revealed a clear reality: most employees had not received a formal induction upon joining the company. The diagnosis showed that there were no standardized protocol or orientation materials to help new staff understand the company's structure, culture, internal policies, norms, or employee benefits. In many cases, new hires were neither introduced to the team nor given a tour of the facilities. This situation created uncertainty, demotivation, and lack of clarity during the initial weeks of work, directly affecting adaptation, early performance, and sense of belonging.

Based on this diagnosis, an induction manual was designed, divided into two main components:

- A section aimed at the new employee, which includes institutional introduction, internal norms, policies, benefits, organizational structure, rights and duties, types of leave, communication channels, safety measures, and reference materials.
- A guide for the person in charge of the induction process, which outlines their responsibilities, a suggested schedule, the stages of the process, required resources, and control formats such as the induction evaluation form and the acknowledgment of receipt form.

The manual was developed with a practical, accessible, and contextually adapted approach to the specific setting of Recargas Virtuales S.A. de C.V., using clear yet professional language. The necessary logistical resources for its implementation were clearly defined, including printed materials, support tools, physical spaces, and estimated per-employee costs, all presented in a detailed cost table. Control and feedback formats were also proposed to ensure monitoring and continuous improvement of the process.

This project successfully met its general objective by developing a functional resource that will not only facilitate the onboarding of new personnel but also contribute to strengthening the company's institutional image, improving internal communication, and increasing employee engagement from day one.

Among the most relevant conclusions, it was noted that the absence of a structured induction process in the administrative area was a significant weakness, and that implementing the manual represents a real opportunity to address this gap. The project helped to organize key information that had previously been communicated in a disjointed or nonexistent manner, promoting a more human, efficient, and goal-aligned onboarding experience.

Finally, it is recommended that Recargas Virtuales S.A. de C.V. officially integrate the induction manual into its internal human resources procedures, train staff responsible for its implementation, and periodically update its content in accordance with changes in institutional policies. It is also suggested that the evaluation format be applied regularly to gather feedback from new employees and adjust the process based on their needs.

This project, in addition to being a useful and applicable tool in the present, provides a solid foundation for future continuous improvement initiatives in human talent management. Its implementation not only standardizes the onboarding process but also promotes a clearer, more coherent organizational culture aligned with institutional values. By offering a well-

structured induction framework, the manual helps reduce early turnover, improve the work environment, and enhance employees' sense of belonging. Moreover, its practical and adaptable design makes it a replicable model for other departments within Recargas Virtuales S.A. de C.V., such as the commercial or technical support areas, and for similar companies facing common onboarding challenges. Therefore, this project may serve as a strategic starting point for strengthening the professionalization of the Human Resources department and fostering a culture of continuous organizational improvement.

Keywords: Induction, onboarding, human resources, adaptation, manual, organizational culture.

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2.1 Antecedentes	3
2.2 Enunciado del problema.....	5
2.3 Justificación	6
III. OBJETIVOS DEL PROYECTO	8
3.1 Objetivo general.....	8
3.2 Objetivos específicos	8
IV. MARCO CONTEXTUAL.....	9
4.1 Generalidades de la empresa	9
4.1.1 <i>Misión</i>	9
4.1.2 <i>Visión</i>	9
4.1.3 <i>Valores</i>	9
4.1.4 <i>Historia</i>	10
4.2 Estructura organizacional general	11
4.3 Estructura organizacional administrativa.....	11
4.4 Descripción del departamento	12
V. MARCO TEÓRICO.....	13
5.1 Administración	14
5.2 Administración de recursos humanos	15
5.3 Administración estratégica.....	15
5.4 Los nuevos papeles de la administración de los recursos humanos	15
5.5 Modelos de gestión estratégica de recursos humanos.....	16
5.6 Inducción	19
5.6.1 <i>Conceptualización de inducción</i>	19
5.6.2 <i>Planeación de la inducción</i>	19
5.6.3 <i>Objetivos de la inducción</i>	20
5.6.4 <i>Tipos de inducción</i>	20
5.6.5 <i>Procesos de inducción</i>	20
5.6.6 <i>Metodología de un programa de inducción</i>	21
5.6.7 <i>Impacto y beneficios de la inducción</i>	21

5.6.8 Modelo de proceso de inducción organizacional.....	22
VI. METODOLOGÍA.....	23
6.1 Enfoque y métodos.....	23
6.2 Población total y población meta.....	23
6.3 Muestra.....	24
6.4 Unidad de análisis y respuesta.....	24
6.5 Técnicas e instrumentos aplicados.....	24
6.6 Fuentes de información.....	25
VII. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	26
VIII APLICABILIDAD.....	36
8.1 Identificación y descripción del proceso.....	36
8.2 Documentos entregables.....	37
8.3 Tabla de costos de materiales por colaborador.....	38
Manual de inducción para el colaborador de nuevo ingreso del área administrativa 39	
I Introducción.....	41
II Objetivos del manual.....	41
III Contenido.....	42
Guía para el instructor del proceso de inducción del área administrativa.....	57
I Objetivo de la guía.....	59
II Rol y responsabilidades del encargado.....	59
III Fases del proceso de inducción.....	59
IV Recomendaciones Generales.....	61
V Cronograma de Inducción – Área Administrativa.....	62
VI Recursos y materiales para aplicar el manual de inducción.....	63
VII Control de la inducción.....	63
IX CONCLUSIONES.....	66
X RECOMENDACIONES.....	68
XI BIBLIOGRAFÍA.....	69
XII ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Figura 4.1 Estructura Organizacional General de Recargas Virtuales S.A de C.V	11
Ilustración 2, Figura 4.2 Estructura Organizacional Administrativa de Recargas Virtuales S.A de C.V	11
Ilustración 3, Figura 7.1: Edad de la muestra	26
Ilustración 4, Figura 7.2: Sexo de la muestra.....	27
Ilustración 5, Figura 7.3: Tiempo de laborar en la empresa de la muestra	28
Ilustración 6, Figura 7.4: ¿Al ingresar a la empresa recibió alguna orientación inicial sobre su puesto o sobre cómo funciona la empresa?.....	29
Ilustración 7, Figura 7.5: Si respondió "sí", ¿Quién le proporcionó esa orientación?.....	30
Ilustración 8, Figura 7.6: ¿Le presentaron al equipo de trabajo y las instalaciones durante sus primeros días?	31
Ilustración 9, Figura 7.7: ¿Considera que al ingresar recibió la información suficiente para desempeñarse con seguridad en sus primeras semanas?.....	32
Ilustración 10, Figura 7.8: ¿Le entregaron algún material escrito o guía al comenzar a trabajar?.....	33
Ilustración 11, Figura 7.9: ¿Considera importante que exista un proceso de inducción formal para los colaboradores de nuevo ingreso?	34
Ilustración 12, Figura 7.10: ¿Cuánto tiempo considera adecuado que dure un proceso de inducción para un colaborador de nuevo ingreso?.....	35
Ilustración 13 Figura 10.1 Logo de la empresa Inversiones Palo Alto S.A.	39
Ilustración 14, Figura 10.2: Estructura Organizacional General de Recargas Virtuales S.A de C.V	44
Ilustración 15, Figura 10.3: Estructura Organizacional Administrativa de Recargas Virtuales S.A de C.V	45
Ilustración 16, Figura 10.4: Logo de la empresa Inversiones Palo Alto S.A.	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3	Tabla 8.3	Tabla de costos de materiales por colaborador	38
Tabla 2	Tabla 10.1	Cronograma de Inducción – Área Administrativa.....	62

GLOSARIO

Adaptación: Proceso mediante el cual una persona se ajusta y familiariza con un nuevo entorno laboral, sus normas, cultura y responsabilidades.

Área administrativa: Departamento de una empresa encargado de gestionar y coordinar las actividades relacionadas con la organización, planificación, control y supervisión de recursos.

Clima laboral: Percepción que tienen los colaboradores sobre el ambiente de trabajo, que influye en su motivación y productividad.

Colaborador: Persona que trabaja en una empresa y contribuye al logro de sus objetivos.

Colaborador de nuevo ingreso: Persona que recientemente se ha incorporado a la empresa y se encuentra en proceso de adaptación y aprendizaje de sus responsabilidades y el entorno laboral.

Competencia comunicativa: Habilidad para transmitir y recibir información eficazmente en el entorno laboral.

Competencias laborales: Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe poseer para desempeñar eficazmente un puesto de trabajo.

Desarrollo organizacional: Proceso de mejora continua en la estructura, cultura y procesos de una empresa para aumentar su eficacia y bienestar.

Desempeño: Grado en que un colaborador cumple con las responsabilidades y objetivos asignados en su puesto.

Encuesta censal: Instrumento de recolección de datos aplicado a la totalidad de los integrantes de una población o grupo específico.

Inducción: Proceso formal mediante el cual se integra a los nuevos colaboradores a la empresa, proporcionando información clave sobre políticas, procedimientos, cultura y funciones.

Integración: Proceso por el cual un nuevo colaborador se adapta a su puesto de trabajo, a sus compañeros y a la dinámica de la empresa.

Manual de inducción: Documento que contiene la información esencial y procedimientos para orientar y facilitar la incorporación de nuevos colaboradores a la empresa.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas y coordinadas que transforman insumos en resultados para cumplir un objetivo específico.

Procedimiento: Serie de pasos detallados y ordenados que describen cómo realizar una tarea o actividad dentro de un proceso.

Recursos humanos: Área de la empresa que se encarga de la gestión del talento humano, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo y bienestar del personal.

Retroalimentación: Opiniones o comentarios que sirven para mejorar un proceso o corregir posibles errores.

Talento humano: Conjunto de conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes que poseen las personas que trabajan en una organización.

I. INTRODUCCIÓN

“Nadie tiene una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión” (Castro, s.f.). Esta frase, comúnmente atribuida al ámbito personal, cobra aún más relevancia cuando se traslada al mundo laboral. El primer contacto entre una persona y la empresa donde trabajará puede marcar la diferencia entre un colaborador comprometido o uno que abandona pronto su puesto. En este sentido, la manera en que se recibe e integra a un colaborador de nuevo ingreso dentro de una organización se convierte en un factor decisivo para su rendimiento y permanencia.

El proceso de inducción representa mucho más que una bienvenida; es una estrategia fundamental de gestión del talento humano que busca facilitar la adaptación del colaborador de nuevo ingreso a su entorno laboral, funciones y cultura organizacional. Se define como el conjunto de actividades planificadas y estructuradas que orientan a la persona recién ingresada para que conozca la filosofía de la empresa, sus normas, procesos, productos, servicios y el rol que desempeñará dentro de la misma. (EUROINNOVA, 2024)

Implementar una inducción efectiva permite reducir los niveles de incertidumbre, acelera el aprendizaje, minimiza errores iniciales y fortalece el sentido de pertenencia. Además, contribuye a mejorar los niveles de productividad desde las primeras etapas de contratación, al mismo tiempo que promueve relaciones laborales más estables y comprometidas. (Marroquín, Figueroa, & Díaz, 2018). Desde una visión organizacional, esto se traduce en una mejora en los niveles de productividad, un clima laboral más positivo y una reducción en la rotación temprana del personal.

Sin embargo, a pesar de su importancia, muchas empresas no cuentan con un proceso de inducción formalizado, lo que provoca que los colaboradores enfrenten su nuevo entorno con confusión, inseguridad o desinformación. Este fue el caso identificado en el área administrativa de la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V., donde la ausencia de una guía estructurada y uniforme dificultaba la adaptación de los nuevos ingresos y generaba brechas en la transmisión de información clave.

A partir de esta realidad, el presente proyecto se desarrolló con el propósito de elaborar un manual de inducción práctico y contextualizado, que sirva como herramienta para facilitar

el proceso de integración del personal de nuevo ingreso al área administrativa. La propuesta busca responder a las necesidades reales detectadas en el diagnóstico inicial, ofreciendo un recurso claro, útil y accesible, tanto para los nuevos colaboradores como para los encargados del proceso de inducción. Asimismo, se espera que el manual contribuya a estandarizar las prácticas internas, fortalecer la cultura organizacional y sentar las bases para una gestión del talento humano más profesional y efectiva.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Antecedentes

El proceso de inducción de personal tiene sus raíces conceptuales en las teorías organizacionales desarrolladas a partir de la década de 1970, cuando las empresas comenzaron a considerar la incorporación de colaborador de nuevo ingreso como una fase estratégica dentro de la gestión del talento humano. Durante esta época, la preocupación por reducir la rotación y mejorar el rendimiento en los primeros meses llevó a las organizaciones a estructurar programas de bienvenida y orientación formal. Ya en los años 80, con el auge de los modelos de calidad total y cultura organizacional, el proceso de inducción empezó a tomar fuerza como una práctica esencial para alinear a los colaboradores de nuevo ingreso con los valores, objetivos y dinámicas internas de las organizacionales (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006)

En el contexto latinoamericano, estas prácticas se adoptaron con cierto rezago, pero con creciente importancia durante las décadas siguientes, especialmente en empresas que experimentaban expansión o reestructuración organizacional. El objetivo de estas estrategias fue estandarizar el acceso a la información esencial para el desempeño inicial, reducir la ansiedad laboral, y generar sentido de pertenencia en los colaboradores de nuevo ingreso.

Actualmente, se reconoce que una inducción adecuada tiene impactos positivos tanto en la productividad como en la retención del talento. De acuerdo con (Robbins & Coulter, Administración, 2014) un proceso de inducción bien diseñado facilita la comprensión del entorno organizacional, acelera el aprendizaje de funciones clave y refuerza el compromiso del colaborador hacia la empresa. A pesar de ello, muchas organizaciones, especialmente las pequeñas y medianas, aún carecen de una estructura formal que guíe este proceso.

La inducción laboral es un proceso esencial en la gestión del talento humano, ya que facilita la integración de los colaboradores de nuevo ingreso al entorno organizacional. Según (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009), la inducción busca proporcionar al colaborador de nuevo ingreso una visión general de la empresa, su cultura, estructura, normas, políticas y procedimientos, facilitando su adaptación al entorno laboral.

El proceso de inducción es una herramienta estratégica dentro del área de gestión del talento humano, ya que influye directamente en la integración, motivación y productividad de los colaboradores de nuevo ingreso. De acuerdo con (Lagos, Repositorio Unitec, 2014) el manual de inducción del colaborador de nuevo ingreso es una herramienta significativa en dirección de la empresa y de los colaboradores, es donde la organización comparte con el colaborador de nuevo ingreso normas, políticas, culturas y procedimientos que le permitan que realice mejor su trabajo.

Tal es el caso de Recargas Virtuales S.A. de C.V., una empresa hondureña con más de 15 años de trayectoria, que, aunque ha mostrado un crecimiento constante, particularmente en su expansión comercial y administrativa, no cuenta con un manual de inducción estructurado y documentado. Esta carencia afecta particularmente al área administrativa, donde los colaboradores de nuevo ingreso deben adaptarse rápidamente a procedimientos internos, estructuras jerárquicas, flujos de información y normativas organizacionales. La falta de un proceso de inducción formal ha generado inconsistencias en la transmisión de información, retrasos en el desempeño y una curva de aprendizaje más prolongada.

Esta carencia ha dado lugar a inconsistencias en la forma de transmitir la información básica y organizacional a los colaboradores de nuevo ingreso administrativos, afectando su adaptación inicial, comprensión del entorno organizacional y alineación con los valores corporativos. Al no contar con un proceso de inducción definido, la orientación ofrecida varía dependiendo del área o del colaborador responsable, lo que puede provocar confusión, desmotivación y pérdida de tiempo valioso durante los primeros días de trabajo.

Esta situación representa una oportunidad estratégica para diseñar e implementar un proceso de inducción formal y funcional para el personal administrativo, con el objetivo de mejorar la experiencia de integración, fomentar el sentido de pertenencia y fortalecer la identidad organizacional desde el primer día de ingreso. El presente proyecto busca responder a esta necesidad mediante la creación de un manual del proceso de inducción general, enfocado en el área administrativa, que facilite la adaptación del colaborador de nuevo ingreso y contribuya a una gestión más eficiente y coherente del capital humano en la empresa.

2.2 Enunciado del problema

El proceso de inducción es una herramienta estratégica dentro del área de gestión del talento humano, ya que influye directamente en la integración, motivación y productividad de los colaboradores de nuevo ingreso. De acuerdo con (Lagos, Repositorio Unitec, 2014) el manual de inducción del colaborador de nuevo ingreso es una herramienta significativa en dirección de la empresa y de los colaboradores, es donde la organización comparte con el colaborador de nuevo ingreso normas, políticas, culturas y procedimientos que le permitan que realice mejor su trabajo.

Recargas Virtuales S.A. de C.V. ha experimentado un crecimiento considerable en los últimos años, expandiendo sus operaciones y diversificando sus canales de distribución. No obstante, dicho crecimiento no ha sido acompañado de un proceso formal de inducción que sirva como guía uniforme para la incorporación del colaborador de nuevo ingreso. Esta situación se vuelve especialmente crítica en el área administrativa, donde la integración eficiente del colaborador de nuevo ingreso es esencial para asegurar la continuidad y el orden de las operaciones internas.

La ausencia de un manual de inducción ha generado inconsistencias en la manera en que se transfiere la información organizacional básica a los colaboradores de nuevo ingreso. En el área administrativa, donde las funciones están estrechamente vinculadas con procesos contables, financieros, logísticos y de soporte organizacional, la falta de una guía clara de bienvenida y orientación inicial puede derivar en errores operativos, retrabajo, duplicidad de funciones y baja eficiencia. Además, puede dificultar la comprensión de la cultura organizacional, los valores corporativos y los procedimientos internos, lo que afecta directamente el clima laboral y la permanencia del personal.

Si bien el área comercial masiva tiene una naturaleza operativa más dinámica, no debe pasarse por alto que el área administrativa es el núcleo que sostiene gran parte de las decisiones operativas y estratégicas. Sin un proceso de inducción adecuado, los colaboradores administrativos enfrentan un inicio laboral desorganizado y desarticulado, lo cual puede limitar su potencial desde el primer día. Esto representa un riesgo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y para la estandarización de los procesos internos.

La falta de un manual de inducción impide que los colaboradores de nuevo ingreso conozcan desde el inicio la historia, los valores y la misión de la organización, elementos

fundamentales para desarrollar un sentido de pertenencia y compromiso. La ausencia de lineamientos claros en esta etapa crítica también representa una barrera para la estandarización de procesos, la alineación con los objetivos organizacionales y el desarrollo del talento humano. (Robbins & Coulter, Administración, 2005)

Frente a esta problemática, surge la necesidad de elaborar un manual de inducción funcional y adaptado específicamente al área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V., con el fin de optimizar el proceso de incorporación del personal, fomentar la comprensión de los lineamientos organizacionales y contribuir a una cultura organizacional sólida y coherente, alineada con los valores y objetivos de la empresa.

2.3 Justificación

(Marroquín, Figueroa, & Díaz, 2018) afirman: “el proceso de inducción de acuerdo con varios estudios realizados ha permitido reducir el nivel de ansiedad y tensión que presentan los colaboradores al ingresar a un nuevo ambiente de trabajo, garantizando una adaptación rápida y comfortable” (p. 67.)

Diseñar e implementar un manual de inducción para el área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V. es una acción fundamental para fortalecer el proceso de incorporación de los colaboradores de nuevo ingreso a la organización. La falta de una guía estructurada al momento de ingresar al puesto puede provocar desinformación, desorganización y una adaptación más lenta, lo cual repercute directamente en el rendimiento del personal y en la dinámica interna de la organización. De acuerdo con (Robbins & Coulter, 2018), contar con una inducción bien estructurada tiene un impacto positivo en el rendimiento inicial del trabajador y fortalece su nivel de compromiso con la organización.

La creación de este manual busca facilitar una adaptación más ágil a la organización, reduce errores derivados de la desinformación, acelera el proceso de adaptación del personal y favorece la permanencia de los colaboradores dentro de la empresa, lo cual es particularmente importante en áreas con alta rotación de personal. Así mismo, el manual funcionará como una herramienta estratégica para unificar el mensaje organizacional, asegurando que cada nuevo integrante reciba una orientación coherente y alineada con los principios, metas y valores organizacionales.

Los principales beneficiarios son los colaboradores de nuevo ingreso del área administrativa, quienes contarán con una guía clara desde su primer día, lo que les permitirá integrarse fácilmente al equipo. También se beneficiará el personal encargado del proceso de inducción, al contar con una herramienta de apoyo que facilite su labor. Finalmente, la empresa en su conjunto se verá favorecida por un clima laboral más armónico, una mayor cohesión interna y una mejora en los niveles de retención y compromiso del personal.

Desde una perspectiva operativa, el manual permitirá organizar con claridad el proceso de inducción, definiendo quiénes serán los responsables, qué temas se deben abordar y en qué plazos. Esta organización contribuye a una mayor eficiencia en los procesos internos y fortalece la estructura organizacional. Además, permite ofrecer una experiencia de integración más profesional, ordenada y humana, lo que incide positivamente en la primera impresión que el colaborador tendrá sobre la empresa.

Desde una perspectiva académica, el proyecto permite aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria en un entorno laboral real, contribuyendo a la solución de problemas concretos de la gestión administrativa. Aunque no implica la creación de nuevo conocimiento científico, sí representa una aplicación práctica valiosa, y puede servir como modelo replicable en otras áreas de la empresa o en organizaciones similares.

La importancia de este proyecto radica en que fortalece los procesos organizacionales y mejora la experiencia del nuevo talento humano desde su primer contacto con la empresa. Como lo indican (Robbins & Coulter, 2018), una inducción bien planificada impacta positivamente en el rendimiento inicial y en el compromiso del colaborador. En este sentido, la propuesta no solo tiene valor organizacional, sino también social y formativo, al aportar al desarrollo profesional de las personas y a la eficiencia de las empresas.

III. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1 Objetivo general

Elaborar un manual de inducción funcional para el área administrativa de la empresa Recargas Virtuales S.A., que facilite el proceso de integración del colaborador de nuevo ingreso y estandarice la información esencial que debe conocer desde su primer día.

3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de inducción en el área administrativa de Recargas Virtuales S.A., mediante una encuesta dirigida a colaboradores, para identificar carencias y oportunidades de mejora.
- Diseñar un manual de inducción claro, estructurado y estandarizado que sirva como guía práctica para el proceso de integración del colaborador de nuevo ingreso en el área administrativa.
- Determinar los componentes clave del proceso de inducción, estableciendo etapas, responsables, tiempos estimados y recursos necesarios para su implementación efectiva.

IV. MARCO CONTEXTUAL

4.1 Generalidades de la empresa

4.1.1 Misión

Ser la mayor cadena de distribución, aumentando nuestra red de ventas en servicios de Telecomunicación y entretenimiento a nivel nacional para nuestro operador de servicios.

4.1.2 Visión

Ser la mejor opción para nuestros clientes y colaboradores proporcionando servicios y bienestar, impulsando el desarrollo a las comunidades a través de los productos que distribuimos, además buscando la rentabilidad y estabilidad financiera.

4.1.3 Valores

- *Responsabilidad:* Cumplimos con nuestros deberes de forma puntual y eficiente, asumiendo con seriedad cada tarea asignada.
- *Honestidad:* Actuamos con transparencia y rectitud en nuestras gestiones, generando confianza entre clientes, compañeros y aliados.
- *Innovación:* Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar nuestros procesos, adaptándonos a los cambios del entorno tecnológico y comercial.
- *Compromiso:* Nos involucramos con dedicación en nuestras labores, cumpliendo con los objetivos de la empresa y las expectativas de nuestros clientes.
- *Trabajo en equipo:* Colaboramos con respeto y apoyo mutuo, entendiendo que el esfuerzo conjunto nos lleva a mejores resultados.
- *Confianza:* Fomentamos relaciones sólidas basadas en la credibilidad, la responsabilidad y el respeto mutuo, tanto con clientes como con compañeros.
- *Respeto:* Valoramos la dignidad de cada persona, promoviendo un ambiente laboral armonioso, inclusivo y basado en la consideración mutua.

4.1.4 Historia

Recargas Virtuales S.A. de C.V. es una empresa hondureña con una trayectoria destacada en el sector de las telecomunicaciones, especializada en la distribución de productos y servicios de la marca CLARO. Fue fundada en el año 2008, iniciando operaciones como distribuidor exclusivo para la zona sur del país, con oficinas operativas en la ciudad de Choluteca y administrativas en Tegucigalpa.

Durante sus primeros años, la empresa operaba a través de quioscos de atención ubicados estratégicamente en puntos de alto tráfico comercial. Esta modalidad le permitió brindar un servicio cercano y eficiente a los clientes. En el año 2010, como respuesta al crecimiento de la demanda y al fortalecimiento de su relación con CLARO, se transformaron estos quioscos en tiendas físicas que ofrecían una atención más integral y profesionalizada.

Posteriormente, en 2014, Recargas Virtuales dio un paso estratégico al expandirse hacia el canal de distribución masiva, enfocándose en la comercialización de tiempo aire electrónico. Este se convirtió rápidamente en su principal línea de operación, consolidando una red de cobertura sólida, ágil y bien estructurada en la zona sur del país.

El crecimiento continuo permitió a la empresa extender sus operaciones hacia otras regiones estratégicas de Honduras. Entre 2013 y 2019, se expandieron hacia los departamentos de Comayagua, El Paraíso, Olancho y San Pedro Sula, incluyendo operaciones comerciales en Francisco Morazán, diversificando su cobertura y fortaleciendo su presencia a nivel nacional.

A lo largo de los años, la empresa ha demostrado una notable capacidad de adaptación y crecimiento, expandiendo sus operaciones hacia otras zonas estratégicas del país, lo cual le permitió fortalecer su cobertura y atención al cliente. Su compromiso con la eficiencia, la cercanía y el cumplimiento de los estándares de calidad le ha valido el reconocimiento como aliado estratégico de CLARO, respaldando su desempeño con una red sólida y rutas bien estructuradas.

Actualmente, Recargas Virtuales S.A. de C.V. se ha consolidado como una organización referente en Honduras, destacándose por su servicio personalizado, amplio conocimiento del mercado y enfoque continuo en la mejora operativa. (Meléndez, 2025)

4.2 Estructura organizacional general

Figura 1

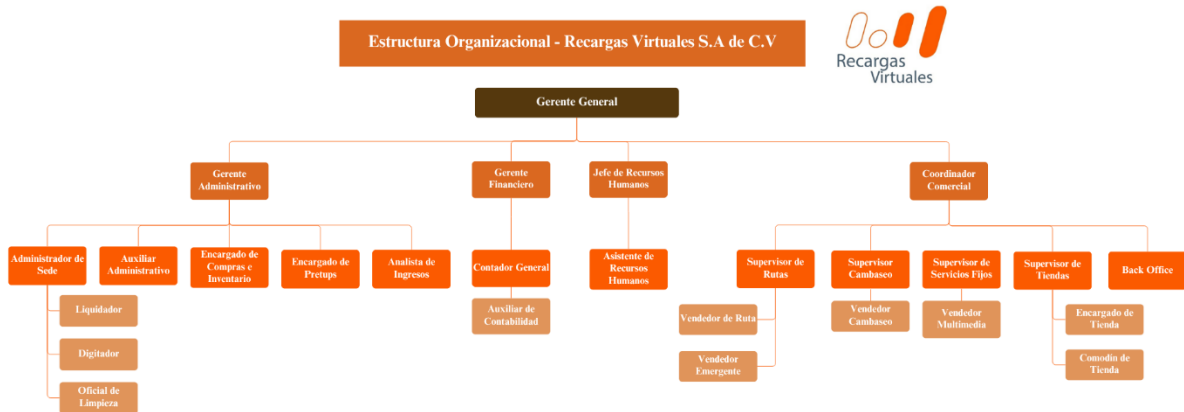


Ilustración 1 Figura 4.1 Estructura Organizacional General de Recargas Virtuales S.A de C.V

4.3 Estructura organizacional administrativa

Figura 2



Ilustración 2, Figura 4.2 Estructura Organizacional Administrativa de Recargas Virtuales S.A de C.V

4.4 Descripción del departamento

El área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V. constituye uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento eficiente de la empresa. Este departamento se encarga de coordinar, supervisar y dar soporte a los procesos internos que permiten el desarrollo de las operaciones comerciales y financieras, asegurando el cumplimiento de los lineamientos organizacionales y contribuyendo a una gestión organizacional sólida. Se divide en tres subáreas principales: Administración, Finanzas y Recursos Humanos.

- *Subárea de administración:* Esta unidad es responsable de la organización interna y de la ejecución de tareas operativas que permiten el funcionamiento cotidiano de la empresa. Entre sus funciones están la gestión documental, el control de inventarios administrativos, el mantenimiento de oficinas, la coordinación logística interna y la atención a necesidades del personal. También se encarga del soporte a los diferentes departamentos y del cumplimiento de normativas internas.
- *Subárea financiera:* La gestión financiera recae en esta subárea, la cual supervisa el flujo de ingresos y egresos, elabora presupuestos, controla gastos, gestiona cuentas bancarias y analiza la viabilidad económica de los proyectos. El personal de esta área también prepara informes contables y financieros que sirven de base para la toma de decisiones por parte de la alta dirección. Esta subárea garantiza la transparencia y sostenibilidad de los recursos económicos de la organización.
- *Subárea de recursos humanos:* Esta unidad tiene como objetivo principal la gestión del talento humano. Entre sus funciones destacan el reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño y acompañamiento del personal. Además, es responsable de promover el bienestar organizacional, gestionar la documentación laboral y fomentar una cultura corporativa basada en valores como la responsabilidad, el respeto, el compromiso y el trabajo en equipo.

En conjunto, estas tres subáreas conforman el núcleo organizativo que sostiene la operatividad interna de Recargas Virtuales S.A. Actualmente, se reconoce la necesidad de fortalecer los procesos de incorporación del personal en esta área, a través de un manual de inducción claro y estructurado, que garantice una integración adecuada de los colaboradores de nuevo ingreso, asegurando el cumplimiento de los estándares organizacionales desde el primer día de labores.

V. MARCO TEÓRICO

En la actualidad, Recargas Virtuales S.A. de C.V. enfrenta varios desafíos en el proceso de incorporación del personal administrativo recién contratado. La ausencia de un procedimiento formalizado y estandarizado para la inducción ha ocasionado que muchos colaboradores comiencen sus funciones sin una guía adecuada, lo que repercute negativamente en su adaptación y rendimiento. Por ello, es fundamental analizar los factores externos e internos que afectan a la organización y su capacidad para implementar un manual de inducción eficaz.

En cuanto al macroentorno, la empresa debe considerar aspectos económicos como la estabilidad del mercado y la inflación, que influyen en la disponibilidad de recursos para la formación y desarrollo del personal. La legislación laboral vigente también impone requisitos específicos relacionados con la capacitación y el bienestar de los trabajadores. En el plano tecnológico, la creciente digitalización ofrece herramientas que pueden facilitar la inducción, tales como plataformas virtuales y recursos multimedia. Asimismo, los cambios sociales, como la mayor demanda de ambientes laborales inclusivos y saludables, presionan a la empresa a perfeccionar sus procesos internos para atraer y mantener talento.

Respecto al microentorno, Recargas Virtuales S.A. de C.V. compite directamente en un sector donde otras compañías también buscan optimizar la gestión de sus recursos humanos para mejorar su competitividad. La disponibilidad y calidad del talento humano en la región impactan en la necesidad de contar con procesos de inducción eficientes que aceleren la productividad de los nuevos colaboradores. La interacción con clientes y socios requiere que el personal administrativo esté debidamente preparado desde su ingreso, lo que resalta la importancia de un proceso de inducción bien estructurado.

En cuanto al análisis interno, la estructura organizacional de Recargas Virtuales S.A. de C.V. muestra una distribución clara de responsabilidades en el área administrativa, pero carece de un proceso formal documentado y estandarizado para la inducción. La cultura organizacional, aunque abierta y colaborativa, no ha institucionalizado un método sistemático para la integración efectiva de nuevos empleados, lo que ha provocado inconsistencias en la transmisión de información y formación. La evaluación de los recursos disponibles señala

limitaciones en materiales escritos y herramientas digitales para apoyar la inducción. No obstante, la voluntad del equipo de recursos humanos y los jefes inmediatos para mejorar este proceso constituye una fortaleza que facilita la implementación del manual diseñado. Este diagnóstico interno justifica la necesidad de establecer un proceso formal de inducción que permita maximizar el potencial de los recursos humanos y fortalecer el desempeño del área administrativa.

5.1 Administración

La administración es un proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una organización con el fin de alcanzar objetivos previamente definidos de forma eficiente y eficaz (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006). Esta disciplina es fundamental en cualquier empresa, ya que permite gestionar adecuadamente el talento humano, los recursos financieros, materiales y tecnológicos. En el contexto de Recargas Virtuales S.A. de C.V., una administración efectiva es clave para sostener su crecimiento y consolidación en el mercado de telecomunicaciones.

Además de ser una disciplina técnica, la administración tiene un fuerte componente humano, ya que implica la coordinación del trabajo de las personas dentro de estructuras organizadas. Para lograrlo, se requiere una adecuada toma de decisiones, liderazgo efectivo, comunicación clara y un enfoque sistemático en la solución de problemas. Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), la administración moderna está orientada al logro de resultados mediante la participación de los colaboradores, fomentando la innovación, la motivación y el compromiso organizacional.

La administración, por tanto, no solo se limita a la gestión de recursos, sino que funge como el pilar que sostiene la eficiencia organizacional y la calidad en los servicios ofrecidos. Implementar buenas prácticas administrativas permite a las empresas responder de forma proactiva a los cambios del entorno, anticiparse a los desafíos y mantenerse competitivas en su sector. (Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004)

5.2 Administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos (ARH) se enfoca en la gestión integral del talento humano, comprendiendo procesos como el reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, evaluación del desempeño y compensación (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006). Esta área es clave para asegurar que la organización cuente con colaboradores capacitados, motivados y comprometidos con los objetivos organizacionales. La ARH moderna reconoce que los colaboradores son el activo más valioso de la empresa, por lo que la gestión adecuada de su desarrollo y bienestar repercute directamente en la productividad y competitividad organizacional. La ARH debe estar alineada con la estrategia corporativa para impulsar el cambio organizacional, gestionar el clima laboral y promover una cultura organizacional sólida.

5.3 Administración estratégica

La administración estratégica consiste en la formulación, implementación y evaluación de estrategias que permitan a la organización alcanzar objetivos a largo plazo en un entorno dinámico. Esta disciplina facilita la adaptación continua de la empresa a cambios del mercado, tecnológicos y sociales, garantizando la sostenibilidad y ventaja competitiva. La administración estratégica integra análisis internos y externos para definir metas claras, asignar recursos y diseñar planes de acción efectivos. En la práctica, implica la coordinación entre todas las áreas funcionales de la empresa para lograr una sinergia que maximice los resultados y responda a las demandas del entorno. (David, 2003)

5.4 Los nuevos papeles de la administración de los recursos humanos

Con todas las transformaciones y cambios en el mundo entero, el área de recursos humanos atraviesa por cambios profundos. Y no podría ser de otra manera. En tiempos recientes, el área paso por una fuerte transición. En realidad, los papeles que hoy asumen los profesionales de los recursos humanos son múltiples: ellos deben desempeñar roles operativos y, al mismo tiempo, estratégicos. Deben ser políticas y asociados al mismo tiempo. En otros términos, para que el área de recursos humanos pueda agregar valor a la organización, servir a

sus objetivos y crear ventajas competitivas, debe desempeñar funciones cada vez más versátiles y complejas. Se definen cuatro funciones principales de la administración de recursos humanos.

- Administración de estrategias de recursos humanos. La manera en que recursos humanos ayuda a impulsar la estrategia de la organización.
- Administración de la infraestructura de la empresa. La manera en que recursos humanos ofrece una base de servicios a la organización para ayudarla a ser eficiente y eficaz.
- Administración de la contribución de los trabajadores. La manera en que recursos humanos ayuda a la participación y el compromiso de los trabajadores los transforma en agentes emprendedores, asociados y proveedores de la organización.
- Administración de la transformación y el cambio. La manera en que recursos humanos ayuda a la creación de una organización creativa e innovadora.

El papel del departamento de personal durante mucho tiempo ha sido considerado de naturaleza mecánica y sólo para el mantenimiento de registros; hoy, cada día más organizaciones están adoptando una nueva filosofía y están reconociendo que sus recursos humanos son un activo más importante. (Liderando la empresa social: reinversión con un enfoque humano, 2019)

Actualmente el departamento de recursos humanos atraviesa con rapidez otra fase, su papel está cambiando de ser protector y supervisor a ser planeador y agente de cambio. Todo lo anterior significa que ahora es más importante contratar a la gente más adecuada, capacitarla y motivarla con eficacia. Esto a la vez demanda un sistema más eficiente de recursos humanos (Lagos, Repositorio Unitec, 2014).

5.5 Modelos de gestión estratégica de recursos humanos

La gestión estratégica de recursos humanos (GRH) ha experimentado una evolución constante con el objetivo de responder a los cambios en el entorno organizacional. Actualmente se reconoce que el talento humano es un factor esencial para alcanzar ventajas competitivas sostenibles, y por ello se han desarrollado diversos modelos teóricos que guían su aplicación práctica. Entre los más destacados se encuentran los siguientes:

Uno de los modelos más influyentes es el de Besseyre Des Horts (1990), que centra su propuesta en el desarrollo de competencias, entendidas como la combinación de saber, saber hacer y saber estar. Este modelo se estructura en tres misiones clave: adquirir competencias a través de perfiles y clasificación de puestos; estimularlas mediante incentivos, evaluación del desempeño y participación; y desarrollarlas a través de la formación y la comunicación. Todo esto parte de un diagnóstico organizacional riguroso que orienta la estrategia de GRH.

El modelo de Beer y colaboradores (1990) propone una visión integral de la GRH, articulando cuatro políticas centrales: la influencia de los colaboradores, el sistema de trabajo, el flujo de recursos humanos y el sistema de recompensas. Este modelo considera que la participación activa del personal es el eje que articula las demás políticas, lo cual permite una gestión más participativa y alineada con las dinámicas del trabajo colaborativo.

En un enfoque más funcional, el modelo de Werther y Davis (1991) organiza la gestión en siete categorías: fundamentos y desafíos, planeación y selección, desarrollo y evaluación, compensaciones, servicios al personal, relaciones sindicales y auditoría. Si bien no es un modelo estratégico como tal, su estructura sistemática y operacional permite alinear las funciones del talento humano con los objetivos organizacionales, facilitando su aplicación práctica.

Por su parte, el modelo de Quintanilla (1991) resalta la conexión entre el entorno, la política de personal y las funciones clave. Da especial importancia a los procesos de integración y socialización, y enfatiza la influencia del marketing interno y la cultura organizacional como herramientas fundamentales para fomentar el compromiso del personal.

El modelo de Hax (1992) ofrece una perspectiva evolutiva enfocada en la planificación del talento, considerando factores como la asignación de puestos, el crecimiento profesional, el reemplazo estratégico y la prevención del desgaste. Su objetivo es elevar el rendimiento individual y organizacional, adaptándose a las demandas del entorno competitivo.

A su vez, el modelo de Harper y Lynch (1992) busca alinear la oferta de competencias con la demanda interna de talento. Incluye elementos como el inventario de personal, análisis de puestos, planes de sucesión, formación, motivación y comunicación interna. Aunque más descriptivo que dinámico, destaca la auditoría de RH como herramienta de control estratégico.

El modelo del CIDEC (1994) concibe la GRH como un ciclo continuo e integrado que parte del plan estratégico y la cultura organizacional. Incluye procesos como planificación, selección, formación, evaluación, retribución, relaciones laborales y desarrollo, colocando a la comunicación como eje central que articula a los gestores con el personal. Este modelo busca el crecimiento del talento como medio para alcanzar la productividad.

El modelo de Bustillo (1994) sitúa al puesto de trabajo en el centro de la gestión, considerando que alrededor de él giran la motivación, el reconocimiento y el desarrollo profesional. Las técnicas de GRH se derivan del análisis del puesto, entendido como un elemento estratégico que se alinea con la estructura organizacional. Aunque su enfoque es sistémico e integrador, limita los factores de motivación a aspectos formales como la promoción y el salario.

Con una visión más holística, el modelo de Zayas (1996) incorpora un enfoque sistémico y sociotécnico, donde la GRH se entiende como un sistema interconectado que abarca aspectos técnicos y humanos. Integra la planificación, el análisis de puestos y el diseño organizacional, al mismo tiempo que considera las relaciones humanas, la comunicación, el liderazgo y el clima laboral como componentes esenciales para construir una cultura organizacional sólida.

El modelo de Chiavenato (2000) estructura la GRH en cinco subsistemas interdependientes: alimentación, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control. Cada uno abarca procesos específicos como reclutamiento, evaluación, capacitación, remuneración y auditoría. Su enfoque reconoce que estos subsistemas son situacionales y que las políticas deben adaptarse al contexto interno y externo de la organización.

Finalmente, el modelo DPC (Diagnóstico, Proyección y Control) de Cuesta (2005) representa una evolución del modelo de Beer, proponiendo una GRH práctica, integral y evaluativa. Se compone de cuatro subsistemas: flujo de recursos humanos, educación y desarrollo, sistemas de trabajo y compensación laboral. Introduce la auditoría de RH como retroalimentación basada en calidad y desempeño, y propone indicadores clave como compromiso, competencia, congruencia y eficiencia. Este modelo considera el entorno (tecnología, sociedad, gobierno, mercado laboral) como un factor determinante para planificar y proyectar la GRH de forma estratégica. (Mondragón, Mata, & Gutiérrez)

5.6 Inducción

5.6.1 Conceptualización de inducción

El proceso de inducción va más allá de la simple transmisión de información sobre la estructura organizacional. Se trata de una herramienta estratégica que permite integrar al colaborador de nuevo ingreso no solo en términos funcionales, sino también en lo emocional y cultural. Desde el primer día, la inducción busca moldear actitudes y comportamientos alineados con los valores organizacionales, favoreciendo así la construcción de una identidad compartida y un sentido de pertenencia que fortalezca la cohesión interna y facilite la adaptación.

La inducción es el proceso inicial mediante el cual la organización integra a los colaboradores de nuevo ingreso, proporcionándoles información esencial sobre la cultura organizacional, políticas internas, procedimientos y expectativas laborales (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006). Este proceso es vital para facilitar la adaptación del colaborador y generar un sentido de pertenencia desde sus primeros días, lo que repercute en su motivación y desempeño futuro. (Ongallo, 2007)

5.6.2 Planeación de la inducción

La planeación de la inducción debe estructurarse cuidadosamente, incluyendo la asignación clara de tiempos, recursos materiales y humanos, así como la definición de responsables para cada etapa del proceso. Ejecución deficiente de esta fase puede derivar en consecuencias negativas como desinformación, desmotivación y bajo rendimiento laboral. Estas fallas generan no solo frustración en el colaborador de nuevo ingreso, sino también mayores costos para la organización debido a la rotación de personal y la necesidad de repetir procesos de formación. (Mondy, 2010)

Para que la inducción sea efectiva, requiere una planificación cuidadosa que considere objetivos claros, contenidos adecuados, métodos pedagógicos y mecanismos de evaluación. (Dessler & Varela, Administración de recursos humanos, 2011) señala que la planificación debe adaptarse a las características del puesto y del individuo, asegurando que el proceso sea dinámico, interactivo y focalizado en las necesidades del colaborador de nuevo ingreso.

5.6.3 Objetivos de la inducción

(Dessler, Administración de Recursos Humanos, 2009) afirma que: “La inducción de los empleados implica proporcionar a los colaboradores de nuevo ingreso la información básica sobre los antecedentes que requieren para trabajar en su organización; entre otras, las normas que la rigen. La inducción debe lograr, como mínimo, cuatro objetivos: el colaborador de nuevo ingreso debe sentirse bien recibido y cómodo; tiene que adquirir una comprensión general sobre la organización (pasado, presente, cultura y visión del futuro), así como hechos fundamentales como las políticas y los procedimientos; debe quedarle claro lo que se espera en términos de su trabajo y su conducta; por último, tiene que iniciar el proceso de conocer la manera en que la empresa actúa y hace las cosas.” (pág. 292)

5.6.4 Tipos de inducción

La inducción puede dividirse en:

- *Inducción general*: orienta al colaborador de nuevo ingreso sobre aspectos organizacionales amplios, como la historia, misión, visión, valores y políticas generales de la empresa.
- *Inducción específica*: se focaliza en las funciones, responsabilidades y procedimientos propios del puesto de trabajo (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2006). Ambos tipos son complementarios y necesarios para una integración integral del colaborador.

5.6.5 Procesos de inducción

La inducción no debe entenderse como una actividad puntual, sino como un ciclo continuo de adaptación progresiva. En este sentido, resulta crucial establecer mecanismos de retroalimentación constantes, mediante los cuales el colaborador pueda manifestar sus percepciones, necesidades y obstáculos. Esta retroalimentación permite realizar ajustes en el contenido o la metodología del proceso, garantizando así una experiencia más fluida y eficaz que potencie el desempeño desde las primeras semanas de integración.

El proceso de inducción es fundamental para que los colaboradores de nuevo ingreso se integren eficazmente a la organización y su cultura. Se divide en cuatro etapas esenciales.

La primera, preparación previa, implica la coordinación de todos los recursos, materiales y personas involucradas para recibir al colaborador de nuevo ingreso, asegurando que todo esté listo para facilitar su llegada. La segunda etapa, la bienvenida, es crucial para la integración inicial, donde se presenta al colaborador con su equipo de trabajo y se le brinda una orientación general sobre la organización. La tercera etapa es la capacitación inicial, que incluye la explicación detallada de las políticas internas, procedimientos operativos, y el uso de las herramientas necesarias para el desempeño del puesto. Finalmente, la etapa de seguimiento busca evaluar el proceso de adaptación, ofrecer retroalimentación constante y realizar ajustes para mejorar la experiencia del colaborador, asegurando su compromiso y desempeño desde el inicio (Dessler, Administración de Recursos Humanos, 2003).

5.6.6 Metodología de un programa de inducción

La metodología para un programa de inducción efectivo se estructura en varias fases interrelacionadas. El primer paso es el diagnóstico de necesidades, que permite identificar qué información y habilidades debe adquirir el colaborador de nuevo ingreso según su puesto y perfil. Luego, en la fase de diseño del contenido, se elaboran los materiales y actividades formativas adecuadas para cumplir con esos requerimientos. La tercera fase es la ejecución del programa, donde se desarrollan las sesiones de inducción utilizando técnicas participativas y recursos tecnológicos para facilitar el aprendizaje. Finalmente, la evaluación de resultados y retroalimentación permite medir la efectividad del programa, identificar áreas de mejora y garantizar que el proceso esté alineado con los objetivos organizacionales (Robbins & Coulter, Administración, 2005). Esta metodología garantiza que la inducción sea coherente, integral y adaptada a las necesidades específicas de la organización y sus colaboradores.

5.6.7 Impacto y beneficios de la inducción

Una inducción bien diseñada y ejecutada tiene múltiples beneficios para la organización y sus colaboradores. Reduce significativamente la rotación de personal al facilitar la adaptación del colaborador de nuevo ingreso y disminuir su incertidumbre y ansiedad inicial. Una inducción bien diseñada influye positivamente en la experiencia del colaborador de nuevo ingreso, al disminuir la incertidumbre inicial, optimizar la curva de aprendizaje y establecer

con claridad las expectativas organizacionales. Además, se generan beneficios medibles como mayor retención de talento, niveles más altos de satisfacción laboral y un compromiso organizacional sostenido. Estos indicadores son esenciales para garantizar un clima laboral saludable y el logro de los objetivos estratégicos de la organización. (Asistencia Técnica SAT, 2023)

Mejora la satisfacción laboral y la productividad, ya que el colaborador comprende claramente sus funciones, responsabilidades y las expectativas organizacionales. Además, fortalece la cultura organizacional al fomentar el sentido de pertenencia y compromiso desde los primeros días (Dessler, Administración de Recursos Humanos, 2003). Esto contribuye a crear un ambiente laboral positivo y coherente con los objetivos estratégicos, mejorando la eficiencia y el clima organizacional a largo plazo.

5.6.8 Modelo de proceso de inducción organizacional

Un modelo ideal para el proceso de inducción debe ser flexible, para adaptarse a diferentes perfiles y puestos; personalizado, para atender las necesidades individuales del colaborador de nuevo ingreso; y dinámico, para incorporar actualizaciones y mejoras continuas.

(Robbins & Coulter, Administración, 2005) sugieren que este modelo incluya la participación de los supervisores y líderes, el uso de tecnologías para facilitar la información y el aprendizaje, así como mecanismos de retroalimentación permanente. Esto asegura no solo la transferencia de conocimiento sino también la integración emocional y social, elementos clave para que el colaborador de nuevo ingreso se sienta parte de la organización y pueda desarrollar todo su potencial.

VI. METODOLOGÍA

6.1 Enfoque y métodos

El presente proyecto se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, ya que busca obtener datos medibles sobre la experiencia del personal administrativo en relación con el proceso de inducción en la empresa Recargas Virtuales S.A. Este enfoque permite recolectar información objetiva a través de la aplicación de encuestas estructuradas, cuyos resultados serán analizados estadísticamente para identificar patrones, necesidades y áreas de mejora dentro del proceso de incorporación del personal.

En cuanto al método, se emplea el método descriptivo, ya que el propósito es recolectar y analizar datos que permitan caracterizar la situación actual del proceso de inducción en la empresa. Este método facilita la identificación de las debilidades existentes y permite establecer una base informativa que sirva de sustento para la elaboración del manual propuesto.

Asimismo, se recurre al método de estudio de caso, ya que la investigación se focaliza únicamente en la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V., lo que permite examinar detalladamente su realidad específica y formular una propuesta de mejora adaptada a sus necesidades. Este método resulta apropiado cuando se pretende aportar soluciones concretas en un entorno particular, ya que facilita una visión holística del fenómeno organizacional en estudio y posibilita el análisis profundo de sus características propias. (Sampieri, 2014)

6.2 Población total y población meta

La población objeto de estudio está conformada por los 22 colaboradores que integran el área administrativa de la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V. Esta población abarca distintos niveles jerárquicos y funciones distribuidas en 14 puestos de trabajo, lo que permite obtener una perspectiva representativa y diversa sobre la experiencia de ingreso y la necesidad de un proceso de inducción estructurado.

6.3 Muestra

Considerando que la población total es pequeña y accesible, se aplicó un muestreo censal, es decir, se encuestó a la totalidad de los 22 colaboradores del área administrativa. Esto asegura que los resultados sean representativos y reflejen con precisión la realidad del grupo.

6.4 Unidad de análisis y respuesta

La unidad de análisis está constituida por el proceso de inducción del personal administrativo en la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V. Se estudian las prácticas actuales de integración de nuevos colaboradores, la percepción de los empleados respecto a la existencia y utilidad de dicho proceso, y la necesidad de formalizarlo mediante un manual de inducción estructurado.

La unidad de respuesta corresponde a los 22 colaboradores que integran el área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V., quienes participaron como informantes clave en la encuesta aplicada. Sus respuestas reflejan la experiencia individual y colectiva respecto al ingreso a la empresa, los elementos recibidos durante ese proceso y sus opiniones sobre la importancia de contar con un protocolo formal de inducción.

6.5 Técnicas e instrumentos aplicados

Dado que la población total es manejable y no excede los 50 individuos, se opta por trabajar con una muestra censal; es decir, se aplicó el instrumento de recolección de datos (encuesta) a la totalidad de los 22 colaboradores administrativos. Esta decisión garantiza un mayor grado de precisión en los resultados y permite sustentar con mayor solidez la propuesta del manual de inducción.

La encuesta fue diseñada con preguntas cerradas y semiestructuradas, orientadas a explorar los procedimientos actuales, la documentación existente, los responsables del proceso y las acciones de seguimiento relacionadas con la incorporación de nuevos colaboradores.

6.6 Fuentes de información

Para el desarrollo de este proyecto se utilizaron tanto fuentes primarias como secundarias.

- Las fuentes primarias corresponden a los datos recolectados mediante la encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V., la cual permitió conocer la experiencia y percepción del personal respecto al proceso de inducción al momento de su ingreso.
- Las fuentes secundarias comprenden bibliografía especializada en gestión del talento humano, procesos de incorporación laboral, inducción organizacional y desarrollo del capital humano, que sirvieron como fundamento teórico y metodológico para el diseño del instrumento, la interpretación de resultados y la elaboración del manual de inducción. Entre los principales autores consultados se encuentran Chiavenato, Dessler, Robbins & Coulter, y Cuesta.

VII. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Con el propósito de conocer la situación actual del proceso de inducción en el área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V., se aplicó una encuesta estructurada a los 22 colaboradores que conforman dicha área. Esta sección presenta los principales hallazgos obtenidos a partir de la recolección y análisis de los datos, los cuales permiten identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en relación con la integración del personal de nuevo ingreso. Los resultados se interpretan con base en los objetivos específicos de la investigación y constituyen el fundamento para la elaboración del manual de inducción propuesto.

Figura 3

Pregunta 1

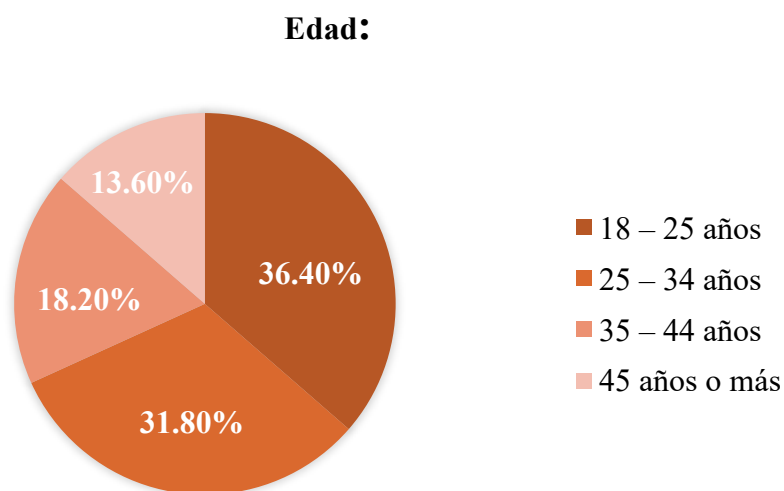


Ilustración 3, Figura 7.1: Edad de la muestra

Interpretación: La muestra está compuesta por 22 colaboradores administrativos de Recargas Virtuales S.A. La mayoría de los colaboradores encuestados se encuentran en los rangos de edad joven a adulto joven, con un 36.4% concentrado entre los 18 y 34 años. Esto sugiere que el equipo administrativo está compuesto principalmente por personal joven, lo que podría influir en la forma en que se diseñe el manual de inducción, adaptándolo a las necesidades y expectativas de esta población.

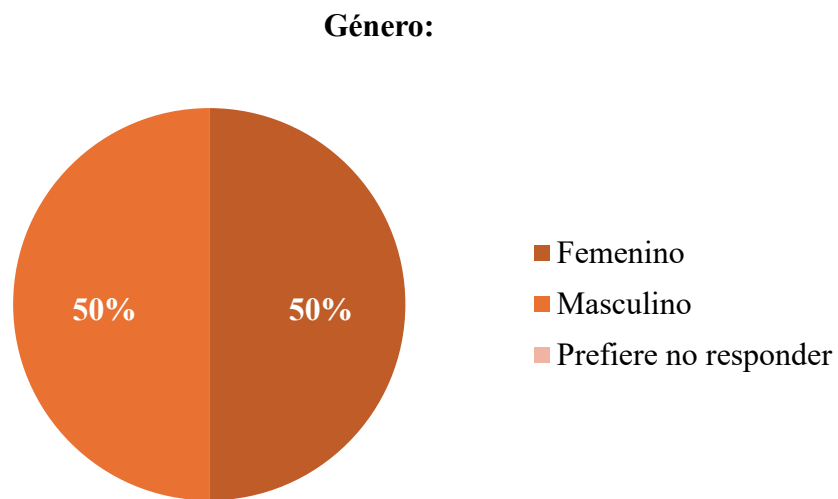
Figura 4**Pregunta 2**

Ilustración 4, Figura 7.2: Sexo de la muestra

Interpretación: La distribución equitativa entre hombres y mujeres indica que el área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V. cuenta con una composición de personal balanceada en cuanto al sexo. Este equilibrio permite obtener una visión representativa de la realidad del equipo, lo cual es útil para analizar necesidades comunes y diseñar procesos, como el de inducción, que respondan a características generales del grupo evaluado.

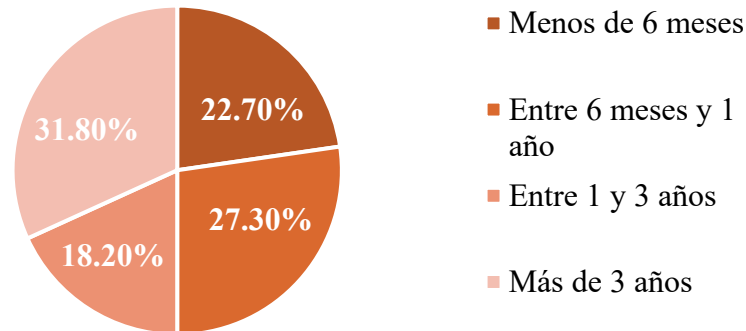
Figura 5**Pregunta 3****Tiempo de laborar en la empresa:**

Ilustración 5, Figura 7.3: Tiempo de laborar en la empresa de la muestra

Interpretación: El personal administrativo está compuesto por una mezcla de colaboradores con experiencia prolongada en la empresa y otros que son relativamente nuevos. Esta combinación refleja un equipo estable, pero en proceso de renovación, lo que resalta la importancia de un manual de inducción que facilite la integración rápida de los nuevos y al mismo tiempo sirva para mantener actualizados a los colaboradores con más tiempo. Así, se favorece la continuidad y estandarización en el área administrativa.

Figura 6**Pregunta 4**

¿Al ingresar a la empresa recibió alguna orientación inicial sobre su puesto o sobre cómo funciona la empresa?

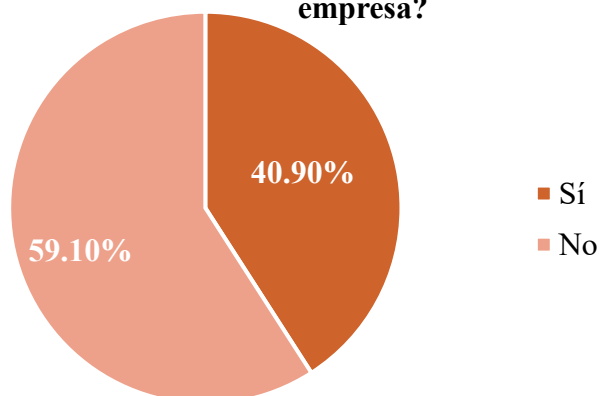


Ilustración 6, Figura 7.4: ¿Al ingresar a la empresa recibió alguna orientación inicial sobre su puesto o sobre cómo funciona la empresa?

Interpretación: El análisis muestra que un 59.1% de los colaboradores no recibieron una orientación inicial al ingresar a la empresa, mientras que un 40.9% sí tuvo esa oportunidad. Esta falta de orientación para la mayoría puede dificultar su adaptación y desempeño en las primeras etapas de su trabajo. La ausencia de una guía clara desde el inicio refleja una debilidad en el proceso de incorporación que puede afectar la seguridad, eficiencia y comprensión del rol por parte del nuevo colaborador. Estos resultados evidencian la necesidad de establecer un procedimiento formal que asegure que todos reciban la misma base informativa, evitando improvisaciones y brechas de conocimiento en el área administrativa.

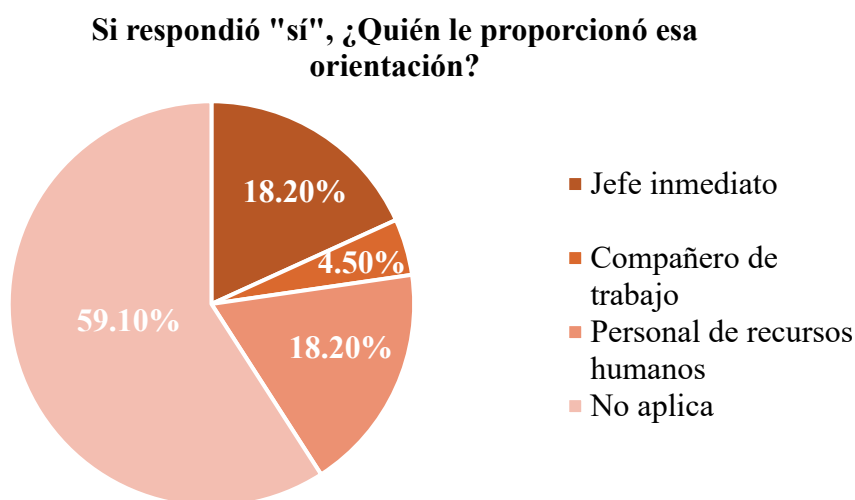
Figura 7**Pregunta 5**

Ilustración 7, Figura 7.5: Si respondió "sí", ¿Quién le proporcionó esa orientación?

Interpretación: El 18.2% de los encuestados señaló que esta fue brindada por el jefe inmediato, un 18.2% por el personal de recursos humanos y un 4.5% la recibió de un compañero de trabajo. Sin embargo, el 59.1% restante respondió “no aplica”, lo que confirma que no recibieron ningún tipo de guía al incorporarse.

Esta dispersión en los responsables de brindar la orientación revela una falta de estandarización en el proceso de inducción. Al no existir una figura claramente designada para acompañar al nuevo colaborador desde su ingreso, se corre el riesgo de transmitir información incompleta, confusa o poco consistente. Este hallazgo refuerza la necesidad de que el manual de inducción establezca responsables definidos, garantizando una experiencia uniforme, clara y efectiva para cada nuevo ingreso en el área administrativa.

Figura 8**Pregunta 6**

¿Le presentaron al equipo de trabajo y las instalaciones durante sus primeros días?

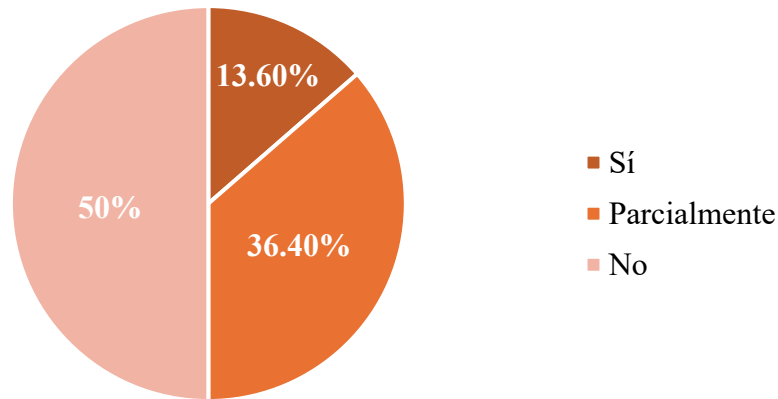


Ilustración 8, Figura 7.6: ¿Le presentaron al equipo de trabajo y las instalaciones durante sus primeros días?

Interpretación: El 36.4% de los encuestados indicó que recibió una presentación parcial del equipo de trabajo y las instalaciones, mientras que un 50% respondió que no tuvo ninguna presentación. Solo un 13.6% manifestó que sí fue presentado de forma completa.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los ingresos recientes no vivieron una bienvenida estructurada. Al no ser presentados adecuadamente al equipo ni al entorno físico, es probable que muchos colaboradores experimenten confusión, inseguridad o una integración más lenta a sus funciones. La presentación inicial es clave para generar un sentido de pertenencia desde el primer día.

Por tanto, este hallazgo refuerza la importancia de incorporar dentro del manual de inducción una guía clara que garantice esta actividad como parte esencial del proceso de ingreso.

Figura 9**Pregunta 7**

¿Considera que al ingresar recibió la información suficiente para desempeñarse con seguridad en sus primeras semanas?

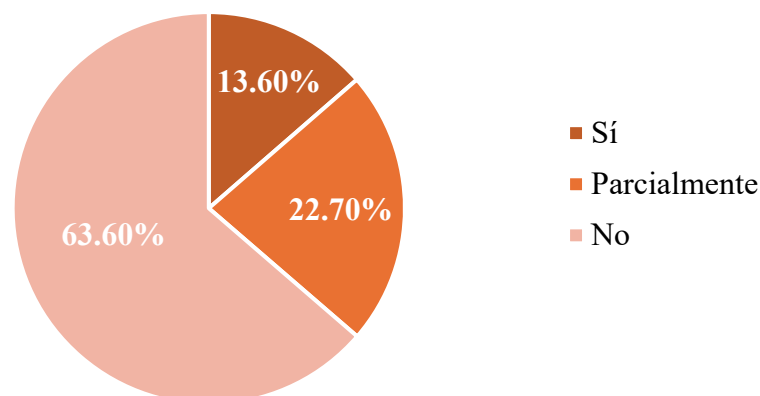


Ilustración 9, Figura 7.7: ¿Considera que al ingresar recibió la información suficiente para desempeñarse con seguridad en sus primeras semanas?

Interpretación: El 63.6% de los colaboradores indicó que no recibió la información suficiente para desempeñarse con seguridad durante sus primeras semanas. Un 22.7% respondió que parcialmente recibió esa información, y solo un 13.6% afirmó que sí obtuvo lo necesario desde el inicio.

Este resultado evidencia una debilidad significativa en el proceso de inducción actual. La mayoría de los nuevos ingresos comienza sus funciones sin contar con una base informativa clara, lo que puede generar inseguridad, errores y baja confianza en el desempeño temprano. La falta de preparación desde el ingreso no solo afecta al colaborador, sino que también puede impactar negativamente en los resultados del área administrativa.

Figura 10**Pregunta 8**

¿Le entregaron algún material escrito o guía al comenzar a trabajar?

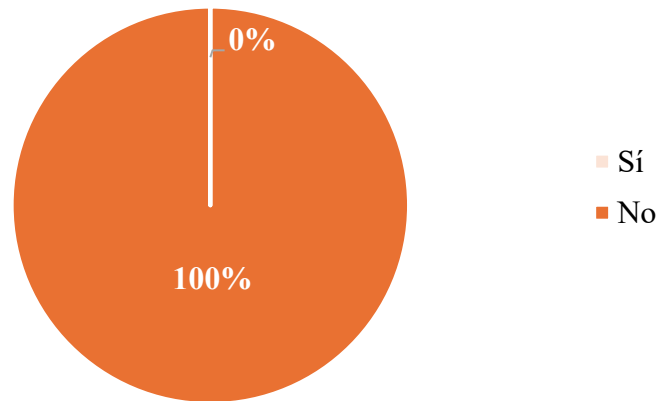


Ilustración 10, Figura 7.8: ¿Le entregaron algún material escrito o guía al comenzar a trabajar?

Interpretación: El 100% de los colaboradores encuestados indicó que **no** recibió ningún material escrito o guía al incorporarse a la empresa.

Este resultado evidencia una carencia total de herramientas informativas formales en el proceso de ingreso. La ausencia de un documento que oriente al nuevo personal puede generar dudas, desinformación y una experiencia de adaptación más lenta o confusa. Contar con un material de apoyo escrito permitiría al colaborador comprender mejor el entorno, estructura y dinámica de la empresa desde sus primeros días.

Figura 11**Pregunta 9**

¿Considera importante que exista un proceso de inducción formal para los colaboradores de nuevo ingreso?

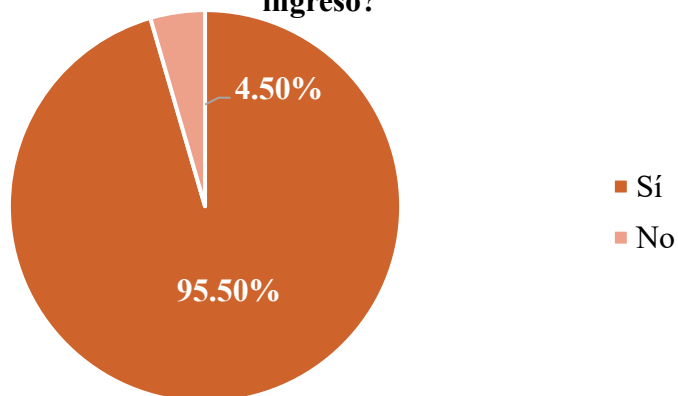


Ilustración 11, Figura 7.9: ¿Considera importante que exista un proceso de inducción formal para los colaboradores de nuevo ingreso?

Interpretación: El 95.5% de los colaboradores manifestó que **sí** habría sido útil contar con una guía o manual al momento de ingresar a la empresa, mientras que solo un 4.5% consideró que **no** era necesario.

Este resultado deja en evidencia una necesidad ampliamente compartida por el personal administrativo: la de recibir un documento de orientación formal desde el inicio. La alta coincidencia en las respuestas sugiere que la implementación de un manual de inducción no solo sería bien recibida, sino que también cubriría una expectativa no satisfecha en los procesos actuales de incorporación.

La creación de este recurso representa una oportunidad clara de mejora para la empresa, al responder directamente a una demanda expresada por casi la totalidad del equipo encuestado.

Figura 12**Pregunta 10**

¿Cuánto tiempo considera adecuado que dure un proceso de inducción para un colaborador de nuevo ingreso?

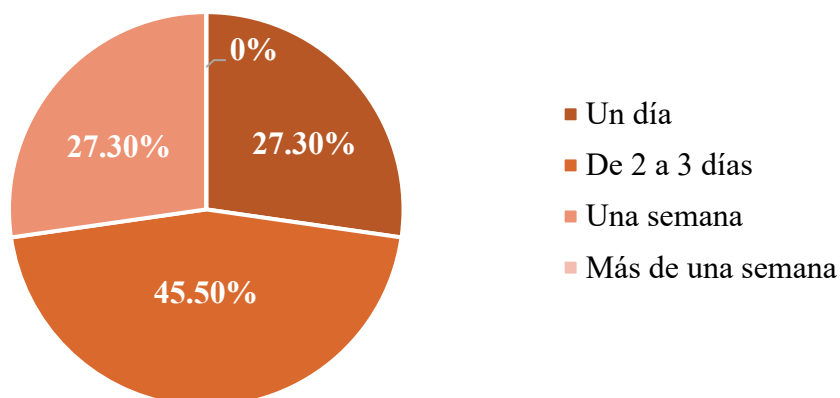


Ilustración 12, Figura 7.10: ¿Cuánto tiempo considera adecuado que dure un proceso de inducción para un colaborador de nuevo ingreso?

Interpretación: El 45.5% de los colaboradores considera que un proceso de inducción adecuado debería durar de 2 a 3 días, mientras que un 27.3% opina que una semana sería el tiempo ideal. Por otro lado, el 27.3% cree que un solo día es suficiente para llevar a cabo este proceso.

Estos datos reflejan que, aunque existe diversidad en las opiniones, la mayoría coincide en que el proceso de inducción debe ocupar al menos más de un día. Esto demuestra que los colaboradores valoran tener un espacio inicial razonable para familiarizarse con el entorno, los procedimientos y el equipo, sin apresurarse en su adaptación.

VIII APLICABILIDAD

Este proyecto tiene como finalidad implementar un instrumento que facilite el proceso de incorporación de los colaboradores de nuevo ingreso al área administrativa de la empresa Recargas Virtuales S.A. de C.V., mediante el diseño de un Manual de Inducción estructurado y una Guía para el Encargado del Proceso. Ambos documentos fueron desarrollados considerando las características específicas de la empresa, así como las necesidades detectadas durante el proceso de investigación.

La aplicabilidad de este proyecto se basa en brindar herramientas que permitan estandarizar el proceso de inducción, fortalecer el sentido de pertenencia desde el primer día y contribuir a la integración eficiente del colaborador de nuevo ingreso. Estos instrumentos permitirán reducir la incertidumbre inicial, mejorar la comprensión de las funciones y responsabilidades asignadas, y fomentar un ambiente laboral armónico y productivo.

8.1 Identificación y descripción del proceso

El proceso desarrollado en este proyecto corresponde a la creación de un manual de inducción dirigido específicamente al área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V. Este proceso no implica la ejecución de actividades técnicas, productivas ni industriales, ya que su enfoque es administrativo y está orientado a mejorar la gestión del talento humano. La finalidad es proporcionar una herramienta que estandarice y formalice la orientación brindada a los nuevos colaboradores, facilitando su adaptación al entorno de trabajo.

El proceso se estructuró en las siguientes etapas principales:

- Diagnóstico de la situación actual: Se realizó mediante la aplicación de una encuesta censal al personal del área administrativa. Este diagnóstico permitió identificar las principales debilidades y vacíos existentes en el proceso de inducción, como la falta de orientación formal, la ausencia de materiales escritos y la limitada presentación de la estructura organizacional y los valores de la empresa.
- Diseño del contenido del manual de inducción: El contenido fue elaborado con base en los hallazgos obtenidos en la etapa de diagnóstico, adaptándose a las necesidades y

características del área administrativa. El manual incluye información organizacional clave, normas internas, políticas laborales, beneficios, cronograma de inducción, responsabilidades del personal encargado y materiales de apoyo para el colaborador de nuevo ingreso.

- **Elaboración de formatos de evaluación y control:** Se diseñaron herramientas específicas para monitorear la correcta aplicación del manual y para obtener retroalimentación del proceso. Estos formatos incluyen la evaluación del proceso de inducción por parte del nuevo colaborador, así como la constancia de recepción de los documentos entregados.
- **Propuesta de cronograma de actividades:** Se estructuró un cronograma sugerido que define los tiempos recomendados para cada fase del proceso de inducción, desde la bienvenida hasta la evaluación final. Este cronograma facilita la planificación y asegura que la inducción se desarrolle de manera ordenada y eficiente.

8.2 Documentos entregables

- *Manual de inducción para el colaborador de nuevo ingreso del área administrativa:* Contiene información clave sobre la empresa, estructura organizacional, normas internas, políticas de horarios y asistencia, beneficios, cultura organizacional, y lineamientos de conducta. Este manual servirá como una guía de orientación inicial para el colaborador de nuevo ingreso, permitiéndole adaptarse más rápidamente a su entorno laboral.
- *Guía para el encargado del proceso de inducción:* Documento que orienta al responsable del área sobre cómo aplicar el manual, con indicaciones claras sobre las actividades a realizar, el cronograma sugerido, y las recomendaciones metodológicas para garantizar un acompañamiento efectivo durante los primeros días del colaborador. También incluye pautas para dar seguimiento y evaluar el proceso de integración.

8.3 Tabla de costos de materiales por colaborador

Concepto	Cantidad	Costo unitario	Subtotal	Observaciones
Agenda o libreta	1	L 11.85	L 11.85	Se entrega como material de bienvenida
Bolígrafo o lápiz	1	L 7.90	L 7.90	Se entrega junto a la libreta
Manual de inducción (17 páginas)	1	L 1.00 x 17	L 17.00	Versión impresa para el colaborador
Guía del encargado (5 páginas)	1	L 1.00 x 5	L 5.00	Entregada al responsable del proceso
Botella de agua (600 ml)	1	L 11.95	L 11.95	Se ofrece durante la recepción
Total			L 53.70	

Tabla 1 Tabla 8.3 Tabla de costos de materiales por colaborador

(ÚtilesdeHonduras, 2025) (SupermercadosLaColonia, 2025)



Ilustración 13 Figura 10.1 Logo de la empresa Inversiones Palo Alto S.A.

Manual de inducción para el colaborador de nuevo ingreso del área administrativa

Recargas Virtuales S.A.

TABLA DE CONTENIDO

I INTRODUCCIÓN	3
II OBJETIVOS DEL MANUAL	3
III CONTENIDO	4
3.1 Información general organizacional	4
3.1.1 Bienvenida	4
3.1.2 Presentación de la empresa	5
3.1.3 Misión, visión y valores organizacionales	5
3.1.4 Estructura organizacional general	6
3.1.5 Estructura organizacional administrativa	7
3.1.6 Canales de comunicación	7
3.2 Políticas y normas internas	8
3.2.1 Identificación personal	8
3.2.2 Código de vestimenta	8
3.2.3 Periodo de prueba	9
3.2.4 Horario laboral	10
3.2.5 Tipos de Permisos	10
3.2.6 Conducta esperada y convivencia laboral	12
3.2.7 Prevención de accidentes	12
3.2.8 Uso de teléfonos corporativos	13
3.2.9 Área de trabajo	13
3.3 Días de pago	13
3.4 Obligaciones de los trabajadores	13
3.5 Prohibiciones a los trabajadores	15
3.6 Tipos de beneficios	15
3.6.1 Compensación y bonificaciones	16
3.6.2 Vacaciones, Descansos y Recesos	17

I Introducción

La incorporación de un colaborador de nuevo ingreso representa una oportunidad estratégica para fortalecer la cultura organizacional y elevar el rendimiento colectivo. Este manual ha sido diseñado como una herramienta clave en el proceso de inducción, con el propósito de facilitar la adaptación del personal al entorno laboral y asegurar una integración efectiva en el área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V. A través de este documento, se ofrece información organizacional relevante, lineamientos normativos y detalles sobre los beneficios laborales, permitiendo al colaborador desempeñar sus funciones con claridad, compromiso y sentido de pertenencia.

II Objetivos del manual

Objetivo General:

Brindar orientación clara y estructurada al colaborador de recién ingreso del área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V., facilitando su integración y adaptación al entorno laboral y estableciendo de forma explícita lo que la empresa espera de su desempeño, actitud y compromiso.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar información esencial sobre la estructura, cultura, normas y valores organizacionales.
- Comunicar las políticas internas y condiciones laborales vigentes en la empresa.
- Establecer claramente los estándares de conducta, rendimiento y participación esperados.

III Contenido

3.1 Información general organizacional

3.1.1 Bienvenida

Estimado(a) colaborador(a):

Es un verdadero honor darle la bienvenida a nombre de todo el equipo que conforma Recargas Virtuales S.A. de C.V. Nos complace enormemente que se integre a esta organización, donde cada persona es valorada no solo por sus competencias, sino también por su compromiso y entusiasmo.

Recargas Virtuales es una empresa que nace con la visión de brindar soluciones innovadoras en el sector de telecomunicaciones y servicios digitales. A lo largo del tiempo, hemos construido una cultura organizacional basada en el respeto, la excelencia y el trabajo en equipo. Nos enfocamos en la mejora continua, la atención cercana a nuestros clientes y el desarrollo del talento humano.

Sabemos que su incorporación representa una oportunidad para seguir creciendo juntos. Usted forma parte ahora de un equipo que valora las ideas, reconoce el esfuerzo y apuesta por el desarrollo profesional. Esperamos que este nuevo camino esté lleno de retos positivos, aprendizajes y logros compartidos.

Le animo a integrarse con confianza, a vivir nuestros valores y a aportar lo mejor de usted. Recuerde que aquí encontrará no solo compañeros, sino también aliados para avanzar.

¡Bienvenido(a) a Recargas Virtuales S.A.!

Faiz Salvador Sikaffy

Gerente General

3.1.2 Presentación de la empresa

Recargas Virtuales S.A. de C.V. es una empresa dedicada a brindar servicios tecnológicos innovadores en el sector de recargas electrónicas y soluciones digitales. Ofrecemos productos y servicios como SIM cards, teléfonos móviles, servicios fijos residenciales y planes móviles, ampliando así nuestra oferta para satisfacer diversas necesidades de conectividad de nuestros clientes.

Nuestra empresa se caracteriza por su enfoque en la mejora continua, adaptándose a las tendencias tecnológicas y a las necesidades cambiantes del mercado, con un firme compromiso hacia la satisfacción del cliente y la responsabilidad social.

El área administrativa, en la que usted desarrollará sus actividades, es fundamental para el correcto funcionamiento de la organización. Esta área es responsable de coordinar los procesos internos, gestionar recursos, apoyar en la toma de decisiones y asegurar que todas las operaciones se realicen conforme a las políticas establecidas.

En Recargas Virtuales S.A. de C.V. valoramos el talento humano y promovemos un ambiente laboral en el que cada colaborador pueda aportar su conocimiento, desarrollar sus habilidades y crecer profesionalmente. Nuestro objetivo es consolidar un equipo sólido, comprometido y motivado, que impulse el éxito sostenido de la empresa.

Le invitamos a formar parte de esta visión y a contribuir con su esfuerzo y compromiso al desarrollo y fortalecimiento de Recargas Virtuales S.A. de C.V.

3.1.3 Misión, visión y valores organizacionales

Nuestra misión

Ser la mayor cadena de distribución, aumentando nuestra red de ventas en servicios de Telecomunicación y entretenimiento a nivel nacional para nuestro operador de servicios.

Nuestra visión

Ser la mejor opción para nuestros clientes y colaboradores proporcionando servicios y bienestar, impulsando el desarrollo a las comunidades a través de los productos que distribuimos, además buscando la rentabilidad y estabilidad financiera.

Nuestros valores

- **Responsabilidad:** Cumplimos con nuestros deberes de forma puntual y eficiente, asumiendo con seriedad cada tarea asignada.
- **Honestidad:** Actuamos con transparencia y rectitud en nuestras gestiones, generando confianza entre clientes, compañeros y aliados.
- **Innovación:** Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar nuestros procesos, adaptándonos a los cambios del entorno tecnológico y comercial.
- **Compromiso:** Nos involucramos con dedicación en nuestras labores, cumpliendo con los objetivos de la empresa y las expectativas de nuestros clientes.
- **Trabajo en equipo:** Colaboramos con respeto y apoyo mutuo, entendiendo que el esfuerzo conjunto nos lleva a mejores resultados.
- **Confianza:** Fomentamos relaciones sólidas basadas en la credibilidad, la responsabilidad y el respeto mutuo, tanto con clientes como con compañeros.
- **Respeto:** Valoramos la dignidad de cada persona, promoviendo un ambiente laboral armonioso, inclusivo y basado en la consideración mutua.

3.1.4 Estructura organizacional general

Figura 14

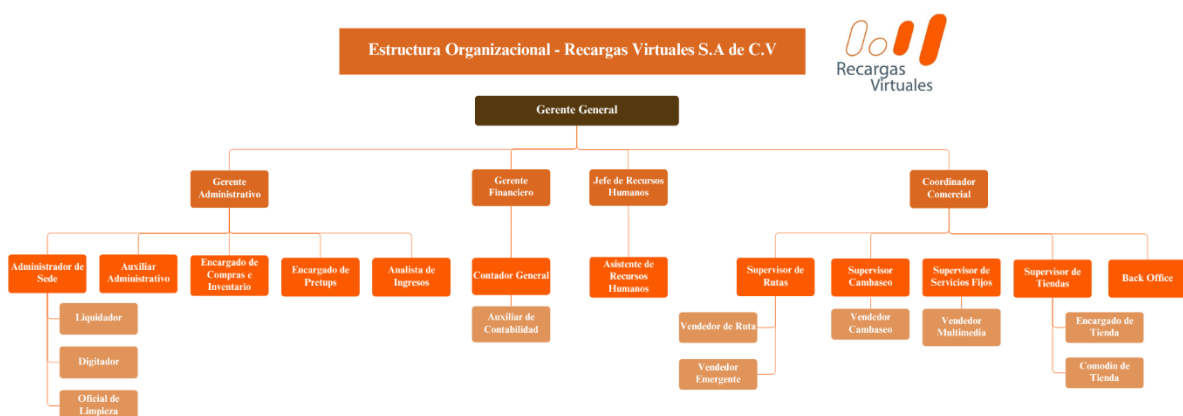


Ilustración 14, Figura 10.2: Estructura Organizacional General de Recargas Virtuales S.A de C.V

3.1.5 Estructura organizacional administrativa

Figura 15

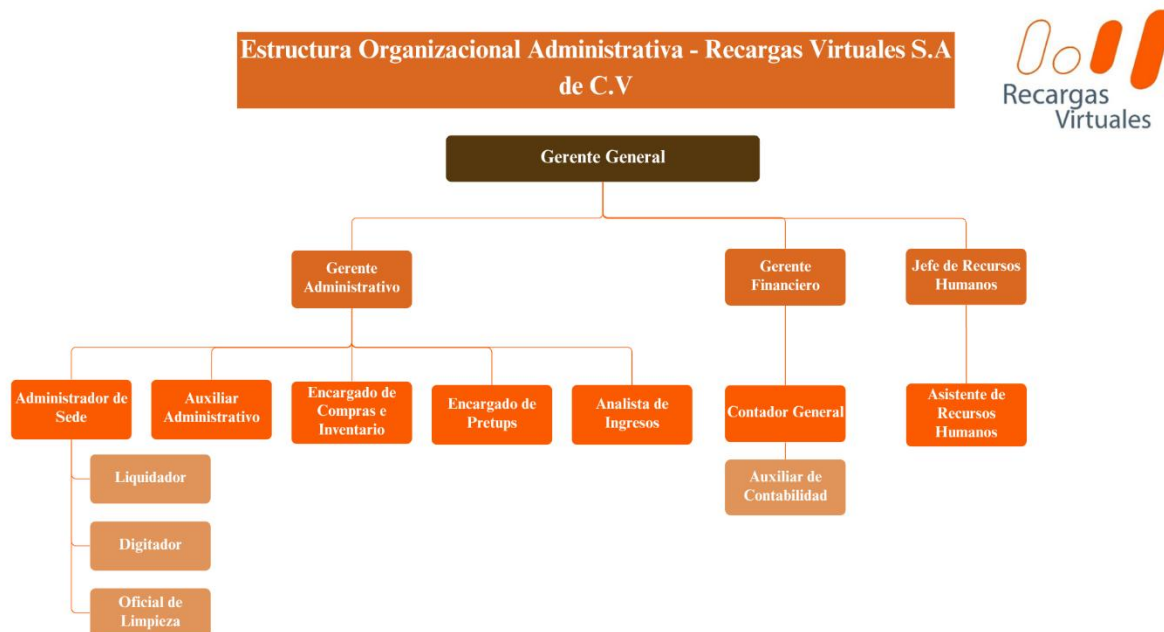


Ilustración 15, Figura 10.3: Estructura Organizacional Administrativa de Recargas Virtuales S.A de C.V

Nota importante: Toda solicitud, duda o situación deberá ser comunicada en primera instancia al jefe inmediato. Él o ella será el responsable de trasladarla al área correspondiente para su gestión o resolución.

3.1.6 Canales de comunicación

En Recargas Virtuales S.A. de C.V., la comunicación efectiva es fundamental para el buen desempeño y la coordinación dentro del equipo administrativo. Para ello, se utilizan los siguientes canales oficiales:

- Correo electrónico: Es el medio formal principal para enviar información importante, documentos, notificaciones y comunicados oficiales. Se espera que los colaboradores revisen su correo regularmente y respondan oportunamente.

- WhatsApp: Se utiliza como un canal ágil y directo para comunicaciones rápidas, coordinación de actividades diarias, recordatorios y mensajes urgentes. La empresa cuenta con grupos de WhatsApp organizados por áreas y equipos de trabajo, lo que permite una comunicación más eficiente y segmentada. Es importante mantener el respeto y profesionalismo en todas las interacciones a través de esta plataforma, evitando el uso de lenguaje informal excesivo o el envío de contenido no relacionado con temas laborales.

3.2 Políticas y normas internas

3.2.1 Identificación personal

El Departamento de Recursos Humanos le proporcionará un carné de identificación, que sirve para identificar a los miembros de Recargas Virtuales S.A. Este carné debe portarse de manera visible, preferentemente a la altura del pecho, durante toda la jornada laboral.

Es indispensable hacer un uso prudente y responsable de esta identificación, ya que es un documento personal e intransferible que garantiza la seguridad dentro de la empresa. El uso del carné es obligatorio para poder permanecer dentro de las instalaciones de la empresa. No portar el carné será considerado una falta y será reportado al departamento de recursos humanos para las acciones correspondientes.

En caso de pérdida del carné, el colaborador deberá informar inmediatamente a su superior directo y notificar al Departamento de Recursos Humanos. La primera reposición del carné se entregará sin costo alguno. Sin embargo, si se requiere una segunda reposición debido a otra pérdida, el colaborador deberá cubrir un costo de L200 (Doscientos Lempiras Exactos). En caso de desgaste o deterioro por uso, la reposición será gratuita.

3.2.2 Código de vestimenta

El personal del área administrativa representa la imagen profesional de Recargas Virtuales S.A. Por ello, es importante mantener una apariencia adecuada que refleje orden,

respeto y compromiso con la cultura organizacional. El código de vestimenta contribuye a proyectar seriedad, confianza y coherencia con el entorno laboral.

Todo colaborador deberá asistir a su jornada laboral con una imagen limpia, ordenada y apropiada para un ambiente corporativo. Se espera higiene personal, ropa en buen estado, sin roturas ni manchas, y una apariencia profesional general.

Prendas no recomendadas:

- Shorts, pantalones muy ajustados o con roturas excesivas.
- Ropa con mensajes ofensivos o inapropiados.
- Camisetas sin mangas (en hombres) o tops descubiertos.
- Sandalias de playa, crocs o calzado inadecuado para oficina.

3.2.3 Periodo de prueba

El periodo de prueba representa una etapa inicial dentro de la relación laboral en Recargas Virtuales S.A. de C.V., durante la cual el colaborador tiene la oportunidad de familiarizarse con sus funciones, integrarse al equipo y adaptarse a la dinámica de la organización.

Según el Artículo 49 del Código del Trabajo de Honduras, este periodo tiene una duración máxima de dos (2) meses. Durante este tiempo, se observarán aspectos como la actitud, el compromiso, el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y la adaptación a la cultura organizacional. (Código del Trabajo de Honduras, pág. 41)

Este proceso también permite a la empresa brindar acompañamiento, resolver dudas y ofrecer retroalimentación continua, con el objetivo de facilitar una integración efectiva. Una vez finalizado el periodo de prueba, y si se cumplen las expectativas, el colaborador continuará desarrollando sus funciones bajo los términos establecidos en su contrato laboral.

3.2.4 Horario laboral

El cumplimiento del horario laboral es un aspecto fundamental dentro del área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V., ya que garantiza la eficiencia operativa y una adecuada atención tanto interna como externa.

Horario en oficinas administrativas centrales:

El personal administrativo que labora en la sede principal cumple una jornada de trabajo de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., y los viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con los respectivos períodos de descanso establecidos por la normativa interna.

Horario en sedes operativas (sucursales):

De lunes a sábado, en las distintas sedes, los administradores y asistentes administrativos trabajan bajo un esquema de turnos rotativos, distribuidos de la siguiente manera:

- Primer turno: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Segundo turno: 12:00 p.m. a 7:00 p.m.

La puntualidad es un aspecto importante para la empresa. Se espera que cada colaborador cumpla estrictamente con su horario asignado, ya que cualquier retraso puede afectar los procesos internos y la atención al cliente. La falta de puntualidad reiterada será tratada conforme a los lineamientos disciplinarios establecidos.

3.2.5 Tipos de Permisos

En Recargas Virtuales S.A., se reconoce la importancia de atender situaciones personales, familiares y médicas que puedan requerir la ausencia temporal del colaborador. En estos casos, se establece que toda ausencia deberá ser comunicada con antelación al jefe inmediato o, en su defecto, en las primeras horas del día laboral. La gestión de permisos deberá realizarse a través del área de Recursos Humanos, presentando los documentos de respaldo necesarios.

Los permisos se clasifican en dos categorías:

Permisos con goce de sueldo

Son aquellos en los que el colaborador conserva el derecho a percibir su salario durante su ausencia, siempre y cuando cumpla con los criterios establecidos por la empresa.

- Permiso por incapacidad médica: Se otorga cuando el colaborador presenta una incapacidad temporal debidamente certificada por un profesional de la salud. Aplica en casos de enfermedades, accidentes o procedimientos médicos.
- Permiso por maternidad o paternidad: Derecho otorgado a madres y padres al momento del nacimiento o adopción de un hijo. La duración y condiciones están sujetas a la legislación laboral vigente.
- Permiso por lactancia: Permite a la madre disponer de tiempo dentro de su jornada laboral para amamantar o extraerse leche. Este permiso se otorga durante los primeros meses tras el nacimiento, según las disposiciones legales aplicables.
- Permiso por calamidad doméstica: Se concede ante situaciones de emergencia familiar, como enfermedad grave o fallecimiento de un familiar directo (padres, hijos, cónyuge o hermanos). El tiempo otorgado dependerá de la gravedad del caso.
- Permiso para citas médicas: Aplica cuando el colaborador debe asistir a una consulta médica propia o acompañar a un familiar directo. Se debe presentar la constancia médica correspondiente.
- Permiso para estudios o capacitaciones: Otorgado cuando el colaborador participa en capacitaciones, seminarios o programas educativos previamente autorizados por la empresa, que contribuyan a su desarrollo profesional.
- Permiso por donación de sangre o participación cívica: Se otorga al colaborador que participe en actividades cívicas (como el voto, citatorios judiciales) o que done sangre, siempre que presente la constancia respectiva.

Permisos sin goce de sueldo

Son aquellos que se otorgan a solicitud del colaborador, sin remuneración durante el período de ausencia, y cuya aprobación queda sujeta al criterio del jefe inmediato y a la disponibilidad operativa del área.

- Permiso por asuntos personales: Aplica para atender situaciones personales no contempladas como justificadas dentro de la política institucional, como trámites bancarios, migratorios o asuntos familiares menores.

- Permiso por vacaciones adelantadas: Cuando el colaborador solicita días de descanso antes de completar el período necesario para generar vacaciones. La aprobación dependerá de la antigüedad del trabajador y la disponibilidad de personal.
- Licencia prolongada sin goce de sueldo: Se puede conceder ante situaciones especiales que requieran una ausencia prolongada, como mudanzas, viajes o estudios personales. Este tipo de permiso debe ser solicitado por escrito con la debida anticipación y autorizado por la Dirección General.

3.2.6 Conducta esperada y convivencia laboral

La convivencia laboral se basa en el respeto mutuo, la colaboración y la buena comunicación. Se espera que cada colaborador mantenga una conducta profesional, evite conflictos, escuche con apertura, y contribuya a un ambiente armonioso.

Se promueve el uso del diálogo como herramienta para resolver diferencias y se alienta la participación activa en actividades de mejora, propuestas y trabajo en equipo. Actitudes como la responsabilidad, la honestidad, la disposición al aprendizaje y la iniciativa son altamente valoradas dentro de la organización.

3.2.7 Prevención de accidentes

Como parte del compromiso con la seguridad y el bienestar del equipo, se promueve que cada colaborador del área administrativa adopte conductas preventivas durante el desarrollo de sus actividades. Es responsabilidad de cada integrante reportar cualquier condición que represente riesgo o amenaza, tanto para las personas como para los recursos de la empresa. Asimismo, se deben comunicar de inmediato posibles síntomas de enfermedades contagiosas que pudieran afectar la salud colectiva. Está estrictamente prohibido fumar dentro de las instalaciones, así como el consumo o tenencia de sustancias ilegales en el lugar de trabajo.

3.2.8 Uso de teléfonos corporativos

Los dispositivos telefónicos asignados a los colaboradores deben utilizarse exclusivamente para fines laborales. Queda restringido el uso de estos equipos para llamadas personales, salvo casos excepcionales debidamente autorizados por el jefe inmediato. Esta medida busca mantener la eficiencia operativa y el uso responsable de los recursos tecnológicos de la empresa.

3.2.9 Área de trabajo

Cada colaborador es responsable del orden y conservación del espacio donde desempeña sus funciones. Esto incluye el cuidado de los equipos, mobiliario y materiales asignados para el cumplimiento de sus tareas. Mantener una estación de trabajo limpia y funcional contribuye al rendimiento individual y al ambiente profesional dentro del área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V.

3.3 Días de pago

Recargas Virtuales S.A. de C.V. pagará a sus colaboradores el sueldo mensual previamente acordado en su contrato de trabajo. Los pagos se realizarán de forma quincenal, en las fechas 15 y 30 de cada mes.

En caso de dudas, diferencias o inconvenientes con el pago recibido, el colaborador deberá reportarlo primero a su jefe inmediato, quien validará la situación y, de ser necesario, lo canalizará con el área de Recursos Humanos para su revisión y resolución correspondiente.

3.4 Obligaciones de los trabajadores

Art. 97. Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, son obligaciones de los trabajadores:

- a) Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular les impartan el patrono o su representante, según el orden jerárquico establecido;

- b) Ejecutar por sí mismos su trabajo, con la mayor eficiencia, cuidado y esmero, en el tiempo, lugar y condiciones convenidos;
- c) Observar buenas costumbres y conducta ejemplar durante el servicio;
- d) Prestar auxilio en cualquier tiempo que se necesite, cuando por siniestro o riesgo inminente peligren las personas o los intereses del patrono o de sus compañeros de trabajo;
- e) Integrar los organismos que establecen las leyes y reglamentos de trabajo;
- f) Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que les hayan dado para el trabajo, no incurriendo en responsabilidad si el deterioro se originó por el uso natural, por caso fortuito, fuerza mayor, por mala calidad o defectuosa construcción de esos objetos;
- g) Comunicar al patrono o a su representante las observaciones que hagan para evitar daños y perjuicios a los intereses y vidas de sus compañeros o de los patronos;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren, directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimiento por razón del trabajo que desempeñan; así como de los asuntos administrativos reservados, con cuya divulgación puedan causar perjuicios a la empresa;
- i) Acatar las medidas preventivas y de higiene que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos para seguridad y protección personal de los trabajadores y lugares de trabajo;
- j) Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste, a solicitud del patrono, o por orden de las autoridades competentes, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional, contagiosa o incurable, ni trastorno mental que ponga en peligro la seguridad de sus compañeros o los intereses del patrono;
- k) Desocupar dentro de un término de treinta (30) días, contados desde la fecha en que se termine el contrato de trabajo, la casa que les hayan facilitado los patronos, sin necesidad de los trámites del juicio de desahucio. Se exceptúan los casos en que el trabajador consiga nuevo trabajo antes del plazo estipulado para desocupar el inmueble. En estos casos el Juez de Trabajo ordenará el lanzamiento.
- l) Abstenerse de cuanto pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas; así como la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo; y,

- m) Cumplir las demás obligaciones que les impongan este Código, las leyes y reglamentos de trabajo.

3.5 Prohibiciones a los trabajadores

Art. 98. Se prohíbe a los trabajadores:

- a) Faltar al trabajo, o abandonarlo en horas de labor, sin justa causa de impedimento o sin permiso del patrono;
- b) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, o bajo la influencia de drogas estupefacientes, o en cualquier otra condición anormal análoga;
- c) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor, excepto en los casos especiales autoriza dos debidamente por las leyes, o cuando se trate de instrumentos punzantes, cortantes o punzo-cortantes que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo;
- d) Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento, los útiles de trabajo y las materias primas o productos elaborados, sin permiso del patrono;
- e) Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender ilegalmente labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo, o ex citar a su declaración y mantenimiento sea que se participe o no en ellas;
- f) Coartar la libertad para trabajar o no trabajar; o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse;
- g) Usar los útiles o herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquél a que están normalmente destinados; y,
- h) Hacer durante el trabajo propaganda político-electoral, o contraria a las instituciones democráticas creadas por la Constitución, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad de con ciencia que la misma establece, lo mismo que hacer colectas o suscripciones en las horas de trabajo. (Código del Trabajo de Honduras, 1959, págs. 63-65)

3.6 Tipos de beneficios

3.6.1 Compensación y bonificaciones

Recargas Virtuales S.A. de C.V. reconoce el esfuerzo de sus colaboradores mediante un sistema de remuneración justo y competitivo, en función de la responsabilidad del cargo, el cumplimiento de tareas y el rendimiento general. Los pagos se realizan de forma quincenal, los días 15 y 30 de cada mes, mediante depósito bancario a la cuenta registrada por el colaborador. Además del salario base, el personal administrativo podrá tener acceso a los siguientes beneficios económicos:

- *Décimo tercer mes:* Es una prestación económica adicional entregada anualmente en el mes de diciembre. Se otorga conforme a la legislación laboral vigente y equivale a un monto proporcional al tiempo laborado durante el año. Implica un ingreso extra que ayuda a cubrir gastos personales o familiares propios de la temporada, y representa un derecho adquirido por ley que contribuye a la estabilidad económica del colaborador.
- *Décimo cuarto mes:* En cumplimiento con la ley, se brinda este beneficio anual como complemento al ingreso regular. Corresponde al equivalente de un mes de salario ordinario, calculado de manera proporcional si no se ha trabajado el año completo. Implica un refuerzo económico intermedio que apoya al trabajador en sus finanzas personales, especialmente durante el primer semestre del año.
- *Bonificaciones por desempeño:* Son incentivos económicos que se otorgan a los colaboradores que demuestran un alto rendimiento laboral, cumplimiento de objetivos, puntualidad, participación en proyectos especiales o actitudes destacadas. Los criterios son definidos por la Dirección Administrativa y el Departamento de Recursos Humanos. Implica un reconocimiento al esfuerzo individual, fomenta la motivación y promueve una cultura de excelencia y compromiso dentro de la organización.
- *Créditos por Planilla:* Consiste en la posibilidad que tiene el colaborador de solicitar préstamos personales o adquirir productos del inventario de la empresa, los cuales son deducidos directamente de su salario en cuotas previamente establecidas. Implica una facilidad financiera que permite atender necesidades personales de forma responsable, sin afectar el presupuesto mensual, y fortalece el apoyo de la empresa hacia su equipo de trabajo.

Beneficios adicionales:

- *Flexibilidad Horaria para Estudios:* Es un ajuste en el horario de trabajo otorgado a colaboradores que cursan estudios académicos. Por ejemplo, se permite ingresar una hora más tarde a cambio de salir una hora después, siempre con autorización previa.

Implica una adaptación organizacional que facilita la continuidad educativa del colaborador sin interferir con sus responsabilidades laborales, demostrando el compromiso de la empresa con la formación continua.

- *Celebraciones y Actividades Internas*: Son eventos organizados por la empresa a lo largo del año, tales como convivios, celebraciones de cumpleaños o fiestas de fin de año. Implica la promoción de un clima laboral positivo, el fortalecimiento del compañerismo y el reconocimiento del valor humano en el entorno organizacional.
- *Descuentos en Productos o Servicios de la Empresa*: Es un beneficio que permite a los colaboradores acceder a promociones especiales o rebajas en productos o servicios que comercializa la empresa, cuando aplica. Implica una ventaja económica directa para el trabajador y fomenta su identificación con los productos o servicios de la organización.
- *Oportunidades de Crecimiento y Desarrollo Profesional*: Es el conjunto de acciones que permiten al colaborador ascender dentro de la empresa, asumir nuevas responsabilidades o participar en procesos de formación y capacitación interna. Implica el reconocimiento del talento humano, la promoción de la meritocracia y la posibilidad de trazar una trayectoria profesional dentro de la organización.

3.6.2 Vacaciones, Descansos y Recesos

El personal administrativo tiene derecho a vacaciones anuales remuneradas, conforme a la siguiente escala basada en la antigüedad laboral dentro de la empresa:

- Primer año de trabajo: 10 días hábiles de vacaciones.
- Segundo año: 12 días hábiles.
- Tercer año: 15 días hábiles.
- Cuarto año en adelante: 20 días hábiles de vacaciones por año.

La programación de vacaciones deberá coordinarse con el jefe inmediato, considerando las necesidades operativas del área y procurando que no afecte la continuidad del servicio. Los días de descanso semanal (como fines de semana o feriados nacionales) serán respetados de acuerdo con la jornada establecida. En caso de que un colaborador labore durante un día festivo, se aplicará la compensación correspondiente en tiempo o en pago adicional, conforme a la legislación y a los lineamientos internos.

Adicionalmente, la empresa podrá establecer recesos organizacionales en determinadas épocas del año (como Semana Santa o Navidad), los cuales serán comunicados oficialmente con anticipación.



Ilustración 16, Figura 10.4: Logo de la empresa Inversiones Palo Alto S.A.

Guía para el instructor del proceso de inducción del área administrativa

Recargas Virtuales S.A.

TABLA DE CONTENIDO

I OBJETIVO DE LA GUÍA	3
II ROL Y RESPONSABILIDADES DEL ENCARGADO	3
III FASES DEL PROCESO DE INDUCCIÓN	3
Fase 1: Preparación	3
Fase 2: Recepción y Bienvenida	4
Fase 3: Inducción Formal	4
Fase 4: Acompañamiento	5
Fase 5: Evaluación y Retroalimentación	5
IV RECOMENDACIONES GENERALES	5
V CRONOGRAMA DE INDUCCIÓN – ÁREA ADMINISTRATIVA	6
VI RECURSOS Y MATERIALES PARA APLICAR EL MANUAL DE INDUCCIÓN	7
VII CONTROL DE LA INDUCCIÓN	7
7.1 Formato de Evaluación del Proceso de Inducción	7
7.2 Formato de Constancia de Recepción del Manual y Documentación	7

I Objetivo de la guía

Proporcionar una herramienta práctica para que el instructor de la inducción administre de manera eficiente, organizada y uniforme el proceso de integración del colaborador de nuevo ingreso al área administrativa, asegurando su adaptación progresiva a la cultura, estructura, políticas y funciones asignadas.

II Rol y responsabilidades del encargado

La persona encargada del proceso de inducción desempeñará un rol fundamental durante los primeros días del colaborador de nuevo ingreso, ya que es quien facilitará su integración y acompañamiento. Sus principales funciones son:

- Dar una bienvenida amable y cercana en el primer día.
- Presentarlo al equipo de trabajo y explicar la estructura del área.
- Entregar y explicar el contenido del Manual de Inducción.
- Acompañarlo durante sus primeros días para aclarar dudas y orientarlo.
- Coordinar capacitaciones específicas si son necesarias.
- Monitorear su proceso de adaptación, observando avances o dificultades.
- Aplicar una pequeña encuesta o formulario al cierre de la inducción para evaluar la experiencia.

III Fases del proceso de inducción

Fase 1: Preparación

Antes del ingreso del colaborador, el encargado debe:

- Coordinar con el área de Recursos Humanos la fecha y hora de incorporación del colaborador de nuevo ingreso.
- Verificar que el espacio físico, materiales de trabajo y accesos estén disponibles.
- Contar con el Manual de Inducción en formato impreso.

Fase 2: Recepción y Bienvenida

- El nuevo colaborador será recibido personalmente en la oficina de Recursos Humanos o en el espacio asignado para la inducción, preparado para ofrecer una bienvenida cordial y profesional.
- Entrega de materiales iniciales:
 - Carné o identificación
 - El Manual de Inducción, para que pueda consultarlo durante su proceso de integración.
 - Una libreta o agenda y un lápiz, como herramientas para tomar notas durante la inducción y sus primeras actividades.
- Recorrido por las instalaciones: Se realizará un recorrido guiado para familiarizar al colaborador con las diferentes áreas de la empresa, incluyendo zonas de trabajo, oficinas administrativas y espacios comunes. Se le presentará al equipo y a sus supervisores directos.
- Introducción general: Se ofrecerá una explicación introductoria sobre la historia, misión, visión y valores de Recargas Virtuales S.A. de C.V., para que el colaborador comprenda la cultura y el propósito organizacional.
- Acompañamiento: Se asegurará que el colaborador se sienta bien recibido, cómodo y acompañado, fomentando un ambiente abierto para resolver dudas y facilitar su adaptación.

Fase 3: Inducción Formal

Durante el primer día de trabajo, el encargado deberá revisar junto con el colaborador los siguientes temas:

- Información general organizacional
 - Bienvenida
 - Presentación de la empresa
 - Misión, visión y valores organizacionales
 - Estructura organizacional general
 - Estructura organizacional administrativa
 - Canales de comunicación
- Políticas y normas internas
 - Identificación personal
 - Código de vestimenta

- Periodo de prueba
- Horario laboral
- Tipos de Permisos
- Conducta esperada y convivencia laboral
- Prevención de accidentes
- Uso de teléfonos corporativos
- Área de trabajo
- Días de pago
 - Tipos de beneficios
 - Compensación y bonificaciones
 - Vacaciones, Descansos y Recesos

Fase 4: Acompañamiento

- Verificar que el colaborador comprenda sus funciones y responsabilidades.
- Brindar orientación continua para el uso de herramientas, sistemas o formatos internos.
- Estar disponible para resolver dudas o dificultades que puedan surgir.

Fase 5: Evaluación y Retroalimentación

Al concluir la primera semana:

- Sostener una reunión breve con el colaborador para conocer su experiencia.
- Aplicar un formulario de retroalimentación sobre el proceso de inducción.
- Documentar observaciones o recomendaciones que contribuyan a mejorar futuros procesos.

IV Recomendaciones Generales

- Mantener una actitud empática, abierta y colaborativa durante todo el proceso.
- Promover desde el primer contacto el sentido de pertenencia e identificación con la empresa.
- Ser claro, paciente y respetuoso al explicar los procesos y responder a las inquietudes.
- Establecer una relación de confianza y acompañamiento que favorezca la adaptación del colaborador de nuevo ingreso.

V Cronograma de Inducción – Área Administrativa

Día	Actividad	Responsable	Objetivo	Duración Aproximada
Día 1	Bienvenida organizacional y presentación del equipo	Encargado de inducción	Brindar una cálida recepción, reducir ansiedad inicial	30 min
	Recorrido por las instalaciones	Encargado de inducción	Familiarizar al colaborador con el entorno físico	30 min
	Entrega y explicación del Manual de Inducción y guía administrativa	Encargado de inducción	Dar a conocer normas, valores, cultura, horarios, beneficios, etc.	1.5 horas
	Introducción a sistemas internos (correo, herramientas digitales, etc.)	Encargado de soporte o compañero guía	Facilitar autonomía técnica en el puesto	1 hora
	Revisión de políticas internas (asistencia, permisos, vestimenta, ética)	Encargado de RRHH o inducción	Establecer normas de comportamiento y cumplimiento	1 hora
	Simulación guiada de tareas propias del cargo	Compañero guía o encargado directo	Desarrollar experiencia práctica y contextual	2 horas
Día 2	Acompañamiento en el puesto de trabajo	Encargado del área o compañero guía	Supervisar ejecución real y brindar apoyo directo	Jornada completa
	Espacio para resolver dudas y retroalimentar	Encargado de inducción	Fortalecer confianza, corregir o reforzar acciones	1 hora
	Aplicación de formulario de evaluación del proceso de inducción	Encargado de inducción	Evaluar efectividad del proceso e identificar mejoras	30 min

Tabla 2 Tabla 10.1 Cronograma de Inducción – Área Administrativa

(OpenAI, 2025) Cronograma propuesto por ChatGPT

VI Recursos y materiales para aplicar el manual de inducción

Para recibir adecuadamente al nuevo colaborador durante su proceso de inducción, es importante contar con:

- Espacio físico adecuado: Una oficina o sala equipada donde se pueda realizar la presentación inicial, entregar el material de bienvenida, proyectar contenido informativo y resolver dudas.
- Mobiliario básico: Escritorio, silla y acceso a pizarra (de ser necesario para explicar procesos o estructuras internas).
- Material de bienvenida: Agenda o libreta, bolígrafo/lápiz, manual de inducción impreso o digital y sus anexos.
- Recursos tecnológicos: Computadora asignada (si aplica), acceso a internet, correo electrónico y credenciales internas.
- Agua y comodidad: Disponibilidad de agua potable y ambiente limpio y cómodo para que el colaborador se sienta bien recibido y valorado.

VII Control de la inducción

Para asegurar la efectividad y el seguimiento adecuado del proceso de inducción del colaborador de nuevo ingreso, se implementan dos formatos esenciales que permiten evaluar y documentar dicha actividad de manera ordenada y transparente.

7.1 Formato de Evaluación del Proceso de Inducción

Permite al colaborador valorar aspectos clave de la inducción, como la claridad de la información y el acompañamiento recibido. Su objetivo es detectar fortalezas y áreas de mejora para optimizar el proceso y facilitar la adaptación del nuevo ingreso.

7.2 Formato de Constancia de Recepción del Manual y Documentación

Registra formalmente que el colaborador recibió, revisó y comprendió el manual y documentos anexos, así como que pudo aclarar dudas. Este formato asegura el control administrativo y sirve como respaldo documental del proceso de inducción.



Formato de Evaluación del Proceso de Inducción

Nombre del colaborador: _____

Área de trabajo: _____

Fecha de ingreso: _____

Nombre del encargado del proceso de inducción: _____

Instrucciones: Marque con una “X” la opción que considere adecuada, según su experiencia durante el proceso de inducción.

Escala:

1 = Muy deficiente

2 = Deficiente

3 = Regular

4 = Bueno

5 = Excelente

Aspecto evaluado	1	2	3	4	5
1. Claridad en la presentación de la empresa, su misión y valores					
2. Explicación de horarios y estructura del área administrativa					
3. Información sobre normas internas, vestimenta, asistencia y permisos					
4. Calidad del material recibido (manual, anexos, recursos de apoyo)					
5. Actitud y acompañamiento del encargado de inducción					
6. Resolución de dudas y orientación durante el proceso					
7. Utilidad general del proceso para adaptarse al nuevo puesto					

Comentarios adicionales o sugerencias:

Firma del colaborador: _____

Fecha: _____



Formato de Constancia de Recepción del Manual y Documentación de Inducción

Nombre del colaborador: _____

Cargo asignado: _____

Área: _____

Fecha de ingreso: _____

Yo, el suscrito(a), declaro haber recibido y revisado el contenido del **Manual de Inducción para el área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V.**, así como los documentos anexos que se detallan a continuación:

Documentos recibidos:

- Manual de Inducción (versión impresa o digital)

Asimismo, manifiesto haber comprendido las políticas, normas, beneficios y lineamientos establecidos, y me comprometo a cumplir con lo que en ellos se estipula. Declaro también que tuve la oportunidad de plantear preguntas y recibir orientación durante el proceso de inducción.

Firma del colaborador: _____

Nombre del colaborador: _____

Fecha: _____

Firma del encargado del proceso de inducción: _____

Nombre del encargado: _____

IX CONCLUSIONES

A partir del desarrollo del presente proyecto, se logró cumplir satisfactoriamente el objetivo general de elaborar un manual de inducción funcional para el área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V., proporcionando una herramienta clara, estructurada y fácil de aplicar que servirá como una guía esencial para facilitar el proceso de integración de futuros colaboradores. Este manual permitirá que el personal de nuevo ingreso pueda contar, desde su primer día, con información organizada, accesible y completa sobre la empresa, lo que contribuirá a que su adaptación sea más sencilla, comprensible y alineada con la cultura organizacional. Asimismo, el manual representa un recurso que fortalece los procedimientos internos de la empresa y ofrece una base confiable para estandarizar las prácticas relacionadas con la bienvenida y orientación inicial del nuevo personal.

- Durante la recolección de datos a través de la encuesta aplicada al personal administrativo, se evidenció que en la práctica no existía un proceso formal de inducción en Recargas Virtuales S.A. de C.V. Los nuevos ingresos no recibían información organizada ni orientación clara sobre aspectos fundamentales de la empresa, como su misión, visión, valores o estructura. El enfoque se limitaba a la asignación inmediata de tareas, dejando de lado elementos clave para fomentar sentido de pertenencia, comprensión institucional y alineación con la cultura organizacional. Esta ausencia de un proceso estructurado no solo generaba incertidumbre, sino que también dificulta la adaptación del personal y su desempeño inicial. La situación evidenció con claridad la necesidad de implementar una herramienta que sirviera de guía para acompañar adecuadamente al nuevo colaborador en su proceso de integración.
- El manual elaborado fue diseñado específicamente para responder a las debilidades identificadas y adaptarse a las características del área administrativa de la empresa. Se desarrolló con un enfoque práctico, claro y contextualizado, de manera que el contenido fuera accesible, fácil de entender y al mismo tiempo profesional. El manual incluye información clave sobre la organización, como su historia, misión, visión, estructura, normas internas, beneficios, políticas laborales y aspectos importantes sobre la convivencia en el entorno de trabajo. También se incorporaron elementos esenciales

como los derechos y deberes del colaborador, tipos de permisos y procedimientos relevantes para el área. Su formato sencillo y directo permite que cualquier persona, independientemente de su experiencia laboral previa, pueda consultarlo, comprenderlo y utilizarlo como una herramienta de apoyo constante en sus funciones diarias.

- Se logró estructurar de manera clara y detallada las fases que deben seguirse en el proceso de inducción, desde la preparación previa, la bienvenida formal, la orientación inicial, el acompañamiento en el puesto y la evaluación final. Además, se definieron los responsables directos en cada etapa, el cronograma sugerido para la aplicación y los recursos indispensables para su adecuada ejecución, tanto materiales como logísticos. Como complemento, se diseñaron formatos específicos que permitirán evaluar el proceso y asegurar que el nuevo colaborador reciba la documentación y la información correspondiente. Estos formatos servirán para garantizar un control ordenado, brindar seguimiento, generar retroalimentación continua y, a futuro, permitir la mejora constante del proceso de inducción, convirtiéndolo en una práctica sostenible, replicable y adaptable a los cambios que la empresa pueda enfrentar.

X RECOMENDACIONES

- Es fundamental que la empresa adopte oficialmente el manual de inducción como parte integral de sus procesos formales dentro del área administrativa. Este documento debe incorporarse como un recurso obligatorio en la bienvenida de cada nuevo colaborador, asegurando que sea entregado y explicado desde el primer día de labores. Al iniciar con esta práctica desde el primer contacto, se contribuirá a reducir la ansiedad e incertidumbre que generalmente acompañan las primeras jornadas laborales. Además, permitirá que los nuevos ingresos comprendan con claridad las políticas internas, los procedimientos operativos y la cultura organizacional, lo que facilitará su adaptación al entorno de trabajo y fomentará una integración más fluida y ordenada.
- Se recomienda brindar capacitación específica a las personas encargadas de facilitar el proceso de inducción, de manera que puedan desempeñar su rol con mayor seguridad y eficacia. Esta formación debe enfocarse en fortalecer habilidades clave como la comunicación asertiva, el liderazgo, la empatía y el dominio del contenido del manual. Un facilitador capacitado será capaz de brindar explicaciones claras, resolver dudas de manera oportuna y generar un ambiente de confianza que favorezca la experiencia del nuevo colaborador. Además, un proceso guiado por personal preparado contribuirá a garantizar que la inducción se desarrolle conforme a los lineamientos establecidos y con la calidad esperada.
- Es importante que la empresa establezca un sistema de evaluación continua para medir la efectividad del proceso de inducción y asegurar su constante actualización. Para ello, se deben aplicar de manera periódica los formatos de retroalimentación diseñados tanto para los nuevos colaboradores como para los encargados del proceso. Estos instrumentos permitirán recopilar información sobre la calidad de la inducción, la utilidad del contenido y la satisfacción general de quienes participan. Este seguimiento ayudará a identificar posibles ajustes, incorporar mejoras, actualizar el manual según los cambios internos de la empresa y garantizar que el proceso siga siendo relevante y eficiente en el tiempo. Un sistema de evaluación bien implementado permitirá que la inducción se mantenga como una herramienta dinámica, flexible y alineada a las necesidades reales de la organización.

XI BIBLIOGRAFÍA

- Asistencia Técnica SAT. (13 de julio de 2023). *Los beneficios e impactos de un programa de inducción en la empresa*. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de <https://asistenciasat.com/que-impacto-negativo-o-positivo-genera-el-tener-un-programa-de-induccion-a-la-empresa/>
- Castro, M. J. (s.f.). *Academia*. Recuperado el 28 de abril de 2025, de POSICIONAMIENTO (Resumen): https://www.academia.edu/38235156/Posicionamiento_Al_Ries_Trout
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos* (Décima Edición ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Recuperado el mayo de 24 de 2025, de <https://ia601400.us.archive.org/9/items/chiavenato-i.-2017/Chiavenato%2C%20I.%202017.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill. Recuperado el 03 de mayo de 2025, de <https://drive.google.com/file/d/0B08c1LEUictRa0gxZ0Vod0o5NGc/view?resourcekey=0-CobDxHopAVjsCy2GtPPrrQ>
- Código del Trabajo de Honduras*. (s.f.). Recuperado el 27 de mayo de 2025, de <http://cgthonduras.org/wp-content/uploads/2018/02/Codigo-del-Trabajo.pdf>
- Código del Trabajo de Honduras*. (1959). Recuperado el 05 de julio de 2025, de <http://cgthonduras.org/wp-content/uploads/2018/02/Codigo-del-Trabajo.pdf>
- David, F. R. (2003). *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de https://books.google.hn/books?hl=es&lr=&id=kpj-H4TukDQC&oi=fnd&pg=PR16&dq=David+Administraci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica&ots=i1AYL-nA0U&sig=GfNqrvUenRDE8MfPEIJzCQGJjNA&redir_esc=y#v=onepage&q=David%20Administraci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica&f=false
- Dessler, G. (2003). *Administración de Recursos Humanos* (Novena Edición ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de https://openlibrary.org/books/OL24767397M/Human_resource_management
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (Onceava Edición ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de <https://studylib.es/doc/8849041/administracion-de-recursos-humanos-11va-dessler-1?p=3>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (Cuarta Edición ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de <https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>

- EUROINNOVA. (15 de julio de 2024). *Blog EUROINNOVA International Online Education*. Recuperado el 28 de abril de 2025, de Conoce qué es un manual de inducción: <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-un-manual-de-induccion>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración* (Décimocuarta Edición ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de https://drive.google.com/file/d/0B_oI3AptqdEKU3BqTEV0Rk9TZjg/view?resourcekey=0-6VoQpKDdhWmdgPHLuHxP3w
- Lagos, L. B. (abril de 2014). *Repositorio Unitec*. Recuperado el 28 de abril de 2025, de Manual de inducción de nuevo personal en la empresa Gabriel Kafati, S.A.: <https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/92a135ab-97ea-4e73-9912-50f08e38e35e/content>
- Lagos, L. B. (abril de 2014). *Repositorio Unitec*. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de Manual de Inducción de Nuevo Personal en la Empresa Gabriel Kafati, S.A.: <https://repositorio.unitec.edu/server/api/core/bitstreams/92a135ab-97ea-4e73-9912-50f08e38e35e/content>
- Liderando la empresa social: reinversión con un enfoque humano*. (2019). Recuperado el 25 de mayo de 2025, de Tendencias Globales de Capital Humano: <https://infolibros.org/pdfview/liderando-la-empresa-social-reinvencion-con-un-enfoque-humano-deloitte-30/>
- Marroquín, W. S., Figueroa, L. M., & Díaz, J. C. (2018). Dialnet. *INNOVA*, 3(6), 66-83. Recuperado el 28 de abril de 2025, de <file:///C:/Users/MELODY/Downloads/Dialnet-ElManualDeInduccionYBienvenidaComoParteDeLaCultura-6778615.pdf>
- Meléndez, L. J. (28 de abril de 2025). Historia General de Recargas Virtuales S.A. (J. Sandoval, Entrevistador)
- Mondragón, A. P., Mata, E. G., & Gutiérrez, É. J. (s.f.). *Boletín de la Universidad Nacional Autónoma de Hidalgo*. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de Modelos de gestión de Recursos Humanos: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer Edición ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 27 de mayo de 2025, de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/Administracion%2520de%2520Recursos%2520Humanos%25201-comprimido.pdf>
- Ongallo, C. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (Cuarta Edición ed.). Madrid. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479788315.pdf>
- OpenAI. (2025). *ChatGPT*. Recuperado el 29 de mayo de 2025, de Cronograma propuesto por ChatGPT: <https://chat.openai.com/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava Edición ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 03 de mayo de 2025, de

https://books.google.co.ve/books?hl=es&id=oVHIFmFi_ToC&printsec=frontcover&utm_source

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Décimosegunda Edición ed.). México: Pearson. Recuperado el 24 de mayo de 2025, de <https://archive.org/details/administracion-stephen-p-robbins-12a-ed./page/ii/mode/2up>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Treceava Edición ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 03 de mayo de 2025, de <https://studylib.net/doc/26169226/administracion-13-edicion-stephen-p-robb>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 31 de mayo de 2025
- SupermercadosLaColonia. (2025). *Precios de artículos*. Recuperado el 31 de mayo de 2025, de <https://www.lacolonia.com/agua?map=ft&page=2>
- Universidad Nacional de Mar del Plata. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado el 25 de mayo de 2025, de <https://infolibros.org/pdfview/administracion-de-recursos-humanos-universidad-nacional-de-mar-del-plata-30/>
- ÚtilesdeHonduras. (2025). *Precios de artículos de papelería*. Recuperado el 31 de mayo de 2025, de <https://utilesdehonduras.com/>

XII ANEXOS

En esta sección se presentan los anexos correspondientes al instrumento de recolección de datos utilizado durante la etapa de diagnóstico del proyecto. Se incluye el cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa de Recargas Virtuales S.A. de C.V., el cual fue diseñado con el objetivo de identificar la situación actual del proceso de inducción, así como detectar necesidades, debilidades y oportunidades de mejora en la integración del personal de nuevo ingreso. Las respuestas obtenidas sirvieron como base fundamental para el diseño del manual de inducción propuesto en este trabajo.

Anexo 1

ENCUESTA

Proceso de Inducción – Área Administrativa

Como parte del proyecto de graduación en la Licenciatura en Recursos Humanos, se está realizando un análisis sobre la experiencia que tienen los colaboradores del área administrativa en relación con el proceso de inducción en Recargas Virtuales S.A. de C.V. Para ello, se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con la inducción recibida al incorporarse a la empresa. Con proceso a inducción nos referimos a la información general de la empresa como visión, misión, descripción del negocio, estructura organizacional, políticas y normas o beneficios, no incluye información de las funciones del puesto de trabajo. Le pedimos responder con honestidad y elegir la opción que mejor refleje su experiencia.

Edad:

- 18 – 25 años
- 25 – 34 años
- 35 – 44 años
- 45 años o más

Género:

- Femenino

- Masculino
- Prefiere no responder

Tiempo de laborar en la empresa:

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Más de 3 años

¿Al ingresar a la empresa recibió alguna orientación inicial sobre su puesto o sobre cómo funciona la empresa?

- Sí
- No

Si respondió "sí", ¿Quién le proporcionó esa orientación?

- Jefe inmediato
- Compañero de trabajo
- Personal de recursos humanos
- No aplica

¿Le presentaron al equipo de trabajo y las instalaciones durante sus primeros días?

- Sí
- Parcialmente
- No

¿Considera que al ingresar recibió la información suficiente para desempeñarse con seguridad en sus primeras semanas?

- Sí
- Parcialmente
- No

¿Le entregaron algún material escrito o guía al comenzar a trabajar?

- Sí
- No

¿Considera importante que exista un proceso de inducción formal para los colaboradores de nuevo ingreso?

- Sí
- No

¿Cuánto tiempo considera adecuado que dure un proceso de inducción para un colaborador de nuevo ingreso?

- Un día

- De 2 a 3 días
- Una semana
- Más de una semana