



Facultad de Ciencias de la Economía

Escuela de Administración

“Diagnóstico al proceso de inducción del personal de Fracciones Políticas de nuevo ingreso en la Asamblea Legislativa con el fin de generar una propuesta de mejora al proceso”

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos

Estudiantes:

**Teresa Alemán Durán
Durley Quirós Araya
San José, Costa Rica**

II Cuatrimestre, 2019

Dedicatoria

Quiero dedicar este proyecto final de graduación primero a Dios por haberme iluminado en todo este camino.

A mi Esposo **Erick Wright**, gracias infinitas porque siempre estuviste a mi lado para apoyarme incondicionalmente, desde el principio y hasta el final de este camino, siempre motivándome a seguir y nunca me dejaste decaer.

A mi hija **Jankel Fabiola Sánchez** que en todo momento me aconsejó, me apoyó y me motivó a seguir adelante, me hizo sentir la mamá más importante de este mundo, así como a mi yerno **Josimar Olivero**, gracias por todo el apoyo y estar siempre ahí en este logro tan importante de mi vida.

A mi hijo **Kenyon Wright**, por estar presente en este proceso de mi vida, en el cual pude enseñarte que cuando se quiere se puede, eres parte de este esfuerzo para lograr esta meta y poder compartirla contigo.

A mis padres **Teresa Durán** y **Jaime Alemán**, mi orgullo de padres, siempre me dieron el soporte necesario y nunca me dejaron abandonar mi sueño, hasta el último momento importante de mi vida estuvieron a mi lado y me hicieron sentir querida. Me siento orgullo de tenerlos conmigo en esta culminación de mi proyecto que tanto me ha costado.

No lo pude haber logrado si no los hubiera tenido en mi vida, gracias al cariño de todos ustedes. Gracias infinitas a todos, los amo.

Agradecimiento

Quiero agradecer primeramente a mi familia, a mi esposo, a mis hijos, a mi yerno, a mis padres, hermanos, sobrinos, amigos cercanos, compañeros de la universidad y por supuesto a mis profesores.

A mi querida amiga **Durley Quirós**, gracias por esos momentos que compartimos, fue una de las mejores experiencias de mi vida, iniciar juntas y culminar juntas, fuiste muy importante para poder seguir adelante, siempre motivándome, trabajando duro, corriendo, riendo, llorando; gracias. ¡Lo logramos!!!

A todas esas maravillosas personas que estuvieron presente, a mis jefes, con los que conté incondicionalmente, me dieron tiempo y la ayuda que necesite para realizar esta meta tan importante, me permitieron desarrollarme como profesional, me empujaron a seguir, siempre creyeron y confiaron en mí.

Gracias a mis compañeros del Departamento Financiero de la Asamblea Legislativa, fueron increíbles, contar con su motivación me permitió seguir adelante, de todos recibí ayuda para culminar con éxito este trabajo final de graduación. Gracias totales compañeros.

Dedicatoria

A Dios

Por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mí camino y no dejarme caer.

A mis hijos

Camila Castillo Quirós e Ian Zúñiga Quirós, ustedes que fueron la inspiración para hacer este sueño una realidad; por todo el sacrificio del tiempo que no puede compartir con ustedes; los amo.

A mis Padres

El esfuerzo y las metas alcanzadas, reflejan la dedicación, el amor que invierten los padres en sus hijos. Gracias a mis padres soy quien soy, orgullosamente y con la cara muy en alto agradezco a **Marco Tulio Quirós Solano** y **Fanny Araya Campos**, que siempre me brindaron el apoyo necesario, gracias a mis padres he concluido con una de mis metas.

A mi esposo

En el camino encuentras personas que iluminan tu vida, y en mi caso llegaste tú **Hugo Solano Mora** dándome ese apoyo incondicional, a través de tus consejos, de tu amor y paciencia; fuiste parte fundamental de este logro.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con una de mis metas.

A mi familia, mis padres, mis hijos, quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino, así como el apoyo de mi hermano **Marlon Quirós Araya** en este proceso.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

A todos los profesores de mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

A mi querida compañera, amiga y ahora colega **Teresita Alemán**, que hace 5 años iniciamos con este sueño y hoy lo vemos culminado; muchas gracias por todo tu apoyo incondicional.

A mis jefes de la Unidad de Mantenimiento de la Asamblea Legislativa doña **Nidia Córdoba R.**, don **Edgar Martín** y **Jeffrey Céspedes V.**, por su gran apoyo todos estos años y por confiar siempre en mí.

ÍNDICE GENERAL:

Capítulo I.....	1
Introducción.....	1
1.Introducción.....	2
1.2. Antecedentes	3
1.2.1. Antecedente.....	3
1.2.2. Antecedente.....	4
1.2.3. Antecedente.....	5
1.3. El problema y su importancia.....	6
1.4. El planteamiento del problema.....	8
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo General.....	8
1.5.2. Objetivos Específicos	9
1.6. Alcances y Limitaciones	9
1.6.1. Alcances	9
1.6.2. Limitaciones	10
Capítulo II.....	11
Marco Teórico.....	11
2.1. Tipo de entidad	12
2.2. Ubicación.....	12
2.3. Reseña histórica de la entidad	12
2.4. Misión	14
2.5. Visión	14

2.6. Estructura Organizativa de la entidad.....	15
2.6.1. Organigrama.....	15
2.6.2. Principales funciones	16
2.7. Administración de Recursos Humanos	24
2.7.1. Concepto.....	24
2.7.2. Subsistemas que lo conforman	25
2.7.3. Inducción al Personal	26
2.7.4. Concepto.....	26
2.7.5. Proceso de Inducción	27
2.7.6. Objetivos de la inducción para el personal	27
2.7.7. Etapas de la Inducción	27
2.7.8. Herramientas para la Inducción	30
2.7.9 Beneficios de la adecuada Inducción.....	30
2.8 Relación del proceso de Inducción con otras técnicas	30
2.8.1. Reclutamiento de Personal	31
2.8.2. Selección de Personal	31
2.8.3. Contratación del Personal.....	32
2.8.4. Capacitación del Personal.....	32
2.8.5 Higiene y Seguridad.....	33
2.9. Contenido del programa de inducción	34
2.9.1. Ejemplo de buenas prácticas para un proceso de inducción	36
Capítulo III.....	39
Marco Metodológico	39
3.1. Enfoque Cuantitativo.....	40

3.2. Tipo de Investigación	41
3.3. Sujetos y Fuentes de la información.....	42
3.3.1. Sujetos	42
3.3.2. Fuentes	42
3.4. Población.....	43
3.5. Muestra	44
3.6. Variables.....	44
3.7. Tipos de Variables	45
3.7.1. Variable continua	45
3.7.2. Variable discreta.....	45
3.8. Instrumentos	47
3.9. Cronograma	48
Capítulo IV.....	49
Análisis e Interpretación de los Resultados	49
4.1. Encuesta aplicada a los colaboradores de nuevo ingreso en las Áreas de Fracciones Políticas de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.	51
4.2. Aplicación de la encuesta	51
4.2.1. Pregunta No. 1	51
4.2.2. Pregunta No. 2.....	53
4.2.3. Pregunta No. 3.....	54
4.2.4 Pregunta No 4.....	56
4.2.5. Pregunta No. 5.....	58
4.2.6 Pregunta No. 6.....	59
4.2.7 Pregunta No. 7	61

4.2.8 Pregunta No. 8.....	63
4.2.9. Pregunta No. 9.....	64
4.2.10. Pregunta No. 10.....	66
4.2.11 pregunta No. 11.....	67
4.2.12 Pregunta No.12.....	69
4.3. Entrevista aplicada a las funcionarias del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.....	71
4.3.1. Pregunta No. 1.....	71
4.3.2. Pregunta No. 2.....	71
4.3.3. Pregunta No.3.....	72
4.3.4. Pregunta No. 4.....	74
4.3.5. Pregunta No. 5.....	75
4.3.6. Pregunta 6.....	75
4.3.7. Pregunta 7.....	76
4.3.8. Pregunta 8.....	77
Capítulo V.....	79
Conclusiones y Recomendaciones.....	79
5. Conclusiones.....	80
5.2. Recomendaciones.....	84
Capítulo VI.....	86
Propuesta.....	86
6.1 Introducción de la Propuesta.....	87
6.2 Justificación de la Propuesta.....	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica	15
Figura 2 Flujograma nuevo proceso de Inducción.....	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Información en el momento de ingresar a la Asamblea Legislativa	52
Gráfico 2: funcionarios que recibieron algún manual	54
Gráfico 3: funcionarios que recibieron el Reglamento Interno	55
Gráfico 4: Recibió documentación general de la Asamblea Legislativa	57
Gráfico 5: Recibieron instrucciones sobre puesto, funciones o responsabilidades.....	59
Fuente: información obtenida de la tabla No. 10.....	59
Gráfico 6: Fueron llevados a conocer las instalaciones de la institución.....	60
Gráfico 7: Existencia sobre información virtual en la Web	62
Gráfico 8: Tiempo de conclusión de inducción virtual	64
Gráfico 9: Inducción obligatoria para los nuevos colaboradores.....	65
Gráfico 10: Inducción como herramienta de mejora.....	67
Gráfico 11: La Inducción virtual es fácil de entender para funcionarios de nuevo ingreso.....	68
Gráfico 12: Información virtual es suficiente para los colaboradores de nuevo ingreso.	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Subsistema de Recursos Humanos	25
Tabla 2. Reclutamiento de Personal	31
Tabla 3. Contenido de un Programa de Inducción	35
Tabla 5. Cronograma.....	48
Tabla 6: Información sobre inducción en el momento del ingreso.	52
Tabla 7: funcionarios que recibieron algún manual de inducción.....	53
en el momento de su ingreso.....	53
Tabla 8: funcionarios que recibieron algún Reglamento interno por parte del Departamento de Recursos Humanos.	55
Tabla 9: funcionarios que a su ingreso recibieran documentación general de la Asamblea Legislativa.	56
Tabla 10: funcionarios que recibieron documentación en la cual se indique el puesto que va a desempeñar, sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de su trabajo.....	58
Tabla 11: funcionarios que hicieron un recorrido por las instalaciones de la Asamblea Legislativa con personal del Departamento de Recursos Humanos.	60
Tabla 12: Información sobre página de inducción virtual	62
Tabla 13: Tiempo asignado para la realización de la inducción virtual.....	63
Tabla 14: Inducción debería ser obligatoria.....	65
Tabla 15: Inducción como herramienta de mejora.	66
Tabla 16: La inducción virtual es fácil de comprender	68
Tabla 17: Información virtual es suficiente para el buen desempeño.	69

Tabla 18. Ingreso por primera vez al Departamento de Recursos Humanos.	71
Tabla 19. Fecha de ingreso a la Asamblea Legislativa.	72
Tabla 20. Días para una adecuada inducción.	73
Tabla 21. Es efectiva la aplicación virtual para los funcionarios de nuevo ingreso.	74
Tabla 22. Cumple con los objetivos la aplicación virtual.....	75
Tabla 23. Proceso de informar a los nuevos funcionarios debería de mejorarse.....	76
Tabla 24. Debería mejorarse el proceso de inducción virtual.	77
Tabla 25. Qué mejoras serán necesarias para el proceso de inducción.....	78
Tabla 26. Registro de Revisiones	88
Tabla 27. Descripción de actividades para el proceso de inducción	94
Programa Inducción Presencial.....	96
Tabla 28. Cronograma de actividades del Proceso de Inducción Presencial	101
Tabla 29. Presupuesto para el proceso de Inducción Presencial	118

Capítulo I

Introducción

1.Introducción

El siguiente trabajo corresponde al proyecto para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos.

La presente investigación responde a una necesidad de conocer la forma en la cual, en la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, se lleva a cabo el proceso de inducción cuando ingresa un nuevo funcionario en las áreas de Fracciones Políticas. Al tomar como punto de partida el Departamento de Recursos Humanos, no es difícil determinar qué es lo más conveniente para una institución como la Asamblea Legislativa, pues le corresponde garantizar a la administración el conocimiento que debe adquirir el nuevo colaborador: la tecnología, la estructura y la colaboración general de la institución, son elementos necesarios para el buen desempeño de ella: es necesario e importante que los nuevos colaboradores de fracciones políticas tengan una plataforma adecuada para obtener el conocimiento básico de su funcionamiento, constitución y procesos; los cuales son complejos de aprender y entender sin una adecuada inducción. Por cuanto procesar la información de la entidad, tanto a nivel administrativo como a nivel de fracciones políticas, requiere tiempo. Además, el proceso de inducción proporciona conocimientos generalizados sobre la función por realizar.

En resumen, la preferencia del tema que se aborda en el presente trabajo de investigación es con el único propósito de aportar a la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, una herramienta más eficaz en cuanto a resultados del grado de conocimiento de los colaboradores de nuevo ingreso. En la actualidad la institución cuenta con un proceso de inducción el cual no satisface el objetivo de una adecuada orientación al personal de nuevo ingreso, deja a la libre el interés del nuevo colaborador de conocer la información del funcionamiento de la entidad. Ello le genera incertidumbre con respecto de la información acerca del Primer Poder de la República; en cuanto a sus procedimientos internos.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedente

La tesis elaborada por Carvajal López, A., Guzmán Miranda, N. y Mota Flores, F. (2011) se realiza en la Ciudad Maturín, Venezuela, en la Universidad de Oriente Núcleo de Mongas y lleva por título “Diseño de un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV)”. El objetivo general de la tesis es plantear un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), para que los nuevos colaboradores se ajusten de manera rápida y efectiva a la organización.

La tesis elaborada concluye la importancia de realizar el proceso de inducción a los nuevos funcionarios, y en su debido momento se proceda a suministrar datos sobre la misión, visión, objetivos de la empresa, beneficios y derechos laborales, así como presentar a sus nuevos compañeros de trabajo, con el fin de poder desarrollarse con confianza. Se toma como referencia, que los funcionarios anteriores a la presentación de este proyecto no cuentan con un proceso de inducción, pues aprenden y conocen de la compañía con el tiempo, investigan por sí o por medio de algunos de sus compañeros.

A diferencia de la tesis anterior, la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, cuenta con un proceso de inducción para los nuevos funcionarios de las áreas de fracciones políticas. En muchos de los casos no le dan la importancia que se requiere, esto por cuanto al ser de carácter opcional, no sacan el tiempo necesario para obtener el conocimiento acerca de cómo es el funcionamiento, sus procesos y conformación de la institución. Se les da más enfoque a los derechos laborales, como horarios, salario, beneficios.

1.2.2. Antecedente

El señor Núñez Miranda, Luis Andrés., (2010) desarrolla su tesis en la Ciudad de Quito, Ecuador, la presenta en la Escuela Politécnica Nacional, y se titula “Análisis y propuesta de un proceso de inducción para el personal de la Unidad de Ejecución Especializada (UEE) del Ministerio de Gobierno como factor de desempeño en la efectividad del trabajo”

El objetivo del señor Núñez Miranda en la tesis es proponer y analizar un proceso de inducción para los colaboradores de la UEE del Ministerio de Gobierno, con el fin de lograr las metas y objetivos, como parte del desempeño en la efectividad de su labor.

Es importante mencionar los procesos de inducción con que cuentan las instituciones sin importar la actividad por desarrollar. La tesis se realiza en la institución de gobierno en el país de Ecuador, encargada de la inversión del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y Modernización de la Policía Nacional; pero esta institución no cuenta con un programa de inducción adecuado. Ello provoca que los procesos no se lleven a cabo de la mejor manera y ocasiona se realicen de forma deficiente y sean propensos a cometer errores: su productividad no sea la deseada y sus colaboradores pierdan tiempo en la búsqueda de cómo realizar adecuadamente los procesos y pautas por seguir.

Se concluye en este estudio lo siguiente: al no haber un proceso de inducción adecuado, es como no tenerlo, por cuanto no se cuenta con la aplicación necesaria para que los nuevos funcionarios puedan desarrollarse de forma idónea, rápida y confiada, pues no se cuenta con una definición de etapas, la cual todo proceso debe tener, por ejemplo, inducción a la organización, presentar los compañeros e informar acerca del puesto de trabajo.

Esta tesis tiene en común, que ambas instituciones son gubernamentales, sin embargo, es notoria la falta de visión en cuanto a las necesidades de los funcionarios al no tener un proceso de inducción, por cuanto éste les permite

conocer el ente donde van a laborar. Sus funciones son diferentes, pero las necesidades de información para incorporarse y falta de conocimiento son iguales. Se toma en consideración el no poder desarrollarse de idéntica manera, pues los trabajadores de la UEE son policías, por lo tanto, un proceso de inducción virtual no es de mucha accesibilidad para ellos y en otros casos se requiere un espacio adecuado para cumplir con el proceso.

1.2.3. Antecedente

Tesis realizada por Zúñiga Acedo, G. (2010) en la Universidad Estatal a Distancia en Costa Rica, titulada "Racionalización del proceso de inducción laboral y generación de accesos y herramientas de trabajo, para nuevos colaboradores del área de servicio al cliente, de la sede en Costa Rica de la empresa CORAL".

La empresa se orienta al servicio de remesas de dinero a nivel mundial. Con sede en Costa Rica, se dedica a ser un centro de contacto desde el cual se realizan actividades de servicio al cliente, control financiero, contabilidad, cumplimiento de reglamentos en el ámbito internacional para las transacciones entre diferentes países y otras actividades. CORAL aumenta su número de colaboradores considerablemente y sin embargo su proceso de reclutamiento, inducción y entrenamiento no cambia.

El proceso de inducción de la Empresa CORAL se detecta como una necesidad para los trabajadores de nuevo ingreso, esto por cuanto no se logran identificar con la compañía por la falta de información, pues las capacitaciones son incompletas, no se da la orientación necesaria para poder realizar sus labores con eficiencia, por lo tanto, en la mayoría de los casos no se llevan controles de los procesos y eso lleva a duplicidad en las actividades.

Se concluye en esta tesis lo siguiente: para esta compañía el mercado de atención al consumidor vía teléfono exige eficiencia y eficacia en sus acciones, como el mejoramiento constante de procesos y acciones

El proyecto presentado muestra una recreación y reconfiguración de las actividades del proceso de inducción laboral, lo cual implica retornar y configurar de manera radical los sistemas de la compañía para efectos de lograr aumentar la eficacia del proceso, al brindar rentabilidad, productividad, tiempo o respuesta y calidad.

Esta tesis difiere en cuanto a que las instituciones no tienen mucho en común, pues la naturaleza de sus funciones es distinta, sin embargo, ambas carecen de una inducción adecuada y actualizada de los procesos para los nuevos funcionarios, al cual les permita desarrollarse de una mejor manera.

1.3. El problema y su importancia

El departamento de Recursos Humanos es el encargado de proyectar el desarrollo e integración de la entidad, cuyo propósito es dotar de información y formación para el logro de la eficiencia en el desempeño de los colaboradores de nuevo ingreso en las áreas de fracciones políticas; persigue satisfacer los objetivos, para ello se debe utilizar recursos materiales, financieros, técnicos y humanos.

En toda organización, el recurso humano constituye un pilar fundamental para garantizar su operatividad, tomando en consideración que tiene como objetivo desarrollar todas sus funciones con eficiencia y eficacia.

Para tanto, las organizaciones atraen, escogen, incorporan, capacitan y retienen a un conjunto de personas con competencias y actitudes adaptadas a sus necesidades. De esas funciones se encarga la administración de Recursos humanos o gestión del talento humano.

Por lo anterior, el proceso de inducción del personal no puede ni debe verse como un proceso sin supervisión; al contrario, en él se establecen normativas basadas en las necesidades y expectativas de los nuevos colaboradores.

El Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa crea una plataforma virtual denominada aula de capacitación virtual, bajo la dirección capacitaciónvirtual@asamblea.go.cr., donde la idea fundamental es dar conocimiento general sobre el funcionamiento de la institución, tanto en la parte legislativa, administrativa y asociaciones gremiales para los colaboradores de nuevo ingreso. La plataforma virtual no permite a estos funcionarios de las áreas de fracciones políticas que sea personalizada, controlada o evaluada, esto provoca se pierda el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Cuando se orienta al colaborador quien va a ocupar un puesto dentro de la institución no se debe olvidar el hecho de que una nueva persona se incorpora a ella y ese nuevo trabajador va a encontrarse inmerso en un medio de políticas, procedimientos, normas y prácticas extrañas para él, su desconocimiento puede afectar su desempeño y el de la institución. En virtud de lo anterior es necesario que el personal de nuevo ingreso en las áreas de fracciones políticas cuente con una inducción adecuada con todo lo pertinente a la institución.

Chiavenato, I (2004) incluye: “descripción y análisis de cargos, planeación de Recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación (inducción) y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones laborales y seguridad y salud laboral”. (p.12)

Chiavenato, I (2006) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos...” (p.142)

Chirinos, N. (2009) explica la inducción de personal, como: “Un modo de adiestramiento que consiste en mostrar, enseñar e informar al trabajador que recién ingresa a la organización, con el fin de lograr su rápida adaptación al medio ambiente y su identificación con la organización”. (p.121)

En virtud de lo anterior, se desprende: la inducción puede influir de manera positiva, en el conocimiento de la institución por parte del colaborador.

Este proceso inducción ayuda al colaborador a ubicarse dentro del contexto institucional, y poder manejarse correctamente, reduce el nerviosismo del primer día de trabajo, la ansiedad, la pérdida tiempo, el choque con la realidad al experimentar y la incertidumbre de encontrarse en situaciones nuevas para él; de esta manera los colaboradores aportan a la institución lo mejor de sus capacidades desde el momento en que inician sus labores.

1.4. El planteamiento del problema

La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, actualmente no cuenta con un proceso de inducción adecuado para los funcionarios de nuevo ingreso en las áreas de fracciones políticas, el cual les permita de forma inmediata, una vez incorporados, obtener el conocimiento necesario. Es decir; esto arroja la interrogante de no contar con una forma de saber cuáles son exactamente los verdaderos resultados y efectos de la inducción, al no poder comprobar si existe o no un conocimiento real del ente, su función y sus procesos, por lo ello se genera los siguientes problemas de investigación:

¿Cómo se realiza actualmente el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso de las fracciones políticas de la Asamblea Legislativa?

¿Qué aspectos de mejora requiere el actual proceso de inducción al personal de nuevo ingreso de la Asamblea Legislativa?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Desarrollar un diagnóstico del proceso de inducción de los trabajadores de nuevo ingreso de las fracciones políticas en la Asamblea Legislativa que permita conocer su funcionamiento, conformación y procesos de una forma ágil, rápida y en el menor tiempo posible.

1.5.2. Objetivos Específicos

1.5.2.1 Identificar el proceso de inducción actual que realiza el Departamento de Recursos Humanos a los nuevos colaboradores de fracciones políticas, en función de las necesidades actuales de la Asamblea Legislativa.

1.5.2.2 Evaluar la percepción de los nuevos funcionarios sobre el proceso de inducción actual.

1.5.2.3 Determinar los requerimientos necesarios del proceso de inducción para los nuevos colaboradores de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa.

1.5.2.4 Desarrollar una propuesta de mejora que permita dar una adecuada inducción al personal de nuevo ingreso.

1.6. Alcances y Limitaciones

1.6.1. Alcances

Con el desarrollo de esta investigación se puede conocer cómo se debe desarrollar el proceso de inducción de manera controlada, que permita tanto al nuevo funcionario verse en la obligación de involucrarse con el proceso. como al Departamento de Recursos Humanos llevar una medición de cuántos de los nuevos funcionarios cumplen con lo solicitado por la institución de informarse adecuadamente de su funcionamiento.

Por lo tanto, este estudio es de beneficio para la Asamblea Legislativa, así como directamente para sus funcionarios de nuevo ingreso y los señores diputados.

1.6.2. Limitaciones

Entre las limitantes que se pueden presentar se menciona las siguientes:

El interés y la rapidez de respuesta del personal de nuevo ingreso en las áreas de fracciones políticas, así como de los funcionarios del Departamento de Recursos Humanos, en cuanto a los tiempos para aplicación de encuestas y formulación de preguntas, son mínimos.

La falta de manejo de información y conocimiento sobre el proceso de inducción virtual dirigido por medio de un enlace y en el cual no se puede ingresar para hacer la debida valoración en cuanto a su funcionamiento.

Capítulo II

Marco Teórico

2. MARCO SITUACIONAL

En el presente estudio se presenta la conformación de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, tanto en la parte legislativa como administrativa, así como su estructura organizacional en cuanto a las funciones por realizan en sus departamentos.

2.1. Tipo de entidad

Primer Poder de la República, denominado "Asamblea Legislativa: Es el órgano que representa al pueblo de Costa Rica y, en esta condición ejerce la potestad legislativa de dictar, reformar, derogar e interpretar auténticamente las leyes que regulan al estado costarricense".

2.2. Ubicación

Avenida Central y primera, entre calles 15 y 17. San José, Costa Rica.

2.3. Reseña histórica de la entidad

Desde el Pacto de Concordia de 1821 hasta la Constitución Política de 1949, se dan diferentes esfuerzos por consolidar un congreso o asamblea que tuviera un funcionamiento acorde con los requerimientos de la época.

Así, por ejemplo, en 1824, con la Constitución Política de la República Federal de Centroamérica, se menciona por vez primera el concepto o figura de "comisión". En el artículo 73, se indica: "Admitido deberá pasar a una comisión que lo examinará detenidamente", se refiere al proyecto de ley que conociera el Congreso.

Esta figura de la comisión no es exactamente igual a la figura conocida hoy en día, por ser de carácter informal, general y debe rendir un informe al Congreso para su respectivo debate y aprobación.

La situación anterior prevalece por un año nada más, pues en 1825, con las reformas a la Ley Fundamental del Estado de Costa Rica, dicha comisión desaparece.

Pasan diez años, para en 1835, con la Constitución de la República Federal de Centroamérica, reformada, nuevamente se mencione la figura de la “comisión” en el trámite de la formación de la ley, siempre en igual contexto.

En la Ley de Bases y Garantías de 1841 desaparece el elemento de las “comisiones”.

Para 1844, con la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Costa Rica, en su artículo 108, indica: “...se pasará para su examen a una comisión.”, con lo cual se retoma el funcionar de constituciones anteriores. Igual ocurre con la Constitución Política de 1847.

Ya para 1848, de nuevo se suprime constitucionalmente la figura de la “comisión” dentro de la formación de la ley y esta tendencia se mantiene por 101 años, pues en ninguna de las siguientes constituciones de 1859, 1869, 1871 y de 1917 se emplea el concepto de comisiones, como órgano o figura del congreso para el debate o conocimiento previo del proyecto de ley. Es importante acotar la circunstancia de conformación del Estado que se vive en ese entonces, el sistema presidencialista y la transición a una democracia más parlamentaria, la cual se ve consolidada hasta la Constitución de 1949, con los cambios políticos y sociales incorporados y donde el Congreso asume mayor preponderancia.

Con la Constitución Política de 1949, únicamente se tiene como antecedente constitucional la creación de las comisiones investigadoras, así se señala en el artículo 121, inciso 23).

Deben transcurrir nuevamente 44 años, para que, en la reforma constitucional de 1993, se modificara el art. 124 y por vez primera en la historia constitucional de Costa Rica, se incorporara lo siguiente: "...La Asamblea Legislativa puede delegar, en comisiones permanentes, el conocimiento y la aprobación de proyectos de ley." En esta reforma constitucional se crea también la figura de las comisiones plenas.

Específicamente pasan 172 años para que la Carta Magna contemplara la existencia y función de las comisiones permanentes, tal como se conocen actualmente, empero reglamentariamente éstas ya vienen funcionando de forma similar desde el año 1962, con la entrada en vigor del Reglamento de Orden, Dirección y Disciplina Interior de la Asamblea Legislativa. Este crea cinco comisiones permanentes y da total preponderancia a la asesoría profesional en el proceso de formación de la ley, como coadyuvar a los legisladores para su toma de decisiones.

2.4. Misión

"Ejercer el mandato conferido por el pueblo, representándolo en el proceso de formación de la ley, de las normas constitucionales y la aprobación de convenios y tratados internacionales, mediante la discusión y participación de los diferentes actores de la sociedad civil, así como la fiscalización del accionar de los órganos que conforman el Estado costarricense, con el fin de establecer las condiciones que propicien el desarrollo humano sostenible con justicia social".

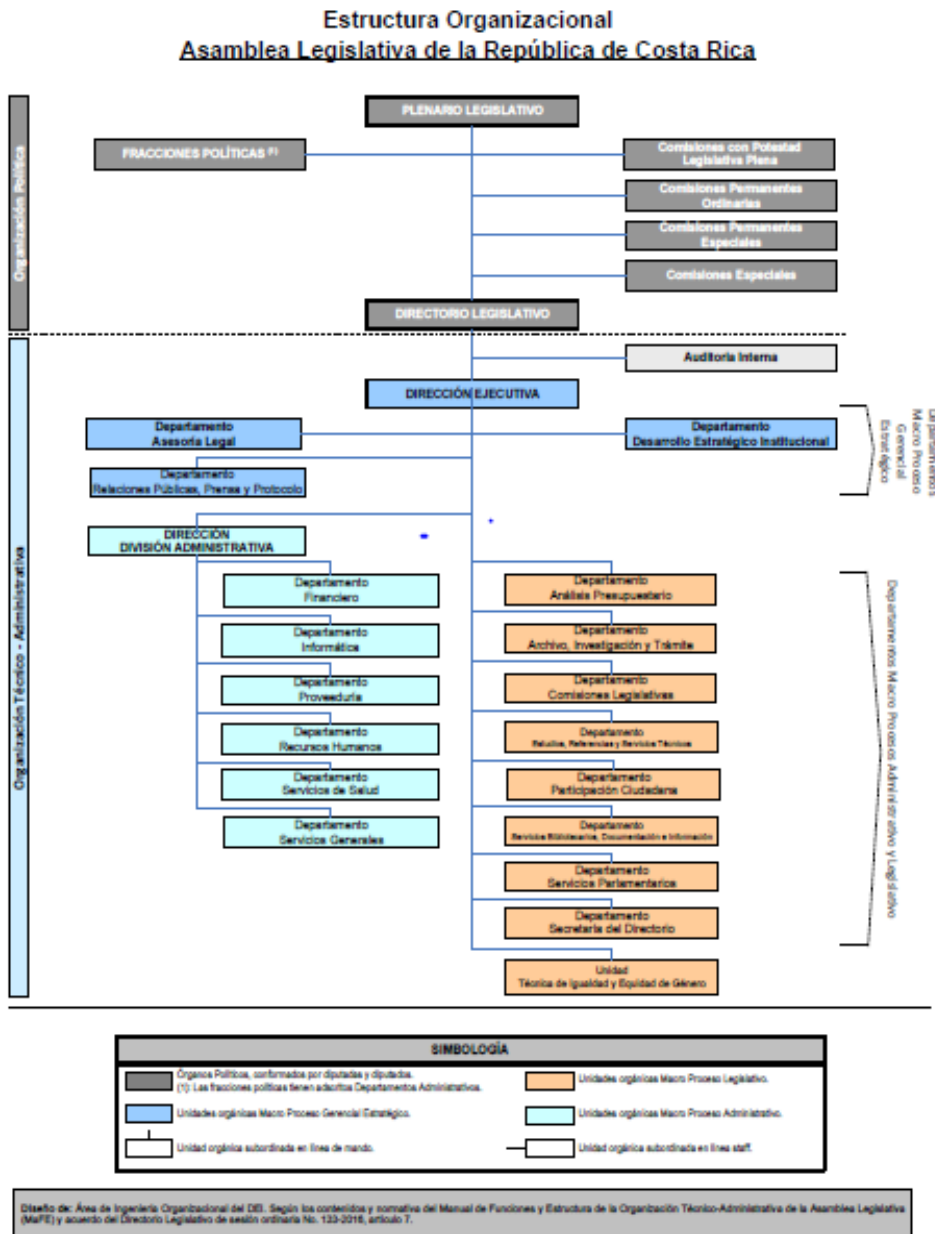
2.5. Visión

"Ser un parlamento que coadyuve al desarrollo humano sostenible del país, por medio de la elaboración de leyes que respondan a criterios técnicos, a un ejercicio oportuno del control político y a la participación de los diferentes actores de la sociedad en sus decisiones".

2.6. Estructura Organizativa de la entidad

2.6.1. Organigrama

Figura 1 Organigrama Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica



Fuente: Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica

2.6.2. Principales funciones

Directorio Legislativo

Es el órgano administrativo superior de la institución. Responsable de cuidar el orden interior, económico y administrativo, así como nombrar y remover a los funcionarios. Asigna los recursos humanos, financieros y materiales a las fracciones parlamentarias.

Auditoría Interna

Realizar servicios de fiscalización sobre los procesos, operaciones y actividades institucionales mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional, con ajuste a las normas para el ejercicio de la auditoría en el sector público. Administrar, efectivamente, la auditoría interna, conforme con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, la técnica administrativa aplicable y los criterios de eficiencia, eficacia y calidad, tendientes a añadir valor a la gestión de la Asamblea Legislativa.

Dirección Ejecutiva

Dirigir el proceso administrativo y parlamentario. Asistir a los legisladores, individualmente, en las comisiones o en el Plenario para un desarrollo adecuado del proceso parlamentario. Generar los cambios estructurales necesarios para la adecuada administración de los recursos de la institución; servir de enlace entre la Asamblea y los otros poderes e instituciones del Estado, y brindar asesoría al Directorio legislativo en materia administrativa y parlamentaria.

Departamento de Asesoría Legal

Prestar asesoría jurídica, realizar análisis y brindar criterios legales, cuando así lo requieran el Directorio legislativo, la Dirección Ejecutiva, los directores de División, los jefes de los departamentos, los diputados, los funcionarios legislativos de todos los niveles y, esporádicamente, otras instituciones del Estado.

Departamento de Relaciones Públicas, Prensa y Protocolo

Lograr una comunicación eficaz y eficiente de la Institución con la Sociedad, para apoyar el proceso de formación de la Ley y el ejercicio de las demás funciones que la Constitución Política atribuye a la Asamblea Legislativa. Apoyar la labor del personal legislativo y los diputados, brindándoles información institucional del quehacer parlamentario y atendiendo diversos requerimientos administrativos propios del departamento.

Departamento de Desarrollo Estratégico Institucional

Promover los procesos atinentes a la formulación, ejecución y evaluación del plan estratégico institucional y los planes anuales operativos de las unidades organizacionales y la institución.

Proponer el desarrollo, implementación y evaluación del Sistema de Control Interno y gestión del riesgo de la institución.

Proponer las acciones relativas a la ingeniería de sistemas organizacionales, para la adecuación de la organización hacia una estructura sólida y coherente con la misión, la visión y los objetivos institucionales.

Promover a través de la gestión estratégica, la mejora continua y el desarrollo de la gestión de calidad dirigido al empoderamiento departamental e institucional.

División Legislativa

La División Legislativa está integrada por las siguientes unidades orgánicas:

- Dirección de la División Legislativa.
- Departamento de Secretaría del Directorio
- Departamento de Análisis Presupuestario.
- Departamento de Comisiones Legislativas.

- Departamento de Estudios, Referencias y Servicios Técnicos
- Departamento de Servicios Parlamentarios.
- Departamento de Archivo, Investigación y Trámite.
- Departamento de Servicios Bibliotecarios, Documentación e Información.
- Departamento de Informática.
- Departamento de Participación Ciudadana
- Unidad Técnica de Igualdad y Equidad de Género

Dirección de la División Legislativa

Coadyuvar con la Dirección Ejecutiva en la dirección, planeación, coordinación y evaluación de los departamentos cuya gestión se enmarca en el proceso legislativo, para un aprovechamiento racional de los recursos asignados, con una visión clara de los objetivos institucionales, y el establecimiento de los principios operativos comunes que orienten los esfuerzos hacia la misión institucional, con la participación de los directores departamentales de la División Legislativa.

Departamento Secretaría del Directorio

Prestar apoyo administrativo al Plenario legislativo y realizar todos los trámites necesarios en relación con los asuntos que atiende este órgano colegiado.

Desarrollar los procesos técnico-parlamentarios asignados por el Directorio legislativo en forma eficiente, efectiva y eficaz.

Brindar permanentemente a la mesa directiva y a las señoras diputadas y señores diputados asesoramiento verbal de calidad, sobre los procedimientos parlamentarios relacionados con la sesión del Plenario legislativo.

Administrar efectivamente los asuntos que se conocen durante la sesión del Plenario legislativo.

Departamento de Análisis Presupuestario

Brindar a los diputados estudios especializados, con bases técnicas serias y concisas para aprobar el presupuesto nacional y realizar su posterior control político, con el fin de ejercer la fiscalización propia del gasto e ingresos públicos.

Departamento de Comisiones Legislativas

Ejecutar los actos técnicos y administrativos previos a la sesión.

Cumplir con los actos técnicos y administrativos durante la sesión.

Realizar los actos técnicos y administrativos para la ejecución de los acuerdos tomados durante la sesión.

Controlar y evaluar la calidad, la necesidad y la oportunidad de los servicios y productos que brindamos.

Departamento de Estudios, Referencias y Servicios Técnicos

Facilitar el análisis de los proyectos de ley y de todos aquellos asuntos que le corresponde dictaminar a los diputados y los demás órganos legislativos, mediante asesoría técnica que permita evaluar, adecuadamente, los asuntos sometidos a su consideración. Asimismo, asesorar a los órganos legislativos en materia de procedimientos parlamentarios.

Departamento de Servicios Parlamentarios

Brindar servicios profesionales, técnicos y de apoyo logístico de calidad para contribuir con el proceso legislativo de la formación de la ley, los acuerdos legislativos y el control político.

Departamento de Archivo, Investigación y Trámite

Realizar la apertura, la confección y el trámite administrativo inicial del expediente original de los proyectos de ley (original y copia fiel para Servicios Técnicos, Imprenta Nacional y la comisión que estudiará el proyecto). Mantener la custodia del acervo documental producido por la actividad legislativa una vez generada la ley, acuerdo o desestimado el proyecto, así como los otros documentos que se generan en el resto de las actividades del Plenario legislativo. Custodiar el archivo administrativo de la Asamblea en el nivel de archivo central, capacitar a los encargados de los archivos de gestión y proponer normas de organización y gestión del archivo físico administrativo de la Asamblea. Disponer toda la información y la documentación para la consulta e investigación de los usuarios internos y externos.

Departamento de Servicios Bibliotecarios, Documentación e Información

Prestar un servicio de información bibliográfica, documental y de investigación, de ámbitos jurídico y legislativo, nacional e internacional, que facilite el proceso de preparación y análisis de la producción legislativa de la institución. Brindar servicios bibliotecarios de acuerdo con las nuevas tecnologías de información, para satisfacer las necesidades de información de los diputados, los funcionarios y el público.

Departamento de Informática

Promover, establecer y velar por el desarrollo y la explotación de los sistemas informáticos y por la buena gestión y administración de los recursos informáticos de la Institución.

Departamento de Participación Ciudadana

Promover espacios de participación social activa en la Asamblea Legislativa, para facilitar la comunicación de la población con los representantes populares, facilitando la interacción de los actores sociales con los procesos legislativos de formulación de la ley, ejercicio del control político, nombramientos y aprobación de presupuestos de

la República; así como servir de canal para tramitar las iniciativas populares de proyectos de ley.

Unidad Técnica de Igualdad y Equidad de Género

Formular y ejecutar políticas públicas para la mujer. Realizar planes, programas y proyectos para la formación profesional, dirigidos a lograr el desarrollo pleno y la promoción de la mujer en igualdad de oportunidades.

Transversalizar criterios de género en el desarrollo organizacional y operativo de la Asamblea Legislativa, así como en la creación de leyes, incluso políticas en temas como el recurso humano. Integrar el enfoque de género en el quehacer legislativo.

Promover la equidad de género en todos los procesos de relación entre los funcionarios legislativos y los usuarios y, en especial, todos los mecanismos de promoción y la puesta en práctica de esa política.

Impulsar la integración del enfoque de género en las coordinaciones interinstitucionales de la Asamblea Legislativa con instancias gubernamentales y no gubernamentales.

División Administrativa

La División Administrativa está integrada por las siguientes unidades orgánicas:

- Dirección de la División Administrativa.
- Departamento de Recursos Humanos.
- Departamento de Servicios de Salud.
- Departamento Financiero.
- Departamento de Proveeduría.
- Departamento de Servicios Generales.

Dirección de División Administrativa

Coadyuvar, con la Dirección Ejecutiva, en la dirección, planeación, coordinación y evaluación de los departamentos, cuya gestión se enmarca en el proceso administrativo.

Planear, coordinar y evaluar los departamentos de su área, de modo tal que su gestión se realice de forma integrada, con un aprovechamiento racional de los recursos a ellos asignados, con una visión clara de los objetivos institucionales por cumplir, y una armonía en las relaciones laborales de sus jefes.

Establecer, con la participación de los jefes, un conjunto de principios operativos comunes que orienten los esfuerzos departamentales hacia la misión institucional.

Departamento de Recursos Humanos

Dirigir y conducir los programas del recurso humano de la institución.

Dotar a la institución del recurso humano necesario e idóneo. Brindar los servicios necesarios de promoción, administración y desarrollo del recurso humano.

Incorporar en la administración del recurso humano sistemas y procedimientos que, mediante un equipo de trabajo capacitado, faciliten la prestación de los servicios necesarios para asegurar la satisfacción de los funcionarios y el cumplimiento de las metas institucionales.

Departamento de Servicios de Salud

Desarrollar los procesos administrativos, técnicos y profesionales, orientados a brindar un servicio de atención integral a la salud de los diputados, los funcionarios y los pensionados, para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida.

Departamento Financiero

Administrar eficientemente los recursos públicos institucionales.

Formular, controlar, ejecutar y evaluar el presupuesto de la Asamblea Legislativa.

Realizar los pagos a los proveedores de forma oportuna, de conformidad con las leyes y los reglamentos descritos para tal fin.

Gestionar el pago a diputadas y diputados.

Departamento de Proveduría

Determinar los procesos de adquisición y gestión de bienes y servicios, así como lograr una mayor eficiencia en la prestación de los servicios solicitados por las diferentes dependencias institucionales, con el fin de vincular el PEI y el PAO.

Departamento de Servicios Generales

Brindar servicios de apoyo logístico oportunos para satisfacer la demanda institucional.

Gestionar la adquisición de los insumos requeridos para brindar los servicios.

Promover el desarrollo humano del Departamento para mejorar la capacidad de respuesta.

Ejecutar los proyectos especiales para atender los requerimientos Institucionales.

Fracciones Políticas

En la Asamblea Legislativa se constituirán tantas fracciones parlamentarias como partidos políticos representados en ella.

Los diputados se considerarán integrados a la fracción del partido por el cual resultaron electos y ninguno podrá pertenecer a más de una fracción. No obstante, para la administración de los recursos referidos en el inciso 3) del artículo 25 de este reglamento, “los diputados, cuyas agrupaciones no alcancen al menos tres diputados, se tendrán reunidos en una fracción mixta”. (Artículo 7 bis del reglamento de la Asamblea Legislativa). Lo anterior significa, entre otras cosas, que las fracciones políticas pueden variar cada cuatro años, según los

resultados de las elecciones nacionales para elegir los diputados y las diputadas de la República; por lo tanto, lo anotado en el siguiente apartado se tiene como de carácter genérico, además, porque cada fracción puede definir su propia organización del departamento administrativo de su fracción.

Departamentos Administrativos de Fracciones Políticas

El esquema de las funciones y la estructura que se señala en este documento tiene un carácter genérico. Las distintas fracciones adaptarán, puntualmente, su organización, en función de los requerimientos propios y del personal adscrito a cada unidad. Por el mismo motivo no se indica para esta unidad orgánica ni la misión, ni la visión.

Coordinar, supervisar y controlar las tareas administrativas, técnicas y de asesoría de las fracciones políticas de la Asamblea Legislativa, con el fin de brindar un apoyo adecuado a los diputados en el desarrollo de las labores parlamentarias.

2.7. Administración de Recursos Humanos

2.7.1. Concepto

Por tanto, de acuerdo con el proceso dentro de una organización, es importante conocer el concepto de administración, esto permite comprender con mayor facilidad los conceptos expuestos enseguida en el área de recursos humanos.

2.7.2. Subsistemas que lo conforman

Tabla 1: Subsistema de Recursos Humanos

Subsistema	Función
Subsistema de admisión o provisión de Recursos Humanos	Reclutamiento: Técnicas de reclutamiento interno y externo. Selección: Criterios de selección / Decisión de la selección
Subsistema de Aplicación	Análisis y descripción de cargos: establecer los requerimientos básicos de cada puesto. Diseños de cargos/ diseño organizacional: establecer las responsabilidades y funciones de cada puesto
Subsistema de mantenimiento	Administración de salarios y evaluación es necesario estudiar las nóminas de los trabajadores. Desarrollo de condiciones físicas ambientales de higiene y seguridad. Relaciones laborales. Normas y procedimientos sobre las relaciones con el personal y sindicatos
Subsistema de desarrollo	Evaluación del desempeño: Plan y evaluación del desempeño. Desarrollo organizacional: Mediante el potencial de los Recursos Humanos.

Fuente: Chiavenato, Administración de Recursos Humanos

Por otra parte, estos conceptos son importantes y se deben tomar en cuenta a la hora de analizar la definición y los subsistemas que conforman la administración de recursos humanos.

Bittel, L (1995), define administración de Recursos Humanos como el: “Proceso de integración por medio del cual las personas autorizadas crean, mantienen y gestionan una organización en lo que respecta a la selección y cumplimiento de sus objetivos.” (p.18)

2.7.3. Inducción al Personal

Cuando un colaborador se incorpora a una institución y a un grupo de trabajo nuevo para él, se da un proceso llamado “inducción” entre el nuevo colaborador y la institución.

Por otra parte, Dessler, G. (2001) indica: “La inducción es un proceso permanente para imbuir en los empleados las actitudes, normas, valores y patrones de conducta que prevalecen y son esperados por la organización y sus departamentos”. (p.249)

Según lo anterior, se entiende que el programa de inducción consiste en informar al colaborador de nuevo ingreso de las áreas de fracciones políticas, sobre la institución. Todo tiene analogía, desde la estructura formal de la entidad, hasta las explicaciones que debe recibir sobre las políticas, normas y reglamentos existentes en la institución.

2.7.4. Concepto

Según Chiavenato, I. (2002) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la Organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos...” (p.142)

En otras palabras, DeCenzo & Robbins, (2003) definen la inducción como:

Las actividades que se incluyen en su introducción a la organización y a su unidad de trabajo, así como la información que reciben durante las etapas de reclutamiento y selección, y les ayuda a reducir la ansiedad inicial que sienten cuando inician un nuevo trabajo. (p.223)

2.7.5. Proceso de Inducción

En las distintas organizaciones es muy común el ingreso de personas quienes por alguna razón no cuentan con una adecuada inducción la cual les facilite la integración rápida, efectiva y con el mínimo conocimiento en cuanto al funcionamiento de ellas.

El proceso de inducción es la llave para entrar con seguridad cuando se es personal de nuevo ingreso. El proporcionar información general sobre la rutina de trabajo diaria, su historia, propósitos, políticas, procedimientos y reglas, permite confianza, seguridad y ahorro de tiempo para desarrollar las actividades correspondientes dentro de la institución.

2.7.6. Objetivos de la inducción para el personal

La inducción de un colaborador establece un proceso estratégico para la institución, cuyos objetivos principales son socializar, orientar, entrenar, lograr entender su funcionamiento y la razón de ser del ente.

2.7.7. Etapas de la Inducción

La intención básica de un programa de inducción es conseguir que el colaborador se identifique con la institución, donde un buen desempeño de parte de éste incide directamente sobre los objetivos de la entidad.

Para lograr que la inducción sea efectiva, el funcionario de nuevo ingreso debe estar alineado en la dirección de los objetivos institucionales, por ello se considera que el proceso de inducción debe componerse de tres etapas en concordancia con la adecuada promulgación y conocimiento de estos.

2.7.7.1. Inducción General

En esta etapa, se debe suministrar datos generales de la institución, los cuales se considere importantes para el conocimiento y desarrollo de las obligaciones por desarrollar.

Se debe presentar, entre otras, la siguiente información:

- Estructura (organigrama) general de la institución, historia, misión, visión, así como sus objetivos.
- Presentación de un video institucional y charla motivacional.
- Aspectos relativos al contrato laboral, tipo de contrato, horarios, tiempos de alimentación, prestaciones, beneficios, días de pago, descanso y derecho a vacaciones.
- Generalidades sobre seguridad social, reglamento interno de trabajo.
- Sistemas de retribución, reglamentos y otros aspectos de interés institucional.
- Políticas y compromisos de la institución en el campo de la salud, seguridad y capacitación general en salud ocupacional.

2.7.7.2. Inducción Específica

En esta fase, se debe brindar información específica de los objetivos por desarrollar en las áreas de fracciones políticas, debe ser clara y sencilla, sobre lo necesario de desarrollar en sus respectivos despachos, en la mayoría de los casos las indicaciones se dan directamente por sus jefes inmediatos, quienes determinan las pautas por seguir y cómo hacerlo, pues se evalúa de forma

individual al culminar cada año laborado, por medio de la evaluación del desempeño.

En esta parte de la etapa, corresponde al personal encargado del área de capacitación presentar los siguientes requerimientos:

- Como debe llevar a cabo su proceso de inducción virtual, una breve información para poder realizarlo satisfactoriamente.
- Estructura organizacional específica y ubicación de su cargo y de personas con quienes debe interactuar.
- Información general por medio de un manual de funciones por desarrollar, en este se define sus responsabilidades, alcances y funciones específicas del cargo que se desempeñe.
- Las obligaciones y derechos dentro de la institución.

Toda la información suministrada debe encontrarse por escrito y el colaborador recibir copia de todo lo expuesto, para tener un respaldo de la documentación y le sirva de consulta permanente.

2.7.7.3. Evaluación

Una vez finaliza el proceso de inducción y antes de terminar o durante el período de capacitación, las colaboradoras del área de capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa deben realizar una evaluación para comprobar que no quedan puntos claves de la inducción sin cubrir y por ende realizar las mejoras necesarias.

Este proceso se debe hacer, con base en los documentos de registro donde consta que se recibe la inducción por parte del colaborador y al concluir con el proceso final otorgar el debido reconocimiento de culminación.

2.7.8. Herramientas para la Inducción

Para una adecuada inducción es recomendable ayudarse con:

Materiales de bienvenida, así como manuales, brochures, los cuales sean atractivos y lo más detallado posible, dividirlo por temas, no debe incluir falsas expectativas, pues no se realizan.

Recorrido por la institución para encontrar los lugares con los que va a tener más contacto, la ubicación de las oficinas, departamentos, organizaciones gremiales, los servicios sanitarios, soda, así como el área médica.

2.7.9 Beneficios de la adecuada Inducción

Algunos de los beneficios de la Inducción reportados por los patronos con mayor frecuencia, incluyen los siguientes:

- Menor ansiedad en los nuevos empleados.
- Aumento en la productividad
- Más seguridad
- Menos tiempo para dirigirse a realizar tramites
- Más conocimiento de los procesos
- Facilita el aprendizaje

2.8 Relación del proceso de Inducción con otras técnicas

El recurso humano es el más importante en cualquier institución, por lo tanto, el proceso de dotación del recurso es fundamental. Resulta significativo contar con las siguientes técnicas: reclutamiento, selección, contratación, capacitación del personal, la higiene y la salud; para llevar este proceso a al mejor éxito.

2.8.1. Reclutamiento de Personal

Chiavenato, I. (2000) dice: “la fuente de reclutamiento es el lugar en donde se pueden encontrar los candidatos para cubrir las vacantes que las organizaciones requieren”. (p.145).

Tabla 2. Reclutamiento de Personal

Tipos de Reclutamiento	Definición
Reclutamiento Interno	Cuando la empresa cubre las vacantes con sus propios colaboradores, ya sea por transferencia de personal, ascenso o transferidos con ascenso.
Reclutamiento Externo	Cuando se busca fuera de la institución a los candidatos que cubran la vacante solicitada, a través de técnicas de reclutamiento.
Reclutamiento Mixto	En la mezcla del interno y el externo. Al cubrir la vacante solicitada con personal interno, entonces se requiere llenar ese hueco que deja la persona ascendida.

Fuente: Chiavenato (2000) Administración de Recursos Humanos

2.8.2. Selección de Personal

Se define la selección de recursos humanos como la escogencia del individuo apropiado para el cargo, elegir entre los aspirantes reclutados a los más idóneos.

Por esta razón tiene como objetivo específico, elegir entre los aspirantes que se recluta a los más adecuados para ocupar el puesto disponible. Se procura que el

rendimiento del personal de nuevo ingreso mantenga o aumente la eficiencia y el rendimiento.

2.8.3. Contratación del Personal

Consiste en el inicio en un proceso de selección, el cual concluye cuando se toma la decisión de elegir el mejor candidato para el puesto, es aquí donde se inicia con el debido proceso de contratación.

Se define la contratación como la concreción de un contrato entre un candidato seleccionado y la institución, en este se conviene o acuerda entre las partes la realización de una determinada actividad en consonancia con el cumplimiento de sus deberes y derechos.

2.8.4. Capacitación del Personal

La capacitación del personal es una de las etapas de importancia dentro de las instituciones, es la base trascendental en el ejercicio de funciones.

La capacitación de personal es la preparación para proveer de herramientas a los colaboradores de nuevo ingreso con el fin de realizar sus labores eficientemente dentro de la institución, cuyo propósito es pulir las habilidades y actitudes de los colaboradores y ellos puedan en su momento trabajar solos y con el mayor conocimiento posible, de manera tal, se refleje su productividad y calidad en el menor tiempo posible.

Según Werther & Davis. (2008): “La capacitación del personal auxiliar a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades”. (p.148)

Para Chiavenato, I. (2011): “La capacitación del personal es el proceso de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos desarrollan, habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (p.322).

Algunas de los temas y beneficios de una capacitación son:

- Objetivos de la capacitación
- Adaptación de la persona al puesto
- Incrementar la productividad
- Prepararse para otros niveles
- Promover la seguridad en el empleo
- Mejorar condiciones de seguridad en el trabajo
- Reducción de rotación, accidente y costos de operación
- Importancia de la capacitación
- Aumento de eficiencia y eficacia en el rendimiento del trabajo
- Trabajadores motivados y seguros

2.8.5 Higiene y Seguridad

Los programas de higiene y seguridad forman parte fundamental en las actividades y temas de capacitación, se llevan paralelas para la preservación del recurso humano de la institución, pues la salud y la seguridad de los empleados componen una de las principales bases para el buen desempeño del colaborador: la salud incluye el bienestar físico, mental y social.

La higiene en el trabajo incluye un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, resguarda los riesgos de salud, las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo se relaciona con el análisis y la prevención de enfermedades.

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas que se emplean para prevenir las condiciones inseguras en el ambiente laboral, por cuanto pueden afectar la salud, la seguridad de los colaboradores y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad

de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Los servicios de seguridad tienen como propósito crear normas y procedimientos aprovechando los recursos adecuados para prevenir accidentes y con ello controlar los resultados que se logra.

2.9. Contenido del programa de inducción

En cuanto a los contenidos indispensables en un programa de inducción se determina los siguientes:

- Bienvenida
- Información de la institución
- Políticas generales de la institución
- Ubicación del colaborador en su puesto de trabajo

Tabla 3. Contenido de un Programa de Inducción

Contenido de un programa de inducción	
Bienvenida	La bienvenida es apoyar el ingreso del nuevo colaborador a la institución en forma cordial, invitándolo desde el inicio a sentir confianza, gusto y compromiso por el hecho de incorporarse a su lugar de trabajo.
Información de la institución	Se trata de que el funcionario empiece a familiarizarse con la organización en forma cordial, invitándole desde el inicio a sentir confianza, gusto y compromiso por el hecho de incorporarse a su lugar de trabajo.
Políticas generales de la institución	Refiere a los lineamientos generales de la organización a las normas y responsabilidades, así como las políticas institucionales que existen y están vigentes.
Ubicación del funcionario en su puesto de trabajo	En este punto se le explica al funcionario en qué consiste específicamente su puesto, se le ubica dentro de la institución.

Fuente: Chiavenato (2000) Administración de Recursos Humanos.

2.9.1. Ejemplo de buenas prácticas para un proceso de inducción

La inducción de personal (conocida también como proceso de *onboarding*) se convierte en los últimos años en una de las grandes prioridades de los departamentos de recursos humanos.

Esto es así porque se demuestra que una buena integración sirve para fidelizar a los nuevos empleados, hacerles sentirse parte de la organización y ayudarles a ser productivos cuanto antes. Algunos estudios apuntan a que los empleados quienes participan en una buena inducción de personal tienen un 69% más de posibilidades de quedarse en la compañía durante los siguientes tres años.

Ante esta nueva fiebre por mejorar los procesos de inducción de personal, los responsables de recursos humanos buscan las mejores prácticas en donde inspirarse. A continuación, se cuenta tres de los ejemplos más exitosos:

1. Twitter – Inducción de personal: “from yes to desk”

La tecnológica estadounidense Twitter destaca en el mundo de la inducción de personal por su famoso “from yes to desk”. Esta parte del proceso se centra en ofrecer una buena experiencia a los empleados desde que dicen “sí” a la oferta de trabajo hasta que se sientan por primera vez en su escritorio (*desk*). Esto incluye una guía con 75 pasos (en ella trabajan los departamentos de recursos humanos, reclutamiento e IT) para asegurarse de que los recién llegados tienen su email activado, sus mesas preparadas y toda la documentación sobre sus nuevos puestos de trabajo en orden. Como toque final, el equipo de *onboarding* de Twitter deja sobre las mesas de los nuevos empleados una botella de vino (¡así quién no quiere ir a trabajar!).

Los recién llegados tampoco están solos durante su primer desayuno o comida. El equipo de recursos humanos se asegura de que sus *mánayer* y varios miembros de sus equipos le acompañan en estos momentos. Además, todos los departamentos de la compañía se encargan durante los primeros días de

explicarles los detalles sobre el funcionamiento de la empresa, la cultura corporativa y todo lo necesario para comenzar a trabajar cuanto antes.

Por otro lado, el proceso de inducción de personal de Twitter está en proceso de mejora continua. Dos meses después de haber entrado en la empresa, a los nuevos empleados se les pide *feedback* para mejorar la experiencia. De esta forma Twitter busca siempre seguir mejorando su proceso de inducción de personal.

2. MailChimp – Inducción de personal: la primera semana sin trabajar

Puede sonar contraproducente, pero MailChimp tiene una estrategia revolucionaria en su proceso de inducción de personal: asegurarse de que los nuevos empleados no trabajan durante su primera semana. De esta forma buscan un proceso de *onboarding* intenso y completo durante los primeros cinco días, de tal forma, a partir de la segunda semana puedan funcionar casi al 100%. Según la propia compañía, la tasa de abandono es de tan solo un 4%.

¿Cómo funciona exactamente su proceso de inducción de personal? En su primer día, los nuevos empleados son recibidos con una bolsa de MailChimp llena de *merchandising* de la empresa. Desde el primer momento se busca establecer una conexión directa con los *mánagers*, quienes cumplen un rol muy importante en todo el proceso de inducción. Además, a los recién llegados se les asigna un compañero (denominado “Chimpanion”) este les ayuda a resolver cualquier duda y a darles una imagen más informal de la empresa. Normalmente los “Chimpanion” son empleados *séniores* que llevan varios años en la compañía, ello facilita ampliar las relaciones sociales y laborales de los recién llegados.

Durante el resto de la semana, los nuevos empleados de MailChimp reciben toda la información que necesitan sobre la historia de la empresa, el funcionamiento de los distintos departamentos, los proyectos en marcha, la cultura empresarial o los beneficios adicionales de trabajar en MailChimp. También durante estos primeros

días, todos los empleados realizan el test de personalidad Birkman, compartido con los máangers de sus equipos.

3. Lever – Una inducción de personal intensa y programada

El proceso de inducción de personal de Lever, la empresa estadounidense de *software* destaca por definir para los nuevos empleados una agenda bien detallada y estructurada. Nada más llegar a su puesto de trabajo, los recién llegados ya saben qué esperar de sus primeros días en la compañía y conocen todos los detalles sobre las presentaciones, talleres y clases de formación a las cuales deben asistir.

En Lever también hacen un esfuerzo por unir a todos los nuevos empleados dentro del proceso de inducción de personal. Al asistir de forma conjunta a los eventos y charlas, los recién llegados pueden así crear su primer círculo social dentro de la compañía. En caso de dudas, además, los nuevos empleados pueden a menudo ayudarse los unos a los otros.

Por otro lado, en sus primeros días en la compañía, las nuevas incorporaciones aprenden todo lo necesario sobre sus clientes, sus productos, la estrategia y el sector en el que van a trabajar. También se explican todos los detalles sobre aspectos prácticos como contraseñas, llaves, horarios, prácticas de seguridad, números de teléfono, etc. Al final de la semana, los nuevos empleados han tenido la oportunidad de reunirse con todos los jefes de departamento y con el propio CEO de la compañía. Culmina así un proceso de inducción de personal que deja a los nuevos empleados listos para comenzar con buen pie en la organización.

Capítulo III

Marco Metodológico

3. Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo. El enfoque es importante para obtener la información o los datos necesarios para realizar el proyecto de investigación. Por tanto, para efectos de conseguir la información relacionada con este trabajo, se utiliza una encuesta aplicada a los colaboradores de nuevo ingreso en el área de fracciones políticas, así como una encuesta dirigida a los colaboradores del área de capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Para la presente investigación es necesario recalcar su carácter no experimental, pues se parte de una inquietud existente.

Resulta importante mencionar que se parte de una problemática la cual existe, por ello el carácter de la investigación no es experimental, se toma como referencia el análisis de los diferentes criterios y opiniones manifestados por los funcionarios. En concordancia se incluyen en las variables involucradas en el contenido del estudio.

De la igual manera, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio. (2010) plantean que la investigación no experimental es: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p.128)

3.1. Enfoque Cuantitativo

Gómez, M. (2006) señala, “bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir”. (p.67)

La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, se utiliza los números para investigar, analizar, comprobar información y datos.

En la investigación cuantitativa solo se reúne información medible, además es uno de los métodos más utilizados por la informática, las ciencias naturales y sociales, la matemática y como herramienta principal las estadísticas.

El método cuantitativo utiliza valores cuantificables como porcentajes, magnitudes y costos entre otros. Los resultados que se alcanza con este método de investigación suelen ser lógicos e imparciales y la recopilación de datos se obtiene al utilizar un método estructurado.

Se puede determinar que las investigaciones cuantitativas, responden a preguntas específicas y las respuestas de cada uno de los participantes en las encuestas permiten obtener muestras numéricas.

Hernández Sampieri et al. (2010) mencionan lo siguiente: “Enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (p.4)

3.2. Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo, se analiza el contexto actual de la entidad en cuanto al proceso de inducción; además se puntualiza las variables implícitas en el proyecto respecto del método utilizado en la inducción al personal de nuevo ingreso, por ello se considera también descriptiva.

Según Hernández Sampieri et al. (2010) “Investigación descriptiva Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p.87)

A parte en esta investigación se emplea un método cuantitativo por medio de encuestas, pues se utiliza esta herramienta de medición. Ella permite obtener datos calculables a nivel porcentual.

Hernández Sampieri et al (2010) citan: “Aquí el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio (las unidades de análisis), lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio.” (p.170)

3.3. Sujetos y Fuentes de la información

3.3.1. Sujetos

Los sujetos de investigación hacen referencia a todas las personas tomadas en cuenta para el análisis y se relacionan con el tema en desarrollo. También se les conoce como unidades de análisis.

Mientras para Gómez, M. (2011): “Todo estudio o investigación tiene como referencia un conjunto de *unidades de estudio* o elementos que pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones, objetos, etc.” (p.27)

Para efectos de este trabajo, los sujetos de la investigación son:

1. Funcionarios de primer ingreso en las áreas de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.
2. Funcionarias del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica

3.3.2. Fuentes

Como resultado, se presenta todas las fuentes de información por tomar en cuenta al suministran todos los datos y materiales necesarios para ejecutar la investigación.

Fuentes Primarias

Se definen como todas aquellas fuentes, las cuales suministran datos importantes y de primera mano para el desarrollo del tema elegido para proyecto de

investigación, tales como libros y páginas electrónicas. Se detallan en el apartado de la bibliografía.

Hernández Sampieri et al (2006) aclaran:

Fuentes primarias Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, entre otros. (p 85.)

Fuentes Secundarias

Dentro de las fuentes secundarias de esta investigación se contempla las siguientes:

Documentación general presente en la entidad. Sirve de apoyo.

Para Hernández Sampieri et al, (2006) “Fuentes secundarias Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados.” (p.122)

3.4. Población

En este caso, la población se conforma por 171 funcionarios quienes ocupan puestos en las áreas de fracciones políticas e ingresan a laborar el primero de mayo del año 2018.

Según Gómez, M. (2011) expresa:

Todo estudio o investigación tiene como referencia un conjunto de *unidades de estudio* o elementos que pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones, objetos, etc. Con el estudio se pretende conocer las características del conjunto y generalizar a todo él los resultados o conclusiones que se obtengan. A este conjunto de unidades de estudio es a lo que se denomina técnicamente en estadística *población del estudio* o simplemente *población*. Una forma muy simple de definir la población es como *el total o agregado de las unidades de estudio*. (p. 98)

Para Hernández Sampieri et al (2010) “Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p.24)

3.5. Muestra

La muestra tiene como objetivo inferir sobre las propiedades o características del total de la población, por tal razón debe ser significativa.

Debido a que la población es finita, conocida, así como estructurada y en control a lo interno en la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, para la investigación se estima una muestra calculada para 51 funcionarios. Se considera un nivel de confianza de 90% con un error del 10%, lo anterior por medio del cálculo mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas.

3.6. Variables

Las variables en un estudio de investigación constituyen todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales se especifican en los objetivos.

Mencionan los escritores Hernández Sampieri et al (2010) “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medir y observar” (p35.)

Se aplica a personas, objeto, proceso o característica presentes en el fenómeno de investigación, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida.

3.7. Tipos de Variables

3.7.1. Variable continua

Una variable continua es aquella que puede adoptar cualquier valor en el marco de un intervalo ya predeterminado. Entre dos de los valores, siempre puede existir otro valor intermedio, susceptible de tomarse como valor por la variable continua.

Por otro lado, Gómez, M. (2011) manifiesta: “Una *variable* es continua en un intervalo si teóricamente puede tomar cualquier valor en ese intervalo. Ejemplos: peso, estatura, edad, velocidad.” (p.95)

3.7.2. Variable discreta

Las variables discretas son aquellas cuyas observaciones se agrupan en categorías, porque dichas variables por su naturaleza solo pueden tomar ciertos valores muy específicos.

En este caso, Gómez, M. (2011) expone:

Si una variable sólo puede tomar un número determinado de valores dentro de un intervalo, y no todos los posibles, se dice que es discontinua o *discreta*. Por lo tanto, una *variable discreta* cuantitativa tiene la particularidad de que no puede asumir todos los valores dentro de un intervalo sino un número finito de ellos.(p.74)

Tabla 4. Cuadro de Variables

Cuadro de Variables			
Objetivos Específicos	Variable	Definición	Instrumento
Identificar el proceso de inducción actual que realiza el Departamento de Recursos Humanos a los nuevos colaboradores de fracciones políticas, en función de las necesidades actuales de la Asamblea Legislativa	Proceso de Inducción	Es la orientación, la ubicación y la supervisión que se realiza a los colaboradores de primer ingreso para un mejor desempeño de sus funciones.	Entrevista y análisis de Procesos
Evaluar la percepción de los nuevos funcionarios sobre el proceso de inducción actual.	Percepción de Inducción	Opinión de los colaboradores de nuevo ingreso sobre el proceso de inducción	Encuesta
Determinar los requerimientos necesarios del proceso de inducción para los nuevos colaboradores de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa.	Requerimientos de mejora	Son los elementos que permiten identificar los puntos de mejora o aquellas áreas que se deben reforzar para el mejor desempeño de los colaboradores.	Investigación de mejores prácticas ver capítulo marco teórico página n°48
Desarrollar una propuesta de mejora que permita dar una adecuada inducción al personal de nuevo ingreso.	Propuesta de mejora	Propuesta específica para una adecuada inducción a los colaboradores de nuevo ingreso de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa	Propuesta de mejora

Fuente: Elaborado por las investigadoras

3.8. Instrumentos

Es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación

Según Hernández Sampieri et al. (2010) “Instrumento de medición Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.” (p.28)

Definición de cuestionario o encuesta

Un cuestionario es un conjunto de preguntas escritas, se utiliza para obtener información indistintamente para evaluar una persona.

Una encuesta agrega datos específicos a los cuestionarios para que al final pueda existir un análisis estadístico con la información obtenida para evaluar a un grupo de personas, pues las respuestas se agregan para llegar a una conclusión.

Según Hernández Sampieri et al (2010) “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p.15)

Gómez, M. 2011) menciona:

La primera función del cuestionario es obtener –por medio de la formulación de preguntas adecuadas –las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación. Para este propósito, el cuestionario debe obtener *información pertinente, válida y confiable*. (p.14)

Además, Gómez, M. (2011) indica:

La otra función básica del cuestionario es de ayudar al entrevistador en la tarea de motivar al informante para que comunique la información requerida, función que obviamente es de suma importancia para la obtención de la información en forma válida y confiable. (p.61)

3.9. Cronograma

Tabla 5. Cronograma

ACTIVIDAD	DÍAS	FECHA INICIO	FECHA FINAL	may.-19		jun.-19				jul.-19		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9
Elaboración Capítulo Introducción	7	13-may.-19	20-may.-19	■								
Elaboración Capítulo Marco Teorico	6	21-may.-19	27-may.-19		■							
Elaboración Capítulo Marco Metodológico	6	28-may.-19	3-jun.-19			■						
Aplicación de instrumento	14	3-jun.-19	17-jun.-19			■	■					
Gestión y análisis de datos	7	17-jun.-19	24-jun.-19					■				
Elaboración de conclusiones y recomendación	6	25-jun.-19	1-jul.-19						■			
Elaboración de la propuesta	6	2-jul.-19	8-jul.-19							■		
Revisión documento final	11	9-jul.-19	20-jul.-19								■	■

Fuente: Las investigadoras

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4. Análisis e Interpretación de los Resultados

En el capítulo expuesto a continuación se presenta los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a diferentes colaboradores de nuevo ingreso, en las áreas de fracciones políticas del periodo 2018-2022.

Para llevar a cabo un análisis de forma más clara se crea un archivo en Excel, en donde se tabula los datos obtenidos para posteriormente analizarlos por medio de gráficos. El tamaño de la muestra es de 51 encuestados.

En este artículo se hace uso de gráficos y tablas para recopilar los datos que responden a cada ítem del instrumento utilizado. Dentro de ese proceso se detalla valores porcentuales y absolutos.

Igualmente se realiza el debido análisis e interpretación de cada aspecto de la información adquirida, con la finalidad de ahondar en el tema de estudio, así como para tener una perspectiva más amplia sobre él.

Hernández Sampieri et al (2010) manifiestan:

En este apartado de resultados, el investigador se limita a describir sus hallazgos. Una manera útil de hacerlo es mediante tablas, cuadros gráficos, dibujos, diagramas, mapas y figuras generadas por el análisis. Son elementos que sirven para organizar los datos, de tal manera que el asunto o lector los pueda leer. (p.23).

El análisis e interpretación de los datos permite comprender de manera clara todos los componentes incluidos en cada elemento que se aborda en los instrumentos.

4.1. Encuesta aplicada a los colaboradores de nuevo ingreso en las Áreas de Fracciones Políticas de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

El fin de la encuesta es obtener información relevante para determinar la forma de llevar a cabo el proceso de inducción virtual y si este cumple con los objetivos de la institución, así como, si es una herramienta la cual llene las expectativas de los colaboradores de nuevo ingreso en cuanto a la parte de la enseñanza y aprendizaje, de una forma ágil y eficiente para el desenvolvimiento de las funciones por desarrollar.

En este apartado se aplica también una encuesta a las funcionarias encargadas del área de capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa, con el fin de determinar cómo manejan el tema del proceso de inducción, desde el momento en el cual se implementa y hasta el día de hoy.

Así también cómo consideran las colaboradoras la efectividad de dicho proceso para los nuevos funcionarios de primer ingreso en las áreas de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa, en cuanto al cumplimiento de los objetivos planteados por la administración.

Esta encuesta solo se aplica a las funcionarias del área de capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa, al ser las encargadas de facilitar la información sobre el proceso de inducción virtual y el material de apoyo a los funcionarios de nuevo ingreso.

4.2. Aplicación de la encuesta

4.2.1. Pregunta No. 1

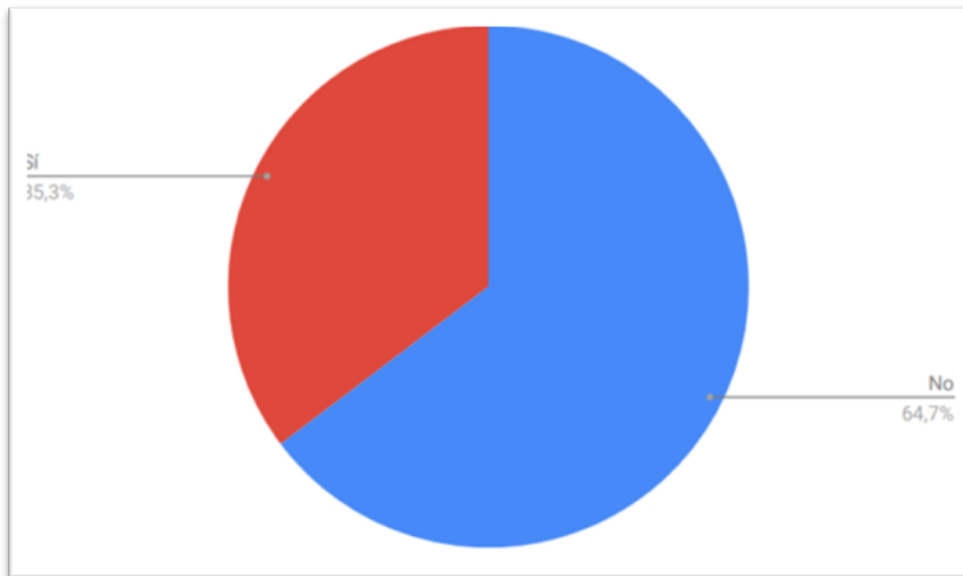
¿Recibió usted por parte del Departamento de Recursos Humanos alguna información sobre inducción al momento de su ingreso?

Tabla 6: Información sobre inducción en el momento del ingreso.

Funcionarios que recibieron información sobre inducción	
SI	NO
33	18

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 1: Información en el momento de ingresar a la Asamblea Legislativa



Fuente: información obtenida en la tabla No. 6.

Análisis e interpretación de la pregunta No. 1

Al partir de la información que se obtuvo a través de los colaboradores encuestados, quienes trabajan en las diferentes fracciones políticas respecto de la interrogante: “¿Recibió usted por parte del Departamento de Recursos Humanos alguna Información sobre inducción en el momento de su ingreso?” En la tabla No. 1 y en el gráfico No.1 se muestra que la mayor parte corresponde al 64.7% de los

encuestados, responden: no recibió información por parte del Departamento de Recursos Humanos en el momento de ingresar a trabajar en la institución, mientras un 35.3% responde que sí recibió información por parte del Departamento de Recursos Humano., Es importante mencionar: este 35.3% corresponde a 18 de 51 personas encuestadas, ello significa que a los funcionarios a la hora de ingresar a la Institución no se les da la adecuada información sobre el proceso de inducción virtual existente. Se le consulta a la jefa de área sobre cuántos funcionarios de nuevo ingreso hacen uso del programa de inducción, pero al no contar con una plataforma para medirlo, no hay manera de saber.

4.2.2. Pregunta No. 2

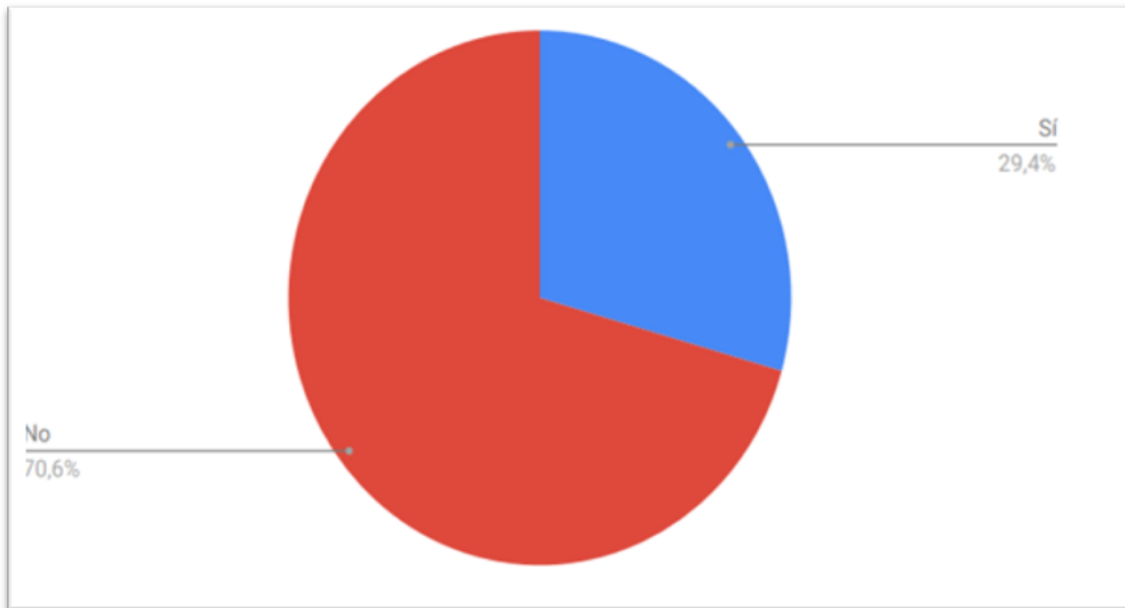
¿Recibió algún manual relacionado con inducción por parte del Departamento de Recursos Humanos?

Tabla 7: funcionarios que recibieron algún manual de inducción en el momento de su ingreso.

Funcionarios que recibieron algún manual	
SI	NO
15	36

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 2: funcionarios que recibieron algún manual



Fuente: Información obtenida en la tabla No.7

Análisis e interpretación de la pregunta No 2:

De acuerdo con la información obtenida mediante la encuesta al personal de primer ingreso durante la legislatura 2018-2022 de fracciones políticas y con respecto de la interrogante: “¿Recibió algún manual relacionado con inducción por parte del Departamento de Recursos Humanos?, un 70.6% responde no recibió ningún manual de inducción, mientras un 29.4% de los encuestados indica que sí recibieron un manual de inducción por parte del Departamento de Recursos Humanos. Esto da como resultado que no existe un compromiso de parte de las funcionarias responsables para con los funcionarios de primer ingreso en cuanto a dotarlos de información física, esto por cuanto solo un pequeño porcentaje si la obtiene. Ello evidencia la falta de un adecuado proceso de inducción e información.

4.2.3. Pregunta No. 3.

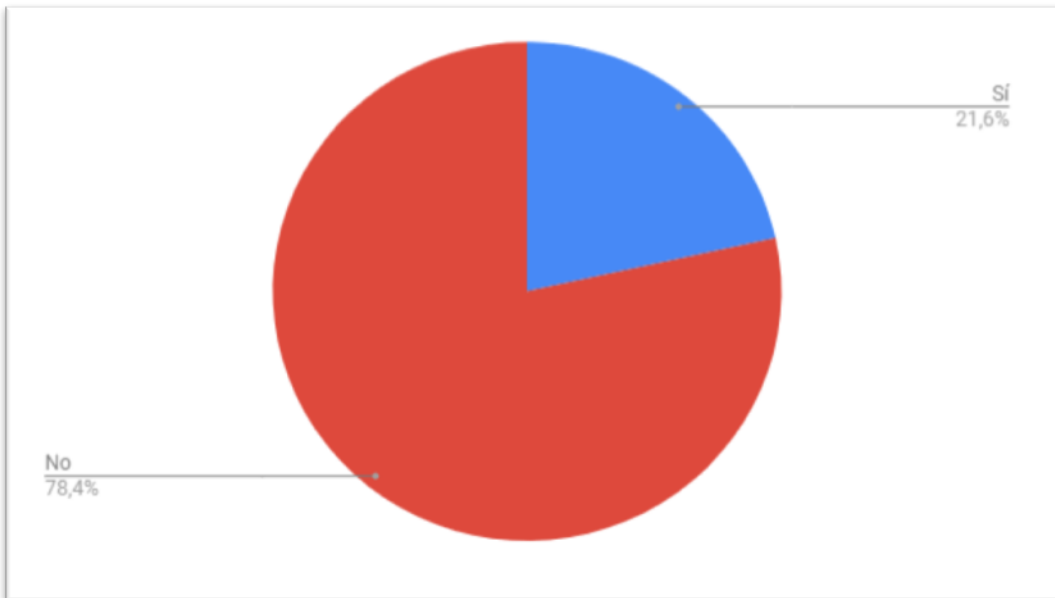
¿Recibió algún tipo de Reglamento Interno de funcionarios por parte del Departamento de Recursos Humanos?

Tabla 8: funcionarios que recibieron algún Reglamento interno por parte del Departamento de Recursos Humanos.

Funcionarios que recibieron un Reglamento Interno	
SI	NO
11	40

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 3: funcionarios que recibieron el Reglamento Interno



Fuente: Información obtenida en la tabla No.8

Análisis e interpretación de la pregunta No 3:

Según la información suministrada por los colaboradores encuestados, quienes laboran para las distintas fracciones políticas de la legislatura 2018-2022 de la

Asamblea Legislativa, con respecto con la pregunta: “¿Recibió algún tipo de Reglamento Interno de funcionarios por parte del Departamento de Recursos Humanos?”, se obtiene: un 78.4% y en virtud de lo anterior la mayoría de los colaboradores indican no recibieron ningún reglamento interno, mientras un 21.6% de los encuestados manifiestan sí se les hizo entrega de un reglamento interno. Esto arroja la pregunta del porqué solo un pequeño grupo cuenta con la adquisición del reglamento interno y el resto no, en dónde está la falla de los encargados del área de capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa, pues para ellos se les da a todos por igual.

4.2.4 Pregunta No 4

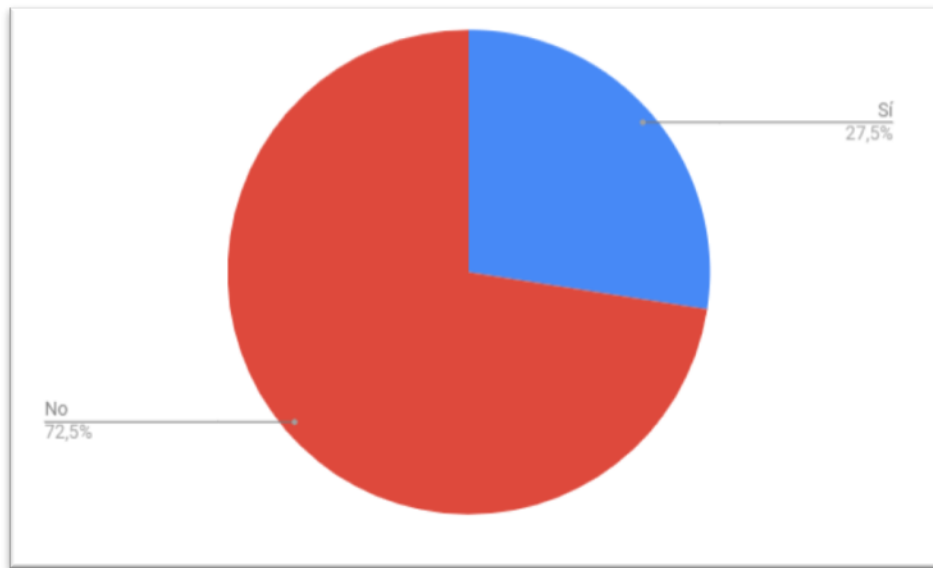
¿Recibió alguna documentación de información general de la Asamblea Legislativa por parte del Departamento de Recursos Humanos?

Tabla 9: funcionarios que a su ingreso recibieran documentación general de la Asamblea Legislativa.

Funcionarios que recibieron documentación general de la AL	
SI	NO
14	37

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 4: Recibió documentación general de la Asamblea Legislativa



Fuente: Información obtenida de la tabla No. 9

Análisis e interpretación de la pregunta No 4

Según la información que se obtiene por parte de los colaboradores de las fracciones políticas de la Asamblea Legislativa referente a la pregunta: “¿Recibió alguna documentación de información general de la Asamblea Legislativa por parte del Departamento de Recursos Humanos?”, el 72.5% indica no, el 27.5% restante indica si han obtenido información general de la Asamblea Legislativa. Como en las tablas anteriores se maneja porcentajes similares en cuanto a que se le brinda la información, solo a un pequeño porcentaje de funcionarios de nuevo ingreso.

4.2.5. Pregunta No. 5.

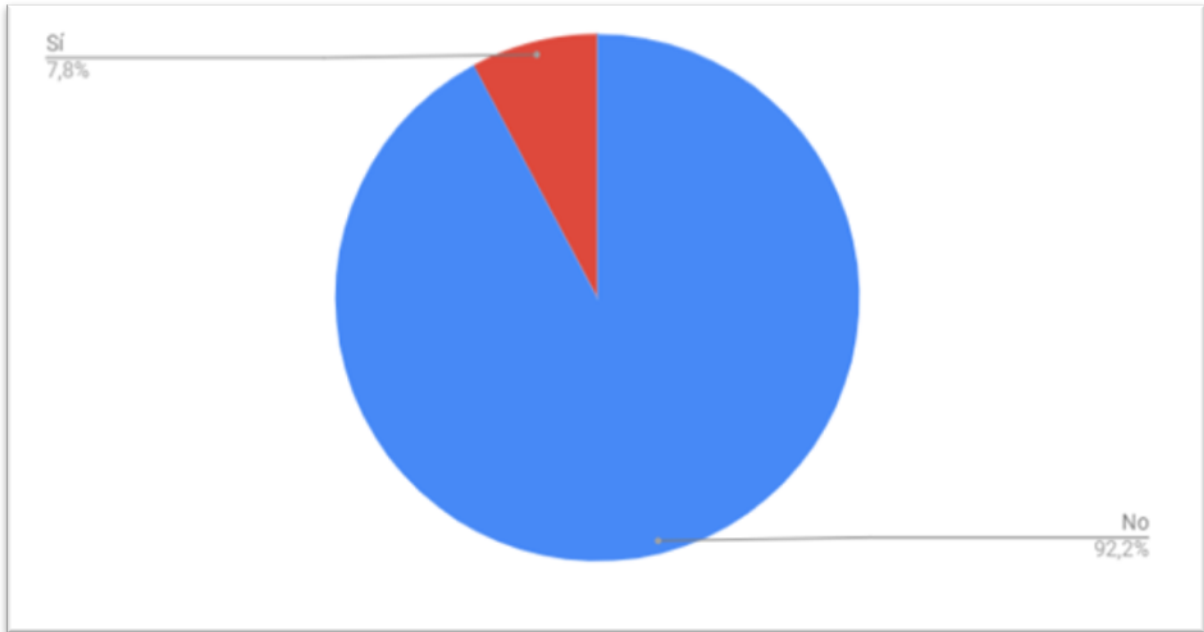
¿Recibió por parte del Departamento de Recursos Humanos alguna información relacionada con su puesto, funciones o responsabilidades por cumplir dentro de la Asamblea Legislativa?

Tabla 10: funcionarios que recibieron documentación en la cual se indique el puesto que va a desempeñar, sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de su trabajo.

Funcionarios que recibieron documentación para el desempeño de su puesto	
SI	NO
4	47

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 5: Recibieron instrucciones sobre puesto, funciones o responsabilidades



Fuente: información obtenida de la tabla No. 10

Análisis e interpretación de la Pregunta No. 5:

Con base en los datos recopilados por medio de la encuesta realizada a los colaboradores de primer ingreso de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa, sobre la pregunta: “¿Recibió por parte del Departamento de Recursos Humanos alguna información relacionada con su puesto, funciones o responsabilidades por cumplir dentro de la Asamblea Legislativa?”, un 92,2% responde negativamente, mientras un 7.8% indica sí ha recibido información relacionada sobre el puesto de trabajo, funciones o responsabilidades.

4.2.6 Pregunta No. 6

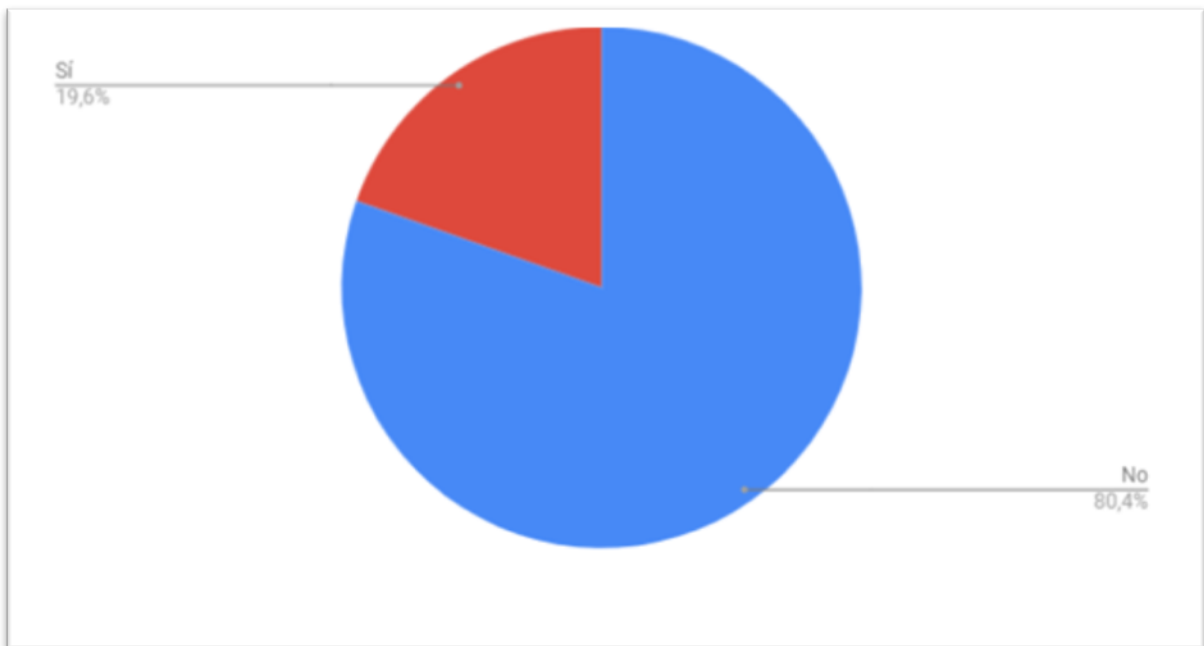
¿En el momento de su ingreso los encargados del Departamento de Recursos Humanos le mostraron las instalaciones de la Asamblea Legislativa?

Tabla 11: funcionarios que hicieron un recorrido por las instalaciones de la Asamblea Legislativa con personal del Departamento de Recursos Humanos.

Funcionarios que tuvieron un recorrido	
SI	NO
10	41

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 6: Fueron llevados a conocer las instalaciones de la institución



Fuente: Información obtenida de la tabla No. 11

Análisis e interpretación de la pregunta No. 6:

Según la encuesta realizada al personal de primer ingreso de fracciones políticas de la legislatura 2018-2022, en relación con la pregunta: “¿En el momento de su ingreso los encargados del Departamento de Recursos Humanos le mostraron las instalaciones de la Asamblea Legislativa?”, el 80.4% indica no hubo por parte del Departamento de Recursos Humanos ningún recorrido por las instalaciones de la Asamblea Legislativa, mientras tanto, un 19.6% indica que si tuvieron ese recorrido.

Al funcionario de nuevo ingreso a la hora de realizar su trámite de finalización de contrato, en un porcentaje muy alto no se le da la información general necesaria de cómo llevar el proceso de inducción virtual, ni tampoco recibieron información física como material de apoyo.

Lo anterior evidencia la falta de un acuerdo entre las funcionarias de cómo informar a los funcionarios de nuevo ingreso a incorporarse de una forma rápida, ágil y confiable en el desarrollo de las labores legislativas con un conocimiento general.

4.2.7 Pregunta No. 7

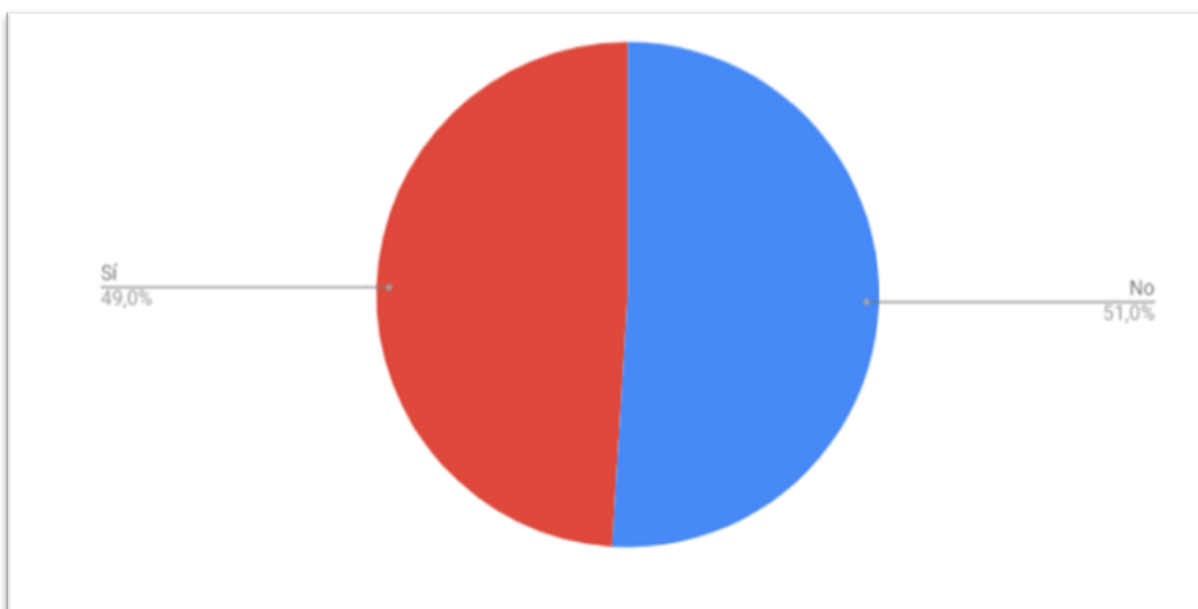
¿El Departamento de Recursos Humanos le informó que existía una página en la web sobre inducción virtual con toda la información referente a la Asamblea Legislativa?

Tabla 12: Información sobre página de inducción virtual

Funcionarios que tienen conocimiento de la página web de la Asamblea Legislativa	
SI	NO
25	26

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 7: Existencia sobre información virtual en la Web



Fuente: Información obtenida en la tabla No. 12

Análisis e interpretación de la pregunta No. 7

Los funcionarios de primer ingreso de fracciones políticas al hacerles esta pregunta: “¿El Departamento de Recursos Humanos le informó que existía una

página en la web sobre inducción virtual con toda la información referente a la Asamblea Legislativa?”, un 51% responde: no se les informó de la página web con la que cuenta la Asamblea Legislativa en donde pueden encontrar una pequeña inducción para el personal de primer ingreso; mientras tanto un 49% indica sí les informaron.

4.2.8 Pregunta No. 8

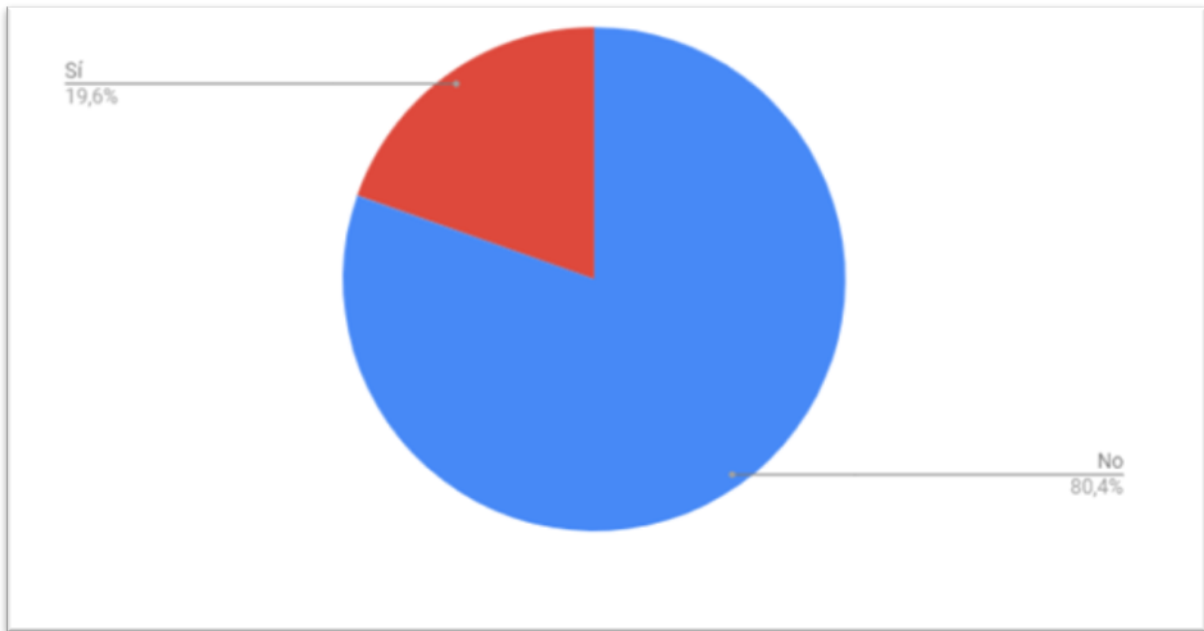
¿Se le dio algún tiempo por parte del Departamento de Recursos Humanos para revisar la información y culminar el proceso de inducción?

Tabla 13: Tiempo asignado para la realización de la inducción virtual.

Funcionarios pudieron analizar la información	
SI	NO
10	41

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 8: Tiempo de conclusión de inducción virtual



Fuente: Información obtenida de la tabla No. 13

Análisis e interpretación de la pregunta No. 8

Según las respuestas recibidas por parte de los funcionarios de primer ingreso de fracciones políticas de la legislatura 2018-2022 a la pregunta: “¿Se le dio algún tiempo por parte del Departamento de Recursos Humanos para revisar la información y culminar el proceso de inducción?”, se puede ver en el gráfico N° 8 que a un 80.4% de los encuestados no se les da ningún tiempo para analizar la información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos; lo contrario es para el 19.6 % que si les dan la oportunidad de analizar la información.

4.2.9. Pregunta No. 9.

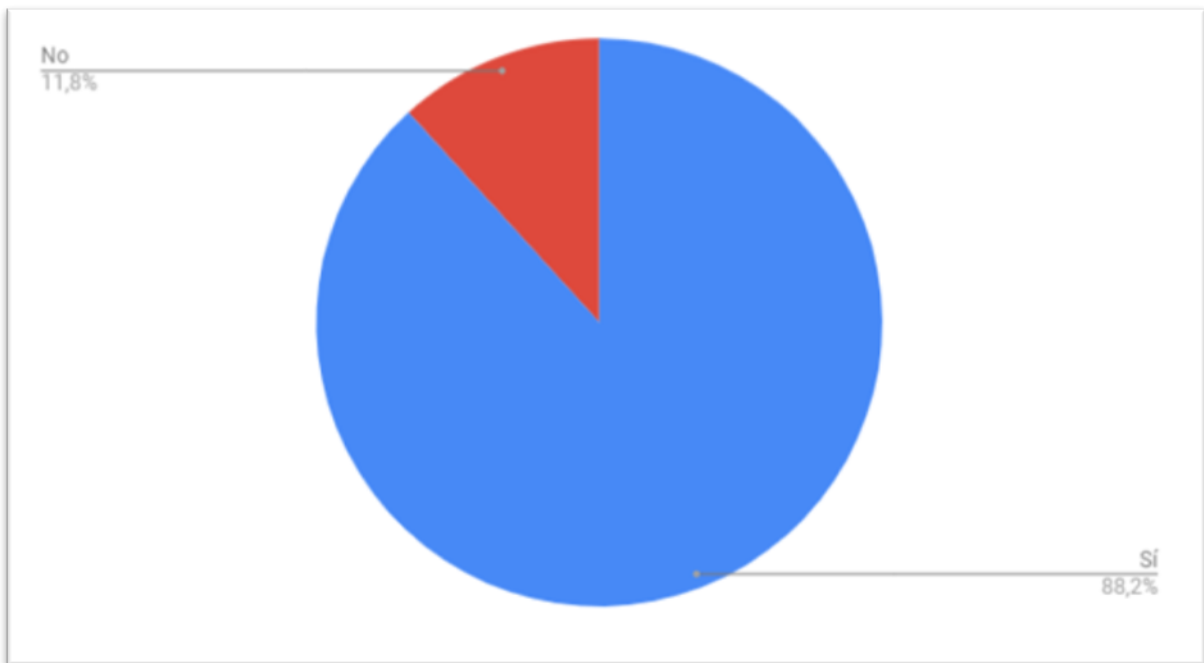
¿Considera usted que debería ser obligatoria la inducción por parte del Departamento de Recursos Humanos?

Tabla 14: Inducción debería ser obligatoria

Obligación de un programa de inducción	
SI	NO
45	6

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 9: Inducción obligatoria para los nuevos colaboradores



Fuente: información obtenida de la tabla No. 14

Análisis e interpretación de la pregunta No.9

Según las respuestas de los funcionarios de fracciones políticas de primer ingreso de la legislatura 2018-2022, a la pregunta: “¿Considera usted que debería ser obligatoria la inducción por parte del Departamento de Recursos Humanos?”, un 88.2% responde si debería ser obligatoria la inducción para el personal de primer ingreso, pero un 11.8% indica no ser importante una inducción para realizar sus funciones.

En este apartado se puede ver la necesidad que tienen los colaboradores de nuevo ingreso como parte del logro de sus objetivos, de contar con un proceso de inducción obligatorio y con la entrega de alguna información general de la institución.

4.2.10. Pregunta No. 10

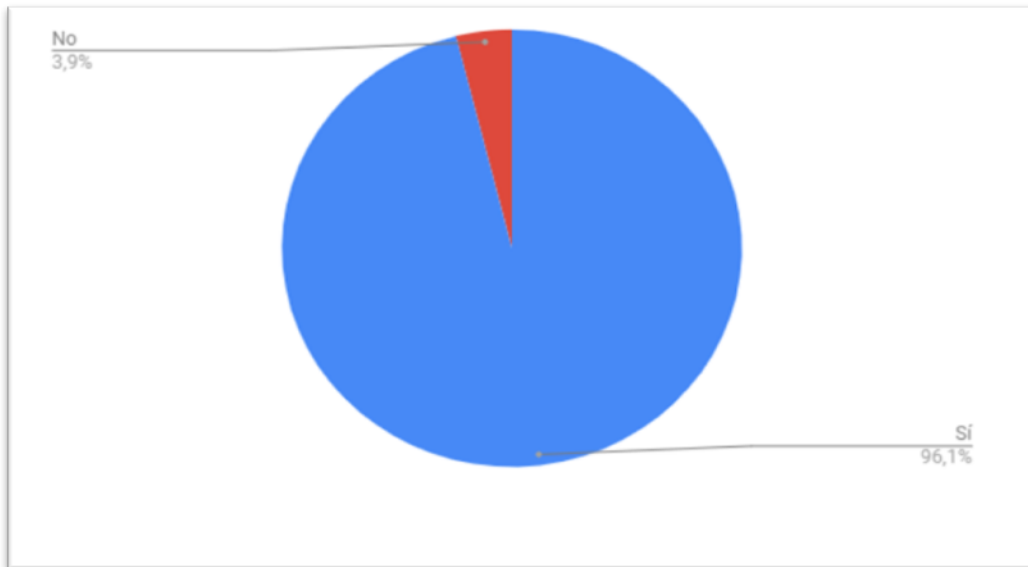
¿Considera usted que la inducción sería una valiosa herramienta para lograr un mejor desempeño?

Tabla 15: Inducción como herramienta de mejora.

Inducción como herramienta de mejora	
SI	NO
49	2

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico 10: Inducción como herramienta de mejora



Fuente: Información obtenida de la tabla No. 15

Análisis e interpretación de la pregunta No.10

Según la información suministrada por los colaboradores de fracciones políticas a la pregunta: “¿Considera usted que la inducción sería una valiosa herramienta para lograr un mejor desempeño?”, un 96.1% de los encuestados indica que la inducción si sería una valiosa herramienta para lograr un mejor desempeño, mientras tanto una minoría del 3.9% indica no ser necesaria la inducción.

4.2.11 pregunta No. 11

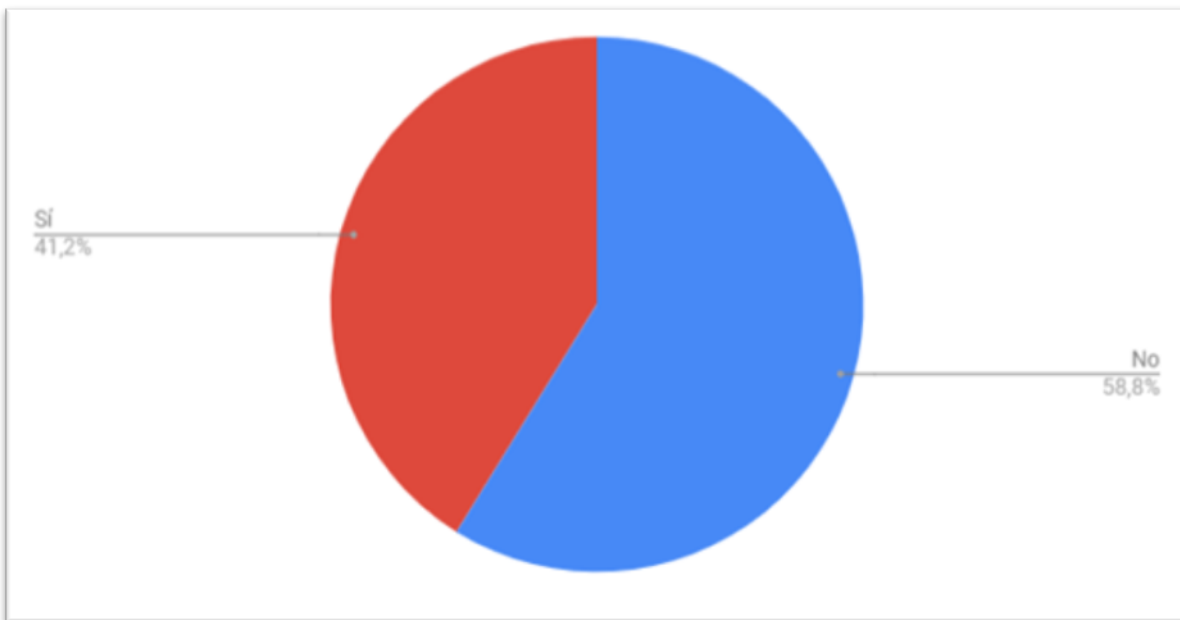
¿Considera usted que la información presentada en el proceso de inducción virtual es fácil de entender por parte de los funcionarios?

Tabla 16: La inducción virtual es fácil de comprender

Inducción virtual es fácil de entender	
SI	NO
21	30

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Grafico 11: La Inducción virtual es fácil de entender para funcionarios de nuevo ingreso



Fuente: Información obtenida de la tabla No. 16

Análisis e interpretación de la pregunta No. 11

De acuerdo con la información obtenida mediante la encuesta realizada a los colaboradores de primer ingreso de fracciones políticas de la legislatura 2018-2022, responden a la interrogante: “¿Considera usted que la información presentada en el proceso de inducción virtual es fácil de entender por parte de los funcionarios?”, en este caso el 41.2% indica que la inducción presentada por el Departamento de Recursos Humanos es fácil de entender, pero un 58.8% de los encuestados considera que la inducción no es fácil de entender.

4.2.12 Pregunta No.12

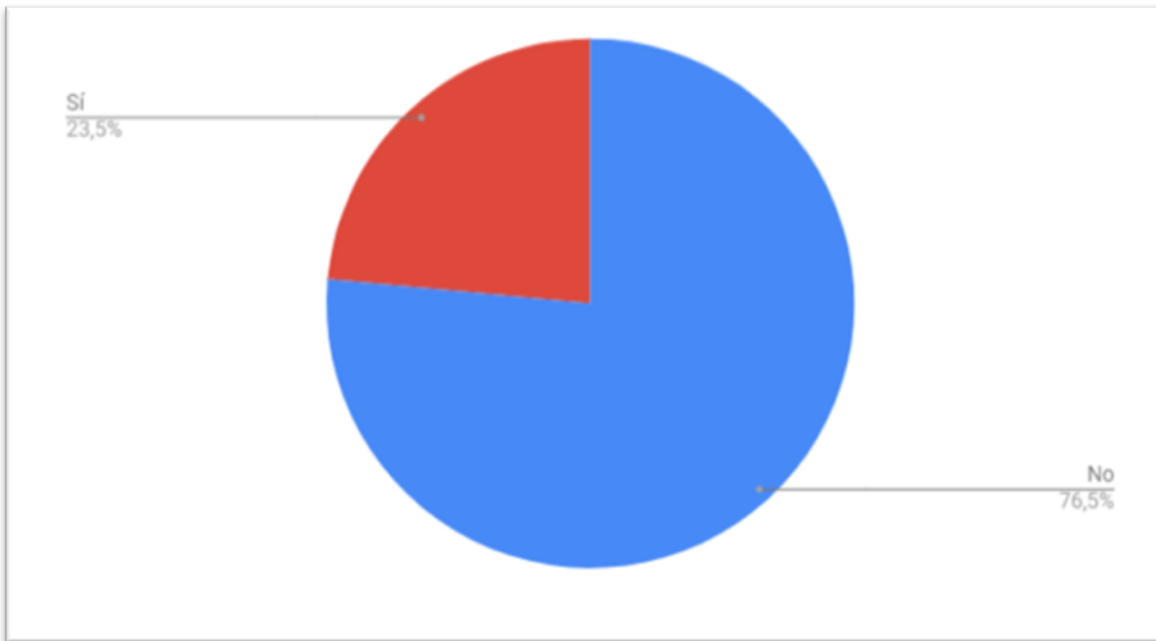
¿Considera usted que la información virtual es suficiente para el conocimiento que necesita tener el funcionario?

Tabla 17: Información virtual es suficiente para el buen desempeño.

Información virtual es suficiente para el buen desempeño	
SI	NO
12	39

Fuente: Encuesta aplicada al personal de fracciones políticas

Gráfico12: Información virtual es suficiente para los colaboradores de nuevo ingreso.



Fuente: información obtenida de la tabla No. 17

Análisis e interpretación de la pregunta No. 12

En la última pregunta los colaboradores de nuevo ingreso de fracciones políticas, según el gráfico anterior; se muestra que un 23.5% contesta afirmativamente a la interrogante: “¿Considera usted que la información virtual es suficiente para el conocimiento que necesita tener el funcionario?”; pero no así un 76.5% que responde negativamente a la interrogante, según ellos no es suficiente la información virtual que brinda el Departamento de Recursos Humanos para considerar que se tiene conocimiento para el desempeño de sus funciones.

4.3. Entrevista aplicada a las funcionarias del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

4.3.1. Pregunta No. 1

¿Cuándo ingresó a la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, ingresó directamente a la laborar en el Departamento de Recursos Humanos?

Tabla 18. Ingreso por primera vez al Departamento de Recursos Humanos

Aspecto	Respuesta
Ingreso por primera vez al Departamento de Recursos Humanos	Ninguna de las funcionarias entrevistadas cuando ingresa por primera vez a la Asamblea Legislativa lo hace directamente al Departamento de Recursos Humanos

Fuente: Encuesta aplicada a las funcionarias del Área de Capacitación.

Según lo manifestado por las funcionarias del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos ninguna de ellas cuando ingresa a la Asamblea Legislativa lo hace directamente a este departamento, ingresan a otros departamentos e incluso al área de fracciones políticas.

4.3.2. Pregunta No. 2

¿En qué fecha ingresó a la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica?

Tabla 19. Fecha de ingreso a la Asamblea Legislativa.

Aspecto	Respuesta
Fecha de ingreso a la Asamblea Legislativa	Ingresan en fechas diferentes, la persona con más antigüedad lo hace en 1984, las demás en 2003 y 2015 es el último ingreso registrado.

Fuente: Entrevista aplicada al Departamento de Recursos Humanos

La fecha de ingreso al Departamento de Recursos Humanos en el área de capacitación refleja el poco conocimiento, interés y experiencia en el tema de inducción, se refleja que no cuentan con mucha comprensión en cuanto al campo de la capacitación, pues de los años laborados en la institución su desempeño se da en otros departamentos y áreas las cuales no son afines a la preparación del conocimiento de los funcionarios de nuevo ingreso, no tienen mucho manejo de la información, esto por cuanto la persona quien desarrolla el proyecto del aula virtual, se encuentra destacada en el área de fracción política y al consultar sobre el proyecto no se cuenta con una referencia. Lo anterior denota desconocimiento y falta de interés, si se toma en cuenta que se consulta a la jefa del área.

4.3.3. Pregunta No.3

¿Cuántos días considera usted que debe tener una adecuada inducción?

Tabla 20. Días para una adecuada inducción.

Aspecto	Respuesta
Tiempo para una adecuada inducción	Las respuestas de las funcionarias que laboran en el área de capacitación son muy distintas y van desde una hora hasta un mes.

Fuente: Entrevista aplicada al Departamento de Recursos Humanos

En cuanto al resultado de esta pregunta, las respuestas son muy diferentes y denotan la falta de conocimiento sobre cómo llevar a cabo el proceso de inducción, esto por cuanto al menos una de las respuestas dice que depende de la temática. Lo cual deja la interrogante de que no se quiere abarcar todos los temas relacionados con el funcionamiento de la institución, así como su conformación, derechos y obligaciones, todos ellos se deben conocer, los cuales no se logra proporcionar en una hora o pocos días. Por otro lado, se indica la posibilidad de abarcar el conocimiento en un mes o de ser posible de forma rápida en dos horas, esto deja la duda si ese es el tiempo adecuado para poder llevar a cabo un proceso de inducción tan complejo como el de contar con el conocimiento general de la Asamblea Legislativa. Al final de esta consulta se puede observar que las funcionarias no tienen claro cuál debe ser el tiempo adecuado para una inducción, sin dejar de lado que consideran ser un compromiso de cada funcionario ponerse al día con dicha información. Lo anterior se considera debe ser un compromiso de todas las partes: institución y funcionario. Al final es una responsabilidad de la Administración y recae en el Departamento de Recursos Humanos, Área de Capacitación, generar y desarrollar los conocimientos sobre la institución a los funcionarios de nuevo ingreso.

4.3.4. Pregunta No. 4

¿Considera usted que la aplicación virtual sobre inducción es efectiva para los nuevos funcionarios?

Tabla 21. Es efectiva la aplicación virtual para los funcionarios de nuevo ingreso.

Aspecto	Respuesta
La aplicación virtual es efectiva para los nuevos funcionarios	Coinciden las funcionarias entrevistadas en que la aplicación virtual es efectiva, brinda conocimiento siempre y cuando sea el funcionario el interesado.

Fuente: Entrevista aplicada al Departamento de Recursos Humanos

En esta respuesta se indica que el proceso de inducción es efectivo, pero al revisar el resultado que se evidencia como respuesta a la pregunta número doce de la encuesta realizada a los colaboradores de nuevo ingreso de las áreas de fracciones políticas, en la página 83 se refleja una situación diferente, por no tener una herramienta que mida dichos resultados, pues este proceso es meramente informativo, de consulta y libre utilización. Por lo cual estos procesos son poco efectivos para generar el conocimiento necesario para una adecuada inducción en los funcionarios de nuevo ingreso. Sin contar con que la información suministrada por parte del área de capacitación en cuanto a información es física e irregular, pues se lo facilitan a unos y a otros no. Lo cual implica que depende de quién los atiende y su interés en ese momento de orientar y dotar de información al nuevo funcionario.

4.3.5. Pregunta No. 5

¿Considera usted que la aplicación virtual sobre inducción cumple los objetivos para la cual fue creada?

Tabla 22. Cumple con los objetivos la aplicación virtual.

Aspecto	Respuesta
Aplicación virtual sobre inducción cumple los objetivos para la cual fue creada.	Las funcionarias concuerdan que cumple los objetivos ya que fue creada para informar y orientar, más no para dar seguimiento de quien la consulta o no.

Fuente: Entrevista aplicada al Departamento de Recursos Humanos

En este apartado coinciden cumple con los objetivos para la cual fue creada el aula virtual, sin tomar en consideración que hasta el día de hoy solo el 49% de los funcionarios entrevistados tiene conocimiento de la existencia del proceso de inducción virtual, como lo evidencia el resultado de la pregunta número siete en la encuesta realizada a los funcionarios de nuevo ingreso.

4.3.6. Pregunta 6

¿Cómo parte del proceso de inducción a los nuevos funcionarios considera usted que hay que mejorar la forma de informar acerca de la inducción?

Tabla 23. Proceso de informar a los nuevos funcionarios debería de mejorarse

Aspecto	Respuesta
Hay que mejorar la forma de informar acerca del proceso de inducción	Las respuestas son muy distintas, ya que consideran se puede mejorar, pero depende de la temática o simplemente se puede depurar porque están rezagados en temas virtuales.

Fuente: Entrevista aplicada al Departamento de Recursos Humanos

La información obtenida en este ítem arroja respuestas muy distintas en cuanto a los objetivos para los cuales se crea la inducción virtual. Por ejemplo, tienen problemas de red, o no cuentan con el equipo necesario para cumplir con los objetivos, sin contar con el hecho de no tener personal de apoyo. Ello da como resultado lo siguiente: no se utiliza el mejor método para que los funcionarios logren tener una inducción adecuada.

4.3.7. Pregunta 7

¿Según su criterio, usted haría mejoras al proceso de inducción virtual?

Tabla 24. Debería mejorarse el proceso de inducción virtual.

Aspecto	Respuesta
Mejorar el proceso de inducción virtual	Coinciden en que el proceso de puede mejorar, depurar y hasta modificarse, las entrevistadas se tiene problemas de red, necesidad de equipo adecuado y falta de personal de apoyo.

Fuente: Entrevista aplicada al Departamento de Recursos Humanos

En este apartado se evidencia: en las preguntas anteriores se da como un proceso de inducción virtual efectivo, depende del interés de los funcionarios, cumple con los objetivos, pero al final consideran sí se puede mejorar. Para ello, según mencionan se necesita tener una buena red la cual permita correr de forma efectiva el programa y este uno de los problemas presentes, la mala conexión, querer contar con personal de apoyo para este tema y además se debería dar la inducción tanto virtual como presencial.

4.3.8. Pregunta 8

¿Qué mejoras considera usted son necesarias en el proceso de inducción?

Tabla 25. Qué mejoras serán necesarias para el proceso de inducción.

Aspecto	Respuesta
Mejoras necesarias para el proceso de inducción	Se obtienen criterios diferentes en cuando a las mejoras necesarias, ya que se dice que tiene ser obligatoria, que se deben incluir más cursos, actualizar el aula virtual y que sean los funcionarios los que cumplan con el compromiso de ingresar a la herramienta brindada.

Fuente: Entrevista aplicada al Departamento de Recursos Humanos

Para finalizar con la interrogante de si el proceso de inducción debería mejorarse, al contrario de su eficiencia, cumplimiento de objetivos y buena información para los funcionarios, como lo indican en los ítems anteriores, las funcionarias consideran si pudiera mejorarse, depurarse, actualizarse, dejan claro que al final la forma en la cual se recomienda llevar el proceso de inducción de forma opcional no es efectiva, ni cumple con los objetivos para los cuales se crea.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se muestra las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante la presente investigación. Ellas deben tomarse en cuenta para la aplicación de la propuesta dirigida a los nuevos funcionarios de primer ingreso de las áreas de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

5. CONCLUSIONES

Una vez analizada la situación de los nuevos funcionarios de primer ingreso en las áreas de fracciones políticas de la legislatura 2018-2022, es necesario tomar en cuenta que la estructura organizacional de la Asamblea Legislativa, tanto en la parte Administrativa como en la Legislativa, son muy complejas. Si bien es cierto la inducción orienta y da las pautas por seguir mientras se aprende cómo funciona, solo con el transcurrir del tiempo se adquiere el conocimiento. Por lo tanto, la inducción no puede ser de solo unas cuantas horas o pocos días.

En cuanto la investigación realizada como parte principal de este trabajo, se concluye: la inducción es un ejercicio primordial de la Administración; con ello juega un papel trascendental en cuanto orienta y forma los nuevos colaboradores quienes van a estar al lado de los señores diputados.

Es importante que los nuevos colaboradores tengan conocimientos generales de la institución, tales como su misión, visión, valores y conformación de la entidad, con el fin de que cada colaborador de nuevo ingreso en las áreas de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa adquiera los conocimientos básicos sobre sus funciones, obligaciones y responsabilidades, con el fin de prepararse para cumplir con el logro de los objetivos.

La Asamblea Legislativa es el primer poder de la República, por tanto, debe contar con un programa de inducción eficaz, completo y obligatorio, capaz de garantizar a los colaboradores de nuevo ingreso en las áreas de fracciones políticas, llevar a cabo

sus funciones de forma ágil y con ello estandarizar el camino por seguir y obtener con esto el logro de los objetivos como institución.

Respecto del objetivo general de esta investigación y con base en el análisis e interpretación de resultados que se generan a través de la aplicación de instrumentos técnicos como entrevistas, cuestionarios, consultas acerca de información recopilada en documentos relevantes de la entidad y la observación, se logra determinar una serie de conclusiones importantes, con referencia a cada uno de los objetivos específicos propuestos.

Para una entidad como la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, los programas de inducción representan una inversión, pues permite preparar y mejorar adecuadamente a los colaboradores de nuevo ingreso, quienes se van a destacar en las áreas de fracciones políticas, con el fin de beneficiar el desempeño de una manera segura, eficiente y eficaz a corto plazo.

Los objetivos planteados se desarrollan mediante encuestas a los funcionarios de nuevo ingreso de las diferentes fracciones políticas, además se aplica una entrevista a las colaboradoras del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa y con apoyo en la información obtenida gracias a varios documentos, reglamentos y normativas.

En virtud de lo anterior se llega a las siguientes conclusiones:

Objetivo 1

Identificar el proceso de inducción actual que realiza el Departamento de Recursos Humanos a los nuevos colaboradores de fracciones políticas, en función de las necesidades actuales de la Asamblea Legislativa.

1. En la actualidad la Asamblea Legislativa, necesita una herramienta para medir el impacto de los resultados de la inducción, por lo tanto, elaborar un

método de medición sirve de soporte para registrar el buen funcionamiento de los procesos desarrollados.

2. La institución cuenta con un proceso de inducción virtual, no es obligatoria ni exclusiva para los nuevos funcionarios, sino para cualquier persona quien desee tener conocimiento sobre la entidad, consiste en presentaciones generales de la función legislativa y su acceso es libre, no necesita contraseña.
3. Los colaboradores de nuevo ingreso quienes participan en el programa de inducción virtual no cuentan con un seguimiento de resultado en cuanto al conocimiento y progreso, esto a raíz de la ausencia de una herramienta para evaluar la orientación brindada y cuán efectiva es.

Objetivo 2

Evaluar la percepción de los nuevos funcionarios sobre el proceso de inducción actual.

1. Los funcionarios consideran carecer de conocimiento en cuanto al programa de inducción virtual con que cuenta la institución, debido a la falta de información por parte de los funcionarios encargados en el área de capacitación del Departamento de Recursos Humanos. Así como la poca información sobre sus deberes y obligaciones dentro de la entidad, aun cuando solo a un pequeño porcentaje de funcionarios se les dota de información física, como en el caso de la entrega del reglamento interno.
2. Los encuestados consideran debe darse de forma obligatoria el proceso de inducción para todos los funcionarios de nuevo ingreso en fracciones políticas, así como orientarlos dentro de la institución, donde se ubican los departamentos a los cuales dirigirse para realizar los diferentes trámites, tanto de la parte administrativa como legislativa, debido a que la Asamblea

Legislativa no cuenta con un solo edificio, sino son al menos siete ubicados en lugares diferentes y en alguno de los casos, con distancias considerables donde se debe tomar un vehículo para llegar.

Objetivo 3

Determinar los requerimientos necesarios del proceso de inducción para los nuevos colaboradores de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa.

1. Para poder llevar a cabo un adecuado proceso de inducción se debe contar con una plataforma virtual que permita ingresar y entender de forma fácil y dinámica, la información suministrada sobre funcionamiento, responsabilidades y obligaciones, así como los derechos y beneficios del nuevo colaborador una vez firmado su contrato de trabajo. La información debe abarcar desde su misión y visión hasta la ubicación de los diferentes departamentos, así como las áreas de trabajo de la parte legislativa, llámese plenario, comisiones, secretaría del directorio, presidencia, entre otros.
2. Es sumamente importante el requerimiento de personal de apoyo, equipo, adecuada conexión de red, y material de apoyo que puedan consultar de forma rápida.

Objetivo 4

Desarrollar una propuesta de mejora que permita dar una adecuada inducción al personal de nuevo ingreso.

1. Para cumplir con los objetivos de la administración, así como el de los funcionarios de nuevo ingreso, resulta importante desarrollar una propuesta de mejora al proceso de inducción, la cual permita dar seguimiento a todos los colaboradores quienes inicien con el requisito de inducción.

2. Se debe trabajar en una plataforma virtual manejada directamente por el área de capacitación, dar seguimiento a cada uno de los funcionarios que ingresen con ese proceso. Evacuar dudas, ir de la mano con cada uno de los funcionarios hasta lograr satisfactoriamente concluir con dicho proceso.
3. Deben contar con tiempo suficiente para llevar a cabo el proceso, permitir gestionarlo de forma adecuada y asegurar se comprenda la información, por lo cual es indispensable incluir dentro de la propuesta del proceso de inducción, un modelo de gestión para medir si tiene los resultados que se desea.
4. Al concluir el programa de inducción, otorgar a los colaboradores quienes finalizan su proceso de inducción, un título de cumplimiento a satisfacción para demostrar su conocimiento respecto de todo lo referente a las labores por desarrollar en la entidad

5.2. Recomendaciones

Según los estudios y las conclusiones obtenidas en el análisis, se origina una serie de recomendaciones para el Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, con el objetivo de ser consideradas en la institución, con fin de mejorar la labor por desempeñar de parte de los nuevos funcionarios de fracciones políticas en la Asamblea Legislativa.

1.. Proponer mejoras al proceso de inducción virtual en donde el Departamento de Recursos Humanos le dé los requerimientos al Departamento de Informática de la institución para fortalecer el implementar la información y llevar a cabo el seguimiento de ingreso y desarrollo por parte de los colaboradores nuevos en las áreas de fracciones políticas, al iniciar con su formación legislativa. Esto bajo el contenido propuesto en el presente trabajo.

2.. El acceso a esta plataforma debe ser exclusivo para los nuevos funcionarios de las áreas de fracciones políticas de la Asamblea Legislativa.

3.. Es indispensable exista un proceso para evaluar los resultados de la inducción, y así la Asamblea Legislativa cuente con las etapas que integran el ciclo de inducción y a la vez referir la información suficiente con el propósito de retroalimentar la planificación y toma de decisiones relacionadas.

4.. La propuesta de evaluación de los resultados de las evaluaciones debe ser utilizada y analizada por los colaboradores del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, con el fin de cumplir con el propósito para el cual se diseña.

5.. El Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica está obligada a informar con antelación a los colaboradores de nuevo ingreso sobre la implementación del proceso de inducción.

6.. Se recomienda revisar y actualizar tanto el proceso de inducción como el de evaluación al cierre de cada periodo legislativo. Esto con la finalidad de hacer las mejoras del proceso de inducción según las necesidades de los colaboradores y de las actualizaciones de los procesos.

Capítulo VI

Propuesta

6.1 Introducción de la Propuesta

En este apartado se presenta la “Propuesta de mejora al Proceso de Inducción del personal de nuevo ingreso de Fracciones Políticas de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica”.

La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, cambia de periodo legislativo cada cuatro años. Ello provoca una permuta de funcionarios dentro de sus áreas de fracciones políticas muy considerable, por lo cual para ese tiempo se debe estar preparados para volver a capacitar e informar a los funcionarios de nuevo ingreso e inicien satisfactoriamente las labores legislativas con la mejor información e inducción.

La institución cuenta con un proceso de inducción virtual, sin embargo, no tiene una plataforma para dar el seguimiento necesario a los colaboradores quienes inicien con su proceso de inducción, por lo tanto, es necesario hacerle las mejoras para poder comprobar se alcancen los resultados y objetivos esperados por la institución.

En este capítulo se detalla aspectos como objetivos de la propuesta, alcance, modelo conceptual, estructura de implementación, diagrama de procesos, costos, instrumentos de evaluación y la medición respectiva.

Algunas instituciones carecen de un proceso de inducción adecuado, el cual implemente cada una de sus etapas y además dicho proceso se brinde por personal calificado. Esto hace cometer errores importantes, y los procesos se afectan.

Por lo tanto, surge la iniciativa de brindar a la Asamblea Legislativa una propuesta respecto del proceso de inducción para que los funcionarios de nuevo ingreso conozcan todo lo relacionado con ella.

6.2 Justificación de la Propuesta

La inducción es un proceso dirigido a iniciar al funcionario en su integración a la cultura organizacional. Tiene el objetivo de brindar información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del nuevo funcionario, para generar confianza seguridad y pueda comenzar a cumplir su trabajo de manera más eficaz



 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Tabla 26. Registro de Revisiones

Número de Revisión	Fecha	Sección	Cambios Realizados
01	31/08/2014	Levantamiento del proceso	Levantamiento del proceso

Fuente: Elaborada por las investigadoras

CAPÍTULO I

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Proceso de Inducción

Objetivo General:


Evaluar el Proceso de Inducción aplicado en la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica y sus efectos en la integración de acuerdo con el discernimiento de los colaboradores de nuevo ingreso de las fracciones políticas, quienes ingresarán a laborar a partir de la legislatura 2022-2026

Objetivos Específicos:

- Proveer de conocimiento acerca del quehacer político, así como conocimientos básicos del funcionamiento de la Asamblea Legislativa en la parte administrativa.
- Mejorar el desempeño de los nuevos colaboradores de las fracciones políticas desde un inicio.
- Brindar una herramienta efectiva a los colaboradores del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos para la elaboración de informes y demás.

Alcance:

Llevar de manera secuencial las diferentes fases del programa de inducción, con el fin de garantizar y cubrir todos los aspectos necesarios para el nuevo colaborador de fracciones políticas en aras de su mejor desempeño en las funciones que se le asignen

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Además de ello, los colaboradores del Área de Capacitación de la Asamblea Legislativa estarán dotados de una herramienta la cual les ayudará para la mejora continua del conocimiento de los futuros colaboradores y con ello lograr una evaluación objetiva de los conocimientos alcanzados por cada uno de ellos. Esto permitirá una mejora constante al programa de inducción.

Aplicar la evaluación, así como el proceso de inducción es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos.


Lineamientos Específicos:

1. El proceso de Inducción debe contener temáticas que se enfoquen al menos en:


- Asuntos organizacionales: políticas, productos de la organización, normas y procedimientos.
- Beneficios.
- Presentación a superiores y colegas.
- Deberes del cargo.

2. Adicionalmente se debe considerar los contenidos que el Servicio Civil propone para los procesos de inducción (Servicio Civil, 2017):

- A. Bases generales de la Administración del Estado.
- B. Estructura, organización e historia de la administración del estado y de la Institución.
- C. Ética pública, probidad y transparencia administrativa.
- D. Principal marco normativo para el ejercicio de la función pública.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

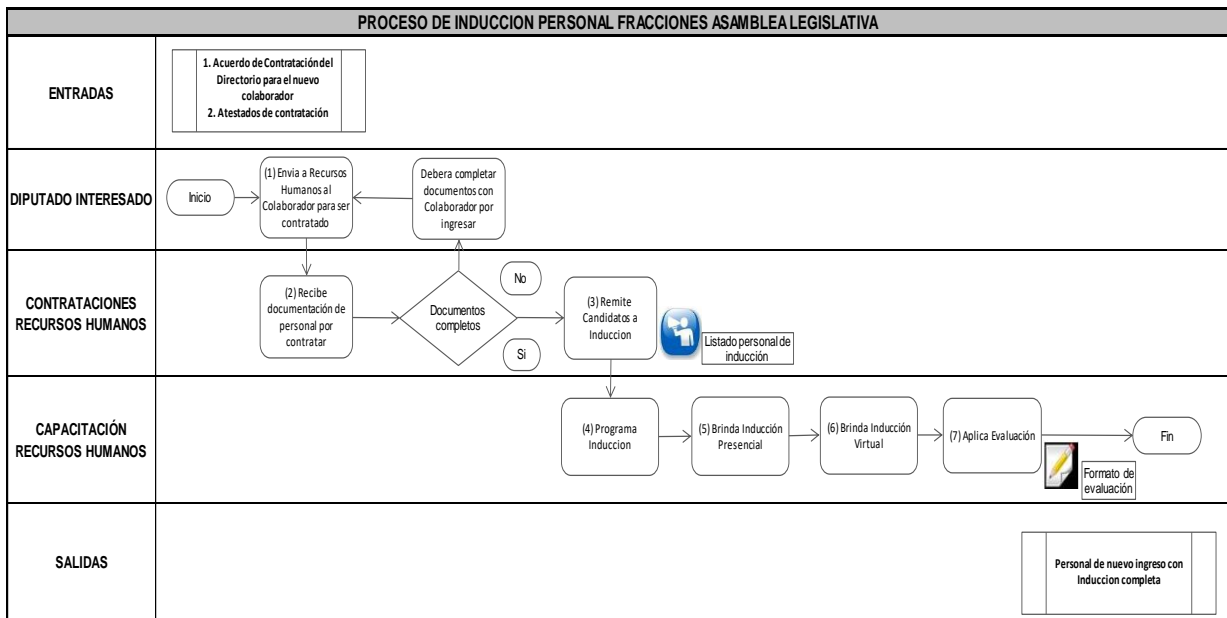
- E. Derechos y deberes laborales.
 - F. Normas de protección de funcionarios y funcionarias con responsabilidades familiares.
 - G. Para directivos y jefaturas, obligaciones contenidas en el artículo 64 del estatuto Administrativo.
 - H. Contenidos que permitan orientar, socializar, alinear y fortalecer las competencias específicas en relación con el cargo y los principios, valores y responsabilidades de los funcionarios públicos con el buen trato en la gestión de personas
3. El personal del Departamento de Recursos Humanos es el responsable de aplicar esta etapa. El Director Ejecutivo y el director del Departamento de Recursos Humanos darán la bienvenida a los colaboradores de nuevo ingreso de fracciones políticas y luego los colaboradores del Área de Capacitación impartirán los demás temas.
 4. Es importante indicar que esta inducción será en horas laborales de 9:00 am a 12:00 medio día y en uno de los salones con los cuales cuenta la Institución. La inducción presencial se realizará un mes después del ingreso de la mayoría de los colaboradores de fracciones políticas, se dividirá la totalidad en grupos de 35 colaboradores y se realizará durante una semana seguida.
 5. Para este tipo de Inducción los materiales por utilizar como hojas blancas, lapiceros, información general están dentro del presupuesto de la Proveeduría y recursos Humanos, con el fin de proveer a los distintos departamentos y oficinas

 Asamblea Legislativa República de Costa Rica	Procedimiento Inducción Personal de nuevo Ingreso Fracción Política	Elaborado: Julio 2019 Versión: 0.1
--	--	---

legislativas para el desempeño de sus funciones, en virtud de lo anterior la institución no incurrirá en gastos adicionales, el procedimiento por seguir es la solicitud mediante requisición al Departamento de Proveeduría.

Descripción y flujo del procedimiento


Figura 2 Flujograma nuevo proceso de Inducción



Fuente: Las Investigadoras

Tabla de Actividades:

A continuación, se describe las actividades y etapas sugeridas para una adecuada inducción, esto con la finalidad de que el nuevo colaborador de fracciones políticas cuente con una herramienta y el conocimiento necesario para el desempeño de sus funciones de la mejor manera.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--


Descripción de las actividades para el proceso de inducción

Tabla 27. Descripción de actividades para el proceso de inducción

Actividad	Descripción
1	El diputado envía al Directorio una nota solicitando se nombre a un colaborador, el Directorio toma el acuerdo del nombramiento. El nuevo colaborador debe llevar ese acuerdo a RRHH.
2	El nuevo colaborador se dirige al Departamento de Recursos Humanos con el acuerdo y los demás atestados requeridos para su contratación.
3	Una vez recibidos los documentos en el Área de Provisión, el listado del personal de nuevo ingreso se remite al Área de Capacitación.
4	El Área de capacitación procede con la propuesta de la inducción para dicho personal.
5	<p>Inducción Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etapa I Bienvenida • Etapa II Inducción General
6	<p>Inducción Virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etapa III Inducción Específica
7	Evaluación y Seguimiento

Fuente: Elaborada por las investigadoras

CAPITULO II

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Programa Inducción Presencial

En la inducción presencial se ejecutará dos etapas:

Etapas I Bienvenida


Tiene como finalidad el recibimiento del nuevo colaborador, se le da la bienvenida a la Institución, para generar un ambiente de confianza. La persona quien debe dar esta bienvenida es el Director Ejecutivo en conjunto con el director del Departamento de Recursos Humanos.

Etapas II Inducción General

Alles, M. (2010) se refiere a la Inducción General como Inducción a la Organización, la define como:

El conocimiento que la persona que ingresa debe adquirir respecto de la historia de la organización, su estructura, mercadeo y esquema comercial; políticas de la empresa con respecto al personal, higiene y seguridad, medio ambiente; programas de salud laboral, calidad, cultura, misión, valores... (p.18)

En esta etapa se debe brindar toda la información general de la institución, la cual se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del puesto al nuevo colaborador, quien contará con información general sobre la Asamblea Legislativa de Costa Rica, con el fin de facilitar su integración a la entidad. Los encargados de

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--


llevar a cabo esta etapa son los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos.

El objetivo de esta etapa es comunicar la visión general de la institución al nuevo colaborador y así se identifique con su nuevo entorno laboral. De esta forma ponerlo al tanto del quehacer político y demás de la institución.

Para lograr un mayor entendimiento por parte del colaborador es importante se cuente con un manual o folleto de bienvenida con aspectos generales, en el cual los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos tengan un soporte de comunicación imprescindible en el plan de comunicación interna.

Este, juntamente con el programa o proceso de inducción de nuevos colaboradores, se convierte en un factor clave para obtener mayor motivación y compromiso de ellos y, por tanto, alcanzar los objetivos de la Institución, en este caso específico en los despachos donde se destacarán.

Es a la vez una herramienta muy eficaz, pues en él se incluye los aspectos más importantes de la organización, los cuales le permitirán al nuevo colaborador una mejor y más rápida adaptación a los valores y estilo de gestión de la institución, como es entender su funcionamiento para poder alinearse con ella, al tiempo que establece claramente los lineamientos que deben regir la relación entre este y la institución (código de vestimenta, reglamentos, normativas, entre otros).

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--


El manual de bienvenida e Inducción General es un documento ‘vivo’, implica poder cambiar a medida que aparezcan nuevas necesidades en el entorno institucional. Lo anterior quiere decir: según las necesidades de la Institución se puede justificar la necesidad de incorporar nuevos conceptos o variar algunos. Además, el Manual es una fuente de información directa para el colaborador; junto al Reglamento Interno de la Asamblea Legislativa, los podrá consultar las veces que considere necesarias.

Por eso, es de suma importancia entregarlo en su periodo de inducción, en el caso de la Asamblea Legislativa se cuenta con la página web, y es muy conveniente, tener una copia siempre en este sitio, accesible para todos los colaboradores.

Sobre el contenido

Debe ser un texto breve, conciso, directo, con información actual y verídica, atractivo, con lenguaje sencillo, aunque siempre ajustado a la voz y tono de la organización, además particularmente apegado a sus elementos identitarios.


Debe ser visual, se puede utilizar imágenes, infografías e ilustraciones para ejemplificar todo el documento. Sin pretender dar recetas, se trata de que el manual sea todo lo creativo e innovador posible.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

La estructura del Manual:


- Portada
- Introducción: se pone un breve párrafo acerca de qué es el manual y su contenido.
- Índice
- Mensaje del Director Ejecutivo: se escribe un texto donde se le dé la bienvenida al nuevo colaborador, por medio de palabras motivadoras, puede ser también una frase emotiva.
- Historia de la organización: se describe brevemente la empresa desde su fundación hasta la actualidad.
- Misión, Visión y Valores: elementos que hacen mención acerca de la razón de ser de la empresa, hacia dónde quiere llegar y los valores con los cuales se maneja.
- Organigrama: un contenido a groso modo de la institución abarca las dependencias tanto de la División Legislativa, como de la División Administrativa.
- Inducción virtual: se dará una pequeña explicación del acceso a la plataforma virtual para proceder con el registro de su usuario y el inicio de la inducción.
- Despedida: se adiciona una despedida donde se agradece al colaborador empezar a trabajar con la institución.

El manual, como cualquier otro documento normativo, debe aprobarse por la máxima autoridad de la organización, con el fin de que adquiera la fuerza necesaria y se aplique como corresponda.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Una vez elaborado, el Manual debe entregarse a los colaboradores de nuevo ingreso, se explica las razones de su realización, así como los beneficios por aportar a la entidad.

También se les entregará un formulario de registro de la inducción, en el cual deben ir los datos personales del colaborador, así como los del proceso de inducción. Una vez lo llenen debe firmarse por el nuevo colaborador y el responsable del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos de la entidad.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--


Cronograma de actividades del Proceso de Inducción Presencial

Tabla 28. Cronograma de actividades del Proceso de Inducción Presencial

Hora	Actividad	Responsable	Tiempo
9:00 am	Bienvenida	Recursos Humanos	30 min.
9:30 am	Presentación del Dpto. de RRHH	Recursos Humanos	30 min.
10:00 am	Refrigerio	Recursos Humanos	15 min.
10:15 am	Información sobre el Reglamento Interno de la Asamblea Legislativa	Recursos Humanos	15 min.
10:30 am	Se les brinda la información sobre la inducción virtual	Recursos Humanos	45 min.
11:15 am	Consultas	Recursos Humanos	30 min.
11:45 am	Despedida	Recursos Humanos	15 min.

Fuente: Elaborado por las Investigadoras

CAPITULO III

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Programa Inducción Virtual

Se puede citar nuevamente Alles, M. (2010) quien conceptualiza la Inducción Específica, como: “una serie de conocimientos sobre funciones y actividades relacionadas con la posición”. (p.16)


Es importante recordar: toda persona necesita recibir una instrucción clara, completa e inteligente sobre lo que se espera, y cómo lo haga.

El objetivo de esta etapa es brindar al nuevo colaborador los datos relacionados con sus funciones, la interacción dentro de la entidad, para de esta manera lograr los objetivos del puesto, pues van de la mano con el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Para la inducción virtual se considera las etapas III y IV respectivamente, en este momento los nuevos colaboradores de fracciones políticas ya cuentan con la bienvenida e información general de la Institución.

Este proceso de inducción virtual estará a cargo de los colaboradores del Área de capacitación del Departamento de Recursos Humanos con el apoyo del Departamento de Informática.


Se llevará a cabo el lunes siguiente de haber concluido la inducción presencial, los colaboradores de nuevo ingreso accederán a la plataforma virtual y tendrán tres meses para concluir la inducción.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

En este momento ellos tendrán una inducción específica, donde se brindará información relacionada con el quehacer legislativo por parte de los colaboradores de fracción.

En la etapa IV y final se evalúa los resultados obtenidos en el proceso con la aplicación del instrumento, esto se hará una vez finalicen los tres meses y su aplicación y responsabilidad estará a cargo de los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos.

CAPITULO IV

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Evaluación del Programa de Inducción

Luego de finalizar el proceso de inducción, el personal del Área de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos debe realizar una evaluación con el fin de identificar cuáles de los puntos claves de la inducción, no quedan lo suficientemente claros para el colaborador, con el fin de reforzarlos o tomar acciones concretas sobre ellos (reinducción, refuerzos y otros).


Al evaluar el proceso de inducción se define claramente la percepción del nuevo colaborador y la eficacia del proceso, sencillamente con seguir estos tres pasos:

1. Aplicación de un formato de evaluación:

En este formato se evaluará tanto la inducción general como la inducción específica, esta herramienta se utilizará aplicándola luego de transcurrir el tiempo acordado para finalizar la inducción virtual, de esta manera se puede medir la eficacia tanto del proceso de inducción general, como el proceso de la inducción específica.
2. Análisis de resultados:

Es importante se realice una evaluación cuantitativa de los procesos de inducción general y específica.
3. Elaboración de un informe de evaluación de inducción:

Se obtiene el análisis de resultados de la evaluación desarrollada por el Departamento de Recursos Humanos. Incluye recomendaciones. Este

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

informe servirá para que este departamento pueda validar el proceso y en consecuencia mejorarlo.

De esta forma podrá también verificar la eficacia del proceso de inducción específica y modificarlo si fuese necesario.

Para realizar esta evaluación se deberá contar con un Cuestionario de Evaluación de Inducción al Colaborador. Se dividirá en dos fases: una evaluación de la Inducción Presencial y la otra fase incluye la Inducción Virtual.


Por tanto, esta será una herramienta la cual permitirá medir el crecimiento del nuevo integrante, al revisar su asimilación de los conocimientos propios de la inducción específica y medir conocimientos concernientes a sus funciones.

Esta evaluación será un elemento fundamental que promueva la mejora continua de los nuevos colaboradores de fracciones políticas, en virtud de lo anterior, se podrá detectar errores de la inducción tanto general como específica.

El formulario para evaluar la Inducción General servirá únicamente al Departamento de Recursos Humanos, pues una vez culminado el proceso de inducción llevará un registro físico o digital de cada uno de los nuevos colaboradores de fracciones políticas.

En este documento se registrará la fecha de la inducción presencial y la inducción virtual y por último la fecha de ingreso del colaborador.

En la evaluación se mide conocimientos sobre la organización, se valora el proceso de inducción, el cual permitirá al Departamento de Recursos

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--


Humanos obtener datos cuantitativos y cualitativos de la efectividad con que se lleva dicho proceso, se obtendrá indicadores para permitir tomar acciones correctivas necesarias para la mejora del proceso, y se visualiza de una forma más objetiva lo que realmente no se realiza de forma adecuada.

Es importante aclarar lo siguiente: esta evaluación se debe hacer, con base en la inducción virtual hecha a los funcionarios de primer ingreso de fracciones políticas por medio de la plataforma virtual; donde consta se recibe la capacitación por parte del colaborador.

Generalmente, este tipo de evaluaciones no se consideran dentro de los programas del ciclo operativo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), pese a llevarse algunos indicadores los cuales se ajustan de forma correctiva.

Formulario de Evaluación:

A continuación, se presenta una propuesta de un formulario de evaluación de la inducción impartida.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ÁREA DE CAPACITACIÓN


Nombre:

Fecha: _____

EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN

Por favor, dedique unos minutos a contestar esta encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para conocer el grado de satisfacción que obtuvo frente al proceso de inducción que fue realizado en la organización, Con el fin de mejorar nuestros procesos de inducción y así lograr excelentes resultados.

Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y no se utilizarán para ningún propósito distinto al de ayudarnos a optimizar nuestros procesos.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

1. El contenido del programa de inducción fue apropiado para usted


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

2. La información suministrada en el programa de inducción fue completa y útil

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

3. Los temas planteados en la inducción fueron de su interés

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

4. La bienvenida que recibió en la institución le generó motivación


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

5. El objeto virtual de aprendizaje fue pertinente

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

6. Le fue fácil acceder a la información virtual

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

7. La didáctica virtual que se implementó en el programa de inducción le ayudó a una mejor comprensión

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

8. El tiempo dado para la inducción virtual fue adecuado

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

9. La didáctica virtual fue un método innovador

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo



**Asamblea Legislativa
República de Costa Rica**

Procedimiento Inducción

Personal de nuevo Ingreso
Fracción Política

Elaborado:
Julio 2019

Versión:
0.1


10. El programa de inducción que se le ofreció fue satisfactorio

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo


Generales

a. ¿Qué aspectos positivos le causó la Inducción?

b. ¿Qué aspectos le agradaron más de la inducción?

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Si desea adicionar alguna observación sírvase hacerlo en el siguiente espacio:


 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

PLANTILLA DE ACCIONES POR TOMAR PARA LA EVALUACIÓN

Se deberá colocar en la casilla de Respuesta proporcionada por el colaborador y frente a este detalle redactar la acción correctiva en caso de ser negativa la respuesta.

No.	RESPUESTA DEL COLABORADOR	ACCIONES POR SEGUIR	FECHA EN QUE SE DARÁ SEGUIMIENTO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

CAPITULO V

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--


Presupuesto

La Asamblea Legislativa no tendrá que invertir en la contratación de personas quienes impartan el Proceso de Inducción, pues se impartirá por los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos, de igual forma con el soporte de colaboradores de otros departamentos como son Comisiones Legislativas.

Los documentos por entregar como reglamentos y brochures se confeccionan por los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos y estos se envían a imprimir a la Unidad de Reproducción de Documentos, donde cuentan con presupuesto para ese tipo de trabajos y no se incurre en ningún gasto adicional por servicio de fotocopiado o encuadernación.

Para la inducción presencial el único gasto que se podrá general es por gastos de alimentación de los participantes y los facilitadores. Pero por ser una inducción de solamente tres horas, se dará un refrigerio con un costo aproximado a los ₡ 1.200, el cual incluirá cinco clases de bocadillos entre salados y dulces, en cuanto a los refrescos o el café la Institución cuenta con un con presupuesto en el departamento de Proveeduría para la línea de refrescos, azúcar y café, entonces no genera ningún gasto extra.

A continuación, se presenta el cuadro con el detalle del presupuesto del refrigerio para un total de 171 colaboradores nuevos y aproximadamente cuatro funcionarios de la institución, para un total de 175 personas.

 <p>Asamblea Legislativa República de Costa Rica</p>	<p>Procedimiento Inducción</p> <p>Personal de nuevo Ingreso Fracción Política</p>	<p>Elaborado: Julio 2019</p> <p>Versión: 0.1</p>
--	--	--

Presupuesto para el proceso de Inducción Presencial

Tabla 29. Presupuesto para el proceso de Inducción Presencial

Actividad	Incluye	Precio
Refrigerio	5 tipos de bocadillos entre salados y dulces	¢ 1.200.00
Total		¢ 210.000.00

Fuente: Elaborado por las Investigadoras

Adicionalmente se elabora un cronograma con las actividades programadas para el proceso de inducción presencial, tiene una duración aproximada de tres horas, donde se incluye las etapas I y II de esta propuesta.

Referencias Bibliográficas:

- Alles, M. (2010). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*. Segunda Edición-Cuarta reimpresión, Editorial Granacia, Buenos Aires-Argentina.
- Alles, M. (2010). *Selección por Competencias*. Primera Edición- Tercera reimpresión, Editorial Granacia, Buenos Aires-Argentina.
- Bittel, L. (1995). *Enciclopedia del Management* (1 ed., Vol. Tomo I). México. D.F.: McGRAW-HILL/ Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5 ed.). Colombia: McGRAW-HILL/ Interamerican S.A.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos* (3 ed.). México. D.F.: McGRAW-HILL/ Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (73 ed.). México. D.F.: McGRAW-HILL/ Interamericana S.A.
- Chirinos, N. (2009). *Selección de Personal* (2 ed.). Valencia, Venezuela: Dirección de Medios y Publicaciones.
- DeCenzo, D., & Robbins, S. (2003). *Fundamentos de la Gestión de Recursos Humanos* (9 ed.). Virginia: Ilustrada, reimpresa.
- Dessler, G. (2001). *Administración del Personal* (8 ed.). México D.F.: PEARSON EDUCACIÓN.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (1 ed.). Córdoba: Brujas. 153

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). Bogotá: McGraw-HILL/Interamericana S.A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Bogotá: McGraw-HILL/Interamericana S.A

Sáenz, M. (2007). *Aproximación a la Investigación Cualitativa en Psicología y Educación*. San José: Universidad Católica de Costa Rica.