

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo



ADMINISTRACIÓN

CASO DE ESTUDIO

**DESARROLLO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA NUEVO PERSONAL EN EL
CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SANTA RITA DEL CANTÓN ARCHIDONA EN
LA PROVINCIA DE NAPO.**

**MODALIDAD EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS: HAYLIS GENESIS ALVARADO ALVARADO

NAYELI MISHEL ANDY MAMALLACTA

TUTORA: TNLGA. CRISTINA ALEJANDRA MAZABANDA GONZALEZ

Tena - Ecuador

2025 IS

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	3
CERTIFICACIÓN.....	4
RESUMEN	5
1 INTRODUCCIÓN	7
2 OBJETIVOS.....	8
2.1 OBJETIVO GENERAL	8
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
2.2.1 Objetivo 1.....	8
2.2.2 Objetivo 2.....	8
2.2.3 Objetivo 3.....	8
3 ANÁLISIS.....	9
3.1 Contexto situacional.....	9
3.2 Análisis de las metodologías y pasos utilizados	10
3.2.1 Enfoque de la Investigación	10
3.2.2 Tipo de investigación	10
3.2.3 Las herramientas de investigación	11
4 PROPUESTA	12
4.1 Resultado del Objetivo 1.....	12
4.2 Resultado del Objetivo 2.....	23
4.3 Resultado del Objetivo 3.....	26
5 CONCLUSIONES	37
6 RECOMENDACIONES.....	38
7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
8 ANEXOS.....	41

APROBACIÓN DEL TUTOR

Tnlga. Cristina Alejandra Mazabanda Gonzalez

PROFESOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Tutor Examen de carácter complejo práctico denominado **DESARROLLO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA UN NUEVO PERSONAL EN EL CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SANTA RITA DEL CANTÓN ARCHIDONA EN LA PROVINCIA DE NAPO** , de autoría del señor **HAYLIS GENESIS ALVARADO ALAVARADO**, con CC. 150104349-9 Y **NAYELI MISHEL ANDY MAMALLACTA**, CC. 1550218273 estudiante de la Carrera de Tecnología en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Examen de carácter complejo práctico antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen el respectivo reglamento e institución.

Tena, 14 de Julio de 2025



Tnlga. Cristina Alejandra Mazabanda Gonzalez

TUTORA DEL EXAMEN DE CARACTER COMPLEXIVO PRÁCTICO

CERTIFICACIÓN

Ing. Carlos Guerrero Ll., Mg.

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE LA
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN**


De mi consideración

Por medio del presente expreso un atento y cordial saludo, y a la vez me permito hacer conocer lo siguiente:

En calidad de miembros del jurado calificador del Informe técnico del caso práctico denominado: **DESARROLLO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA NUEVO PERSONAL EN EL CENTRO TURISTICO SANTA RITA DEL CANTÓN ARCHIDONA EN LA PROVINCIA DE NAPO**, de autoría de las señor/itas, **Haylis Genesis Alvarado Alvarado**, con CC. **1501043499** y **Nayeli Mishel Andy Mamallacta**, con CC. **1550218273**, Estudiante de la Carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN** del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICAMOS** que se ha realizado la revisión prolija, ha sido corregido y aprobado; por lo que autorizamos su presentación y la continuidad en el proceso.

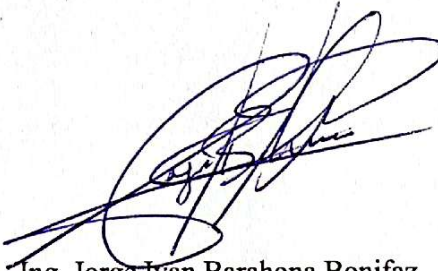
Tena, 01 de Agosto de 2025

Atentamente;



Mgs. Juan David Andi Ch.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Jorge Ivan Barahona Bonifaz

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

RESUMEN

La presente investigación se centra en la elaboración de un manual de inducción dirigido al nuevo personal del Centro Turístico Comunitario Santa Rita, ubicado en el cantón Archidona, provincia de Napo. A través del análisis realizado, se evidenció que la falta de un proceso de inducción formal ha generado obstáculos en la adaptación del personal, limitaciones en el conocimiento de la estructura organizacional y una disminución en la calidad del servicio brindado a los visitantes. El propósito principal del estudio fue diseñar una herramienta que facilite la integración de los nuevos colaboradores, contribuya al fortalecimiento de la cultura institucional y optimice su desempeño desde las primeras etapas de vinculación laboral.

Se empleó una metodología de enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas para un análisis integral. Se utilizaron como instrumentos de aplicación las encuestas, la observación directa y el análisis documental. Las encuestas fueron dirigidas al personal con el fin de recoger su percepción sobre la necesidad de un proceso de inducción estructurado. La observación permitió identificar situaciones reales dentro del entorno laboral, y el análisis de documentos internos aportó información relevante sobre las prácticas actuales del centro. Como resultado, se evidenció que el 100% de los encuestados manifestó la necesidad de contar con un manual de inducción, valorando especialmente la inclusión de elementos fundamentales como la misión, visión y los valores organizacionales. El producto final, se propone un manual de inducción adaptado al contexto comunitario, que contribuirá a una integración más eficiente y a una gestión organizacional más sólida.

Palabras Claves: Inducción, talento humano, turismo comunitario, integración laboral, Centro Santa Rita.

ABSTRACT

This research focuses on the development of an induction manual for new staff at the Santa Rita Community Tourism Center, located in the Archidona canton, Napo province. The analysis revealed that the lack of a formal induction process has created obstacles to staff adaptation, limited knowledge of the organizational structure, and a decline in the quality of service provided to visitors. The main objective of the study was to design a tool that facilitates the integration of new employees, contributes to strengthening the institutional culture, and optimizes their performance from the earliest stages of employment.

A mixed-method approach was used, combining quantitative and qualitative techniques for a comprehensive analysis. Surveys, direct observation, and documentary analysis were used as application instruments. The surveys were directed at staff to gather their perceptions of the need for a structured induction process. Observation identified real-life situations within the workplace, and the analysis of internal documents provided relevant information on the center's current practices. As a result, it was evident that 100% of respondents expressed the need for an induction manual, particularly valuing the inclusion of key elements such as the organizational mission, vision, and values. The final product is an induction manual adapted to the community context, which will contribute to more efficient integration and stronger organizational management.

Keywords: Induction, human talent, community tourism, workforce integration, Santa Rita Center.

Reviewed by:


B.A Carolina Romero

C.I: 131324521-1

Language Center Professor

1 INTRODUCCIÓN

En el contexto general, la falta de un manual de inducción ha sido identificada como una deficiencia operativa dentro de la organización. Debido a la carga laboral y a la ausencia de un proceso estandarizado, no ha sido posible ejecutar en su totalidad las actividades previstas en el plan de inducción. Esta situación ha provocado que una parte significativa del personal no disponga de información clave sobre la empresa, lo que dificulta la comunicación interna. Como consecuencia, se han generado reprocesos, retrasos y una disminución en la eficiencia operativa, afectando directamente la calidad del servicio ofrecido al cliente. (Mieles, 2023).

El Centro Turístico Comunitario Santa Rita, ubicado en el Cantón Archidona, provincia de Napo, es un espacio fundamental para el desarrollo turístico local que promueve la cultura y la naturaleza. Sin embargo, enfrenta el problema de la ausencia de un proceso formal para la inducción de un nuevo personal y afecta la calidad del servicio ofrecido a los visitantes, limitando su competitividad y sostenibilidad.

La ausencia de un manual de inducción debilita el ingreso de nuevo personal en la organización, ya que cuando no hay un manual de inducción los nuevos empleados se sienten confundidos, no tienen la información que requiere y les cuesta adaptarse al trabajo.

El manual de inducción de nuevo personal es una herramienta significativa en dirección de la empresa y de los colaboradores, es donde la organización comparte con el nuevo empleado normas, políticas, culturas y procedimientos que le permitan que realice manual. (Lagos, 2023)

Esta investigación radica en elaborar un manual de inducción específico para el Centro Turístico Comunitario Santa Rita permitirá optimizar la incorporación del personal nuevo, fortaleciendo así la identidad institucional y la calidad del servicio.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Elaborar un manual de inducción para nuevo personal, que permita facilitar su adaptación a la organización.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.2.1 Objetivo 1

- Diagnosticar las necesidades de información y orientación que requiere el nuevo personal durante su proceso de ingreso a la organización.

2.2.2 Objetivo 2

- Diseñar los contenidos y lineamientos fundamentales del manual de inducción, considerando la misión, visión, políticas, estructura organizativa y funciones.

2.2.3 Objetivo 3

- Elaborar un manual de inducción que facilite el proceso de integración del nuevo personal y mejore su desempeño inicial.

3 ANÁLISIS

3.1 Contexto situacional

Según Cummins, Alavarado, & Andi (2016), La Comunidad Santa Rita se ubica dentro de la Reserva de Biosfera Gran Sumaco, reconocida por la UNESCO en el Ecuador; implica un compromiso con la conservación ambiental y el turismo sostenible, ofreciendo una alternativa económica que puede coexistir con la conservación. En este contexto, Santa Rita se presenta como una iniciativa impulsada por la comunidad de Archidona, enfocada en ofrecer experiencias auténticas que valoran la cultura local y la belleza natural, buscando generar beneficios directos para la comunidad.

Vargas Correa (2023), menciona que la organización no cuenta con un proceso formal que integre de manera integral a los nuevos colaboradores. Esta situación hace evidente la necesidad de establecer mecanismos de inducción adecuados que permitan a los nuevos integrantes adaptarse eficazmente desde sus primeros días., por lo que resulta fundamental que el personal cuente con las herramientas necesarias para desenvolverse con eficiencia desde el inicio, contribuyendo así al incremento de la productividad y a la mejora de la experiencia de los visitantes. El proceso de inducción en la actualidad caracterizado por su alcance aborda aspectos generales de la organización y no profundiza en temas específicos relacionados con el rol que debe desempeñar un nuevo personal.

La necesidad de un manual de inducción surge de una característica integradora a nuevos colaboradores, en este contexto el manual de inducción será una herramienta integral que facilite la incorporación del nuevo personal, alineando su trabajo con la realidad operativa, organizacional y ambiental del Centro Turístico Comunitario Santa Rita.

3.2 Análisis de las metodologías y pasos utilizados

3.2.1 Enfoque de la Investigación

Según Johnson (2014), la investigación mixta se define como el tipo de investigación en el que se recopilan, analizan y combinan datos cualitativos en un solo estudio o serie de estudios para responder preguntas de investigación. La investigación mixta es una metodología que combina la rigurosidad de los métodos cuantitativos con la profundidad de los métodos cualitativos con el objetivo de obtener una comprensión más completa y enriquecedora de los fenómenos estudiados.

3.2.2 Tipo de investigación

Según Guevara Alban (2020), La Investigación es de tipo descriptivo donde se recopilará, describirá y analizará los resultados que generan las variables de estudio, además de los hechos y acontecimientos dados; con la finalidad de tener una visión más clara, precisa y concisa del objetivo de estudio. Para la recolección de datos se aplicará técnicas de estudio como la encuesta. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Documental: El método documental, es necesario para buscar y revisar información de libros, artículos, trabajos de grado y otros documentos que nos dan a conocer sobre la inducción personal. Para conocer cómo se va a realizar un manual de inducción, qué temas debe tener y porqué es importante para las organizaciones.

De campo: Según Arias (2012) La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios). Es un método de datos cualitativos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural.

3.2.3 Las herramientas de investigación

Encuestas o cuestionarios

Se realizó encuestas aplicadas a través de un cuestionario estructurado que se realizará de forma presencial en un horario previamente coordinado con la administración del centro con el fin de no interferir con las actividades laborales. Antes de realizar la encuesta se explicará a cada participante el objetivo de esta investigación. La encuesta estará dirigida tanto a nuevos colaboradores y trabajadores con experiencia ya que ambos pueden aportar información, esta encuesta facilitara adquirir opiniones, sugerencias o experiencias personales relacionadas con el proceso de inducción.

Observación directa:

Como parte del desarrollo de esta investigación, se aplicará la técnica de observación directa con el fin de recopilar información de manera más detallada sobre cómo se llevará a cabo el proceso de inducción del centro turístico. Esta observación permitirá identificar aspectos que muchas veces no se expresan en encuestas, como la misión, visión, valores y políticas, su nivel de adaptación con sus compañeros y el ambiente laboral en general.

Análisis y síntesis de la información: Una vez recopilados los datos, será fundamental identificar debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, lo cual nos servirá de base para la elaboración de un manual de inducción adaptados a las necesidades de un personal nuevo.

4 PROPUESTA

4.1 Resultado del Objetivo 1

Se aplicó una encuesta al personal, contando con la cifra de 15 trabajadores del Centro Turístico Comunitario Santa Rita con el fin de identificar las necesidades de información y orientación que experimenta el nuevo personal durante su proceso de ingreso. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la tabulación y su interpretación:

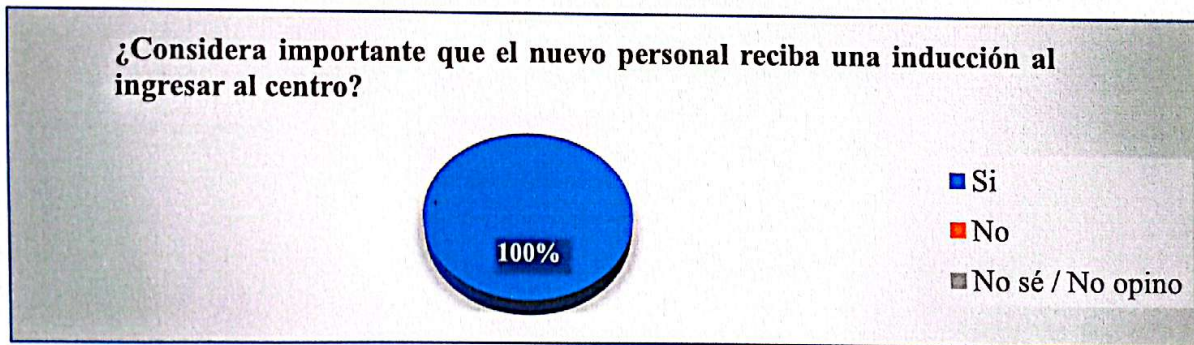
Pregunta 1. ¿Considera importante que el nuevo personal reciba una inducción al ingresar al centro?

Tabla 1 : Importancia de la inducción

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Sí	15
2	No	0
3	No sé / No opino	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 1



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: El gráfico indica que el 100% de las personas encuestadas consideran importante que el nuevo personal reciba una inducción al ingresar a un centro turístico. Esto evidencia una conciencia colectiva sobre la relevancia de preparar adecuadamente a los nuevos Colaboradores desde su ingreso puede mejorar su adaptación con la organización.

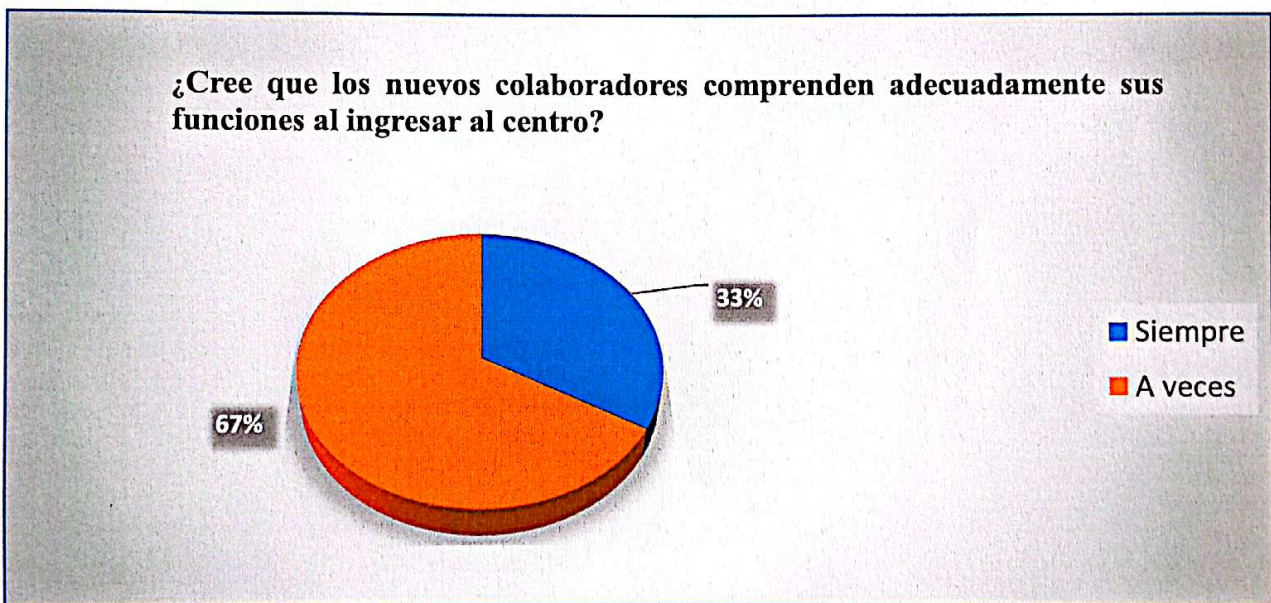
Pregunta 2. ¿Cree que los nuevos colaboradores comprenden adecuadamente sus funciones al ingresar al centro?

Tabla 1: Comprensión de funciones en nuevos colaboradores.

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Siempre	5
2	A veces	10
3	Nunca	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 2



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: La mayoría de los encuestados el 67% cree que los nuevos colaboradores solo "A veces" comprenden bien sus funciones al ingresar al centro turístico, mientras que solo un tercio 33% piensa que es "Siempre" así. Esto sugiere que la comprensión de las funciones al inicio no es consistente y señala la necesidad de mejorar el proceso de incorporación.

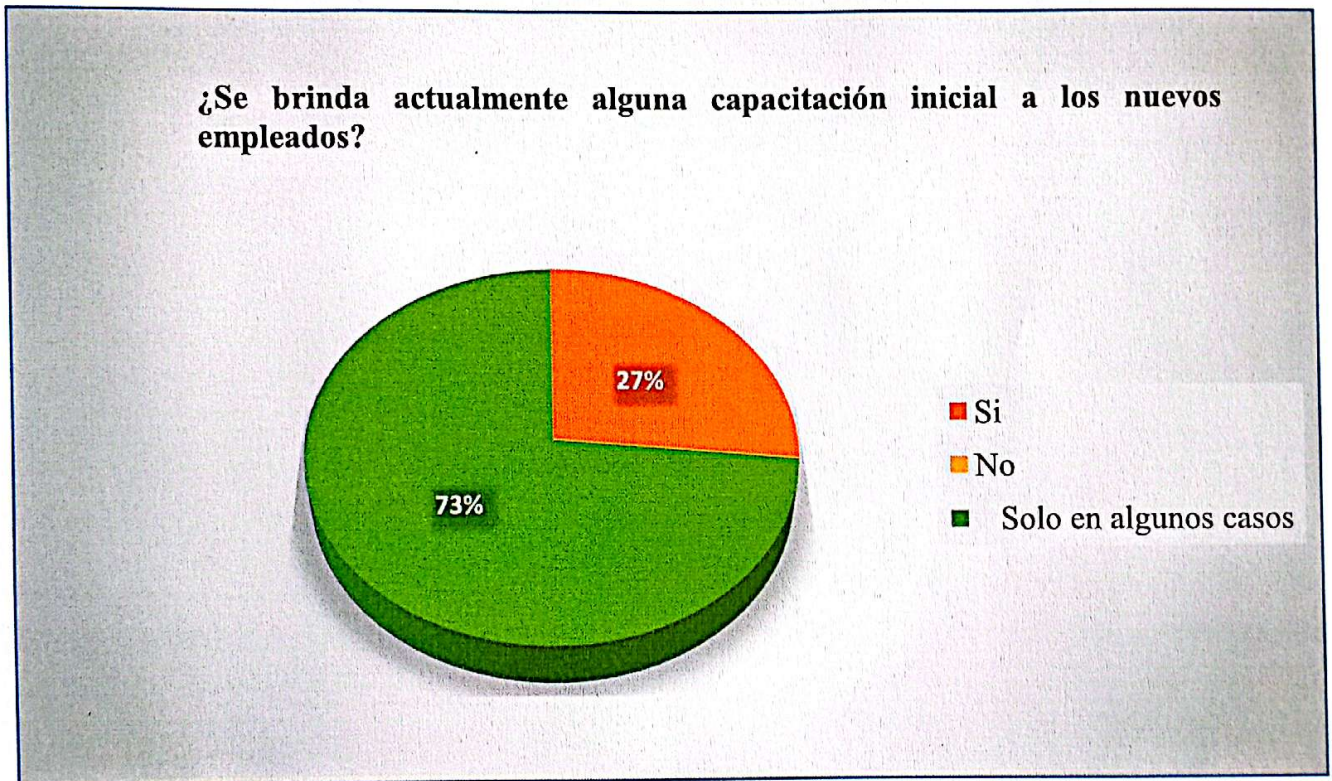
Pregunta 3. ¿Se brinda actualmente alguna capacitación inicial a los nuevos empleados?

Tabla 2: Capacitación inicial al nuevo personal

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Sí	4
2	No	0
3	Solo en algunos casos	11

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 3



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: El 73% de los encuestados afirma que solo en algunos casos, mientras que un 27% señala que si brindan una capacitación. Esto revela una falta de uniformidad en la formación de nuevos empleados, lo cual podría generar inconsistencias en el desempeño del personal y en la atención brindada a los visitantes.

Pregunta 4: ¿Le gustaría que exista un manual de inducción formal para facilitar el proceso de integración del nuevo personal?

Tabla 3: Preferencia por un manual de inducción formal

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Sí	15
2	No	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 4



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: El 100% del personal encuestado considera que esta herramienta sería beneficiosa para facilitar la integración de los nuevos colaboradores. Este resultado refuerza la necesidad identificada en la pregunta anterior sobre la ausencia de un proceso formal y subraya la disposición del personal a acoger una solución estructurada.

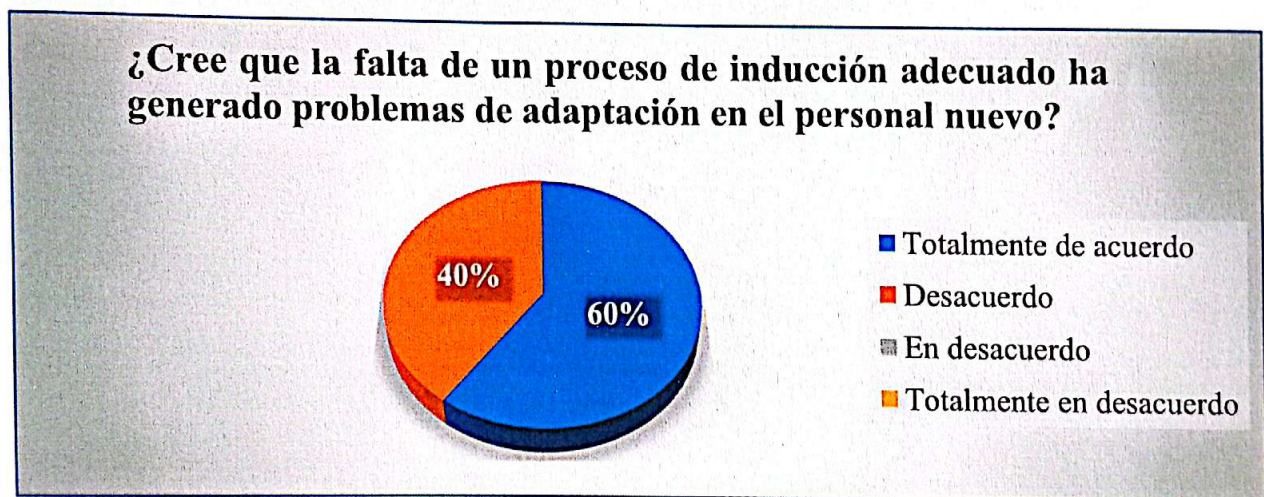
Pregunta 5: ¿Cree que la falta de un proceso de inducción adecuado ha generado problemas de adaptación en el personal nuevo?

Tabla 4: Falta de inducción y adaptación del nuevo personal.

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Totalmente de acuerdo	9
2	De acuerdo	6
3	En desacuerdo	0
4	Totalmente en desacuerdo	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 5



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: El 60% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que la falta de un proceso de inducción ha generado problemas de adaptación entre los nuevos colaboradores y el 40% expresó estar en "desacuerdo" con esta afirmación. Esto pone en evidencia que la ausencia de un proceso estructurado impacta directamente al ajuste de los nuevos empleados al entorno de trabajo .

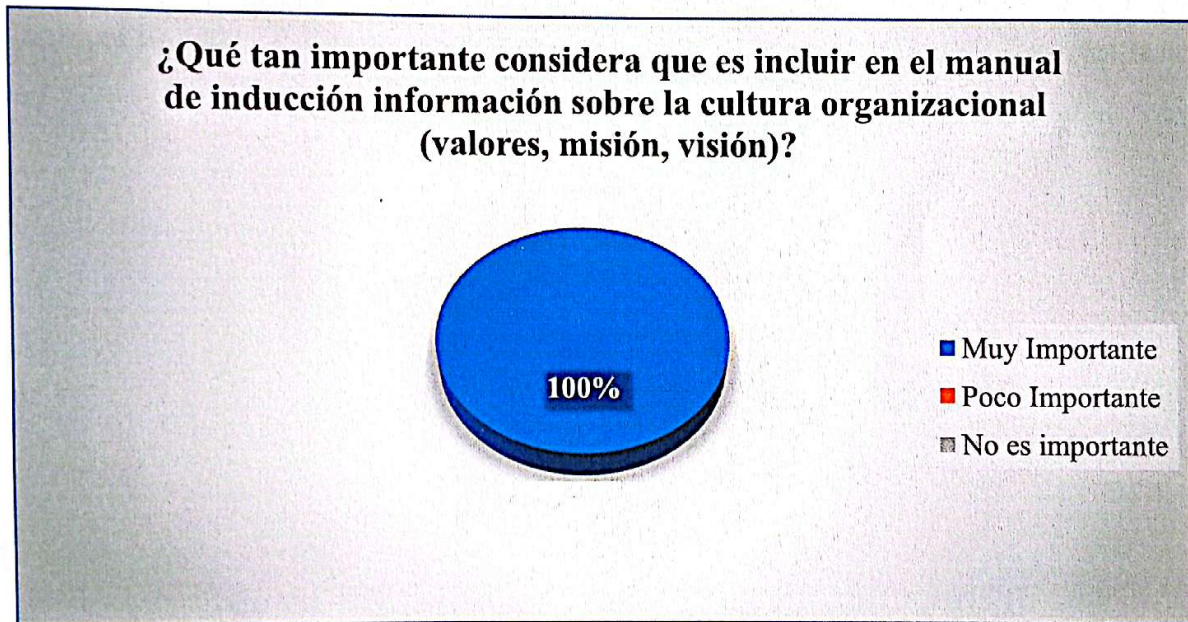
Pregunta 6: ¿Qué tan importante considera que es incluir en el manual de inducción información sobre la cultura organizacional (valores, misión, visión)?

Tabla 5: Importancia de la Cultura Organizacional en el Proceso de Inducción.

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Muy importante	15
2	Poco importante	0
3	No es importante	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 6



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: El 100% de los encuestados considera que es muy importante incluir la información en el manual de inducción la información sobre la cultura organizacional. Esto destaca el interés del personal por promover una identidad institucional clara, fomentando la alineación de los nuevos colaboradores con los valores y objetivos del centro.

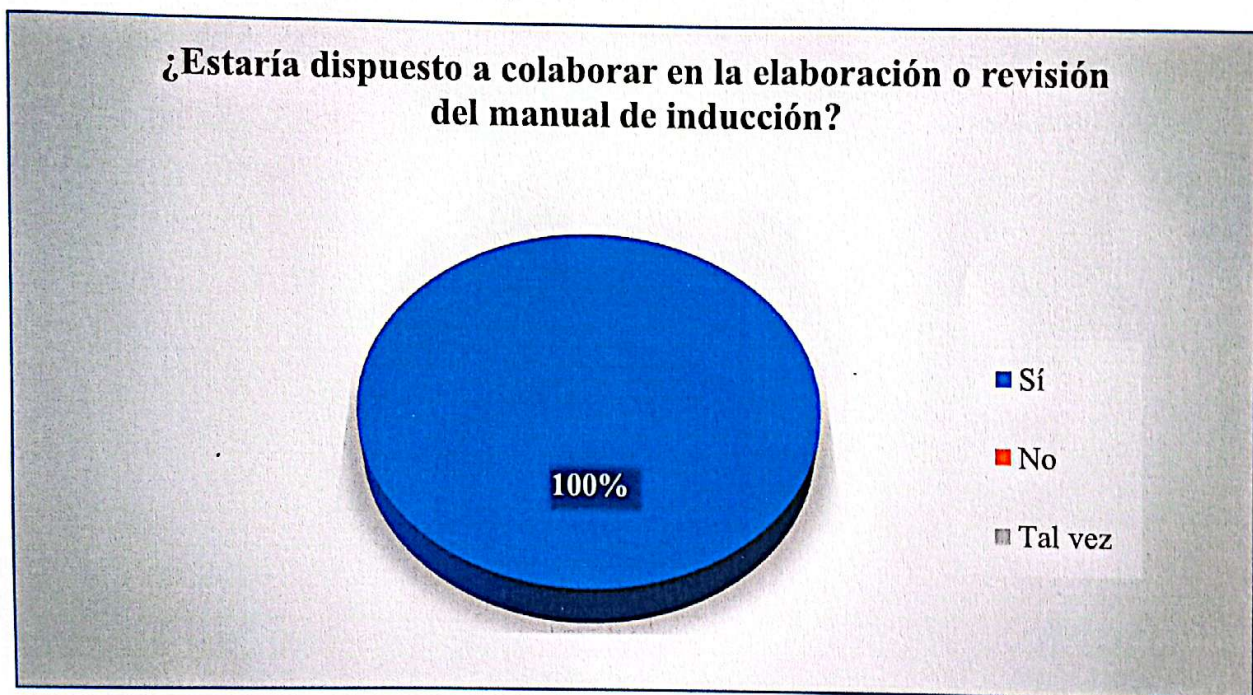
Pregunta 7: ¿Estaría dispuesto a colaborar en la elaboración o revisión del manual de inducción?

Tabla 6: Disposición para colaborar en la elaboración del manual de inducción.

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Sí	15
2	No	0
3	Tal vez	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 7



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: El 100 % de los encuestados manifestó estar dispuesto a colaborar en la revisión del manual de inducción. Este resultado evidencia un alto nivel de compromiso e interés por parte del personal en contribuir activamente al fortalecimiento de los procesos internos de la organización.

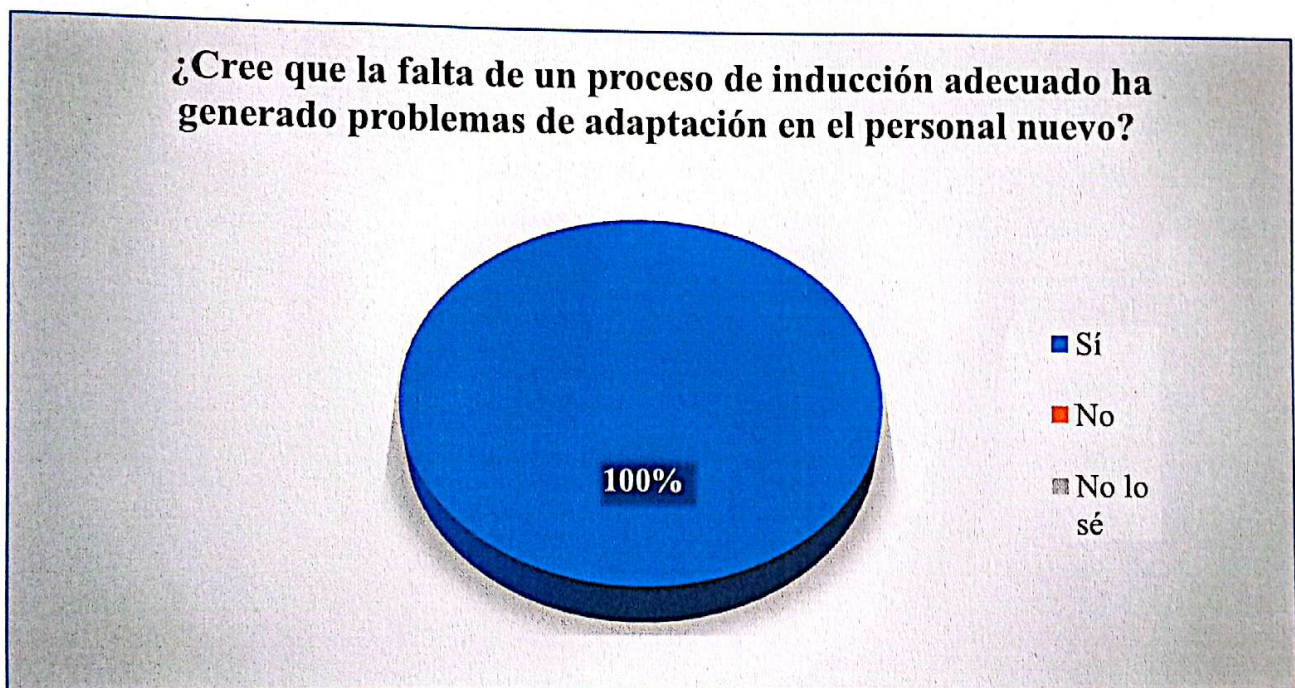
Pregunta 8: ¿Cree que la falta de un proceso de inducción adecuado ha generado problemas de adaptación en el personal nuevo?

Tabla 7: Impacto de la falta de inducción en la adaptación del nuevo personal

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Sí	15
2	No	0
3	No lo sé	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 8



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: El 100 % de los encuestados opina que la falta de un proceso de inducción adecuado causa problemas de adaptación en el nuevo personal. Esto refleja una preocupación general por la necesidad de orientar correctamente a los nuevos colaboradores desde su ingreso, para evitar desinformación, errores y dificultades en su integración al entorno laboral.

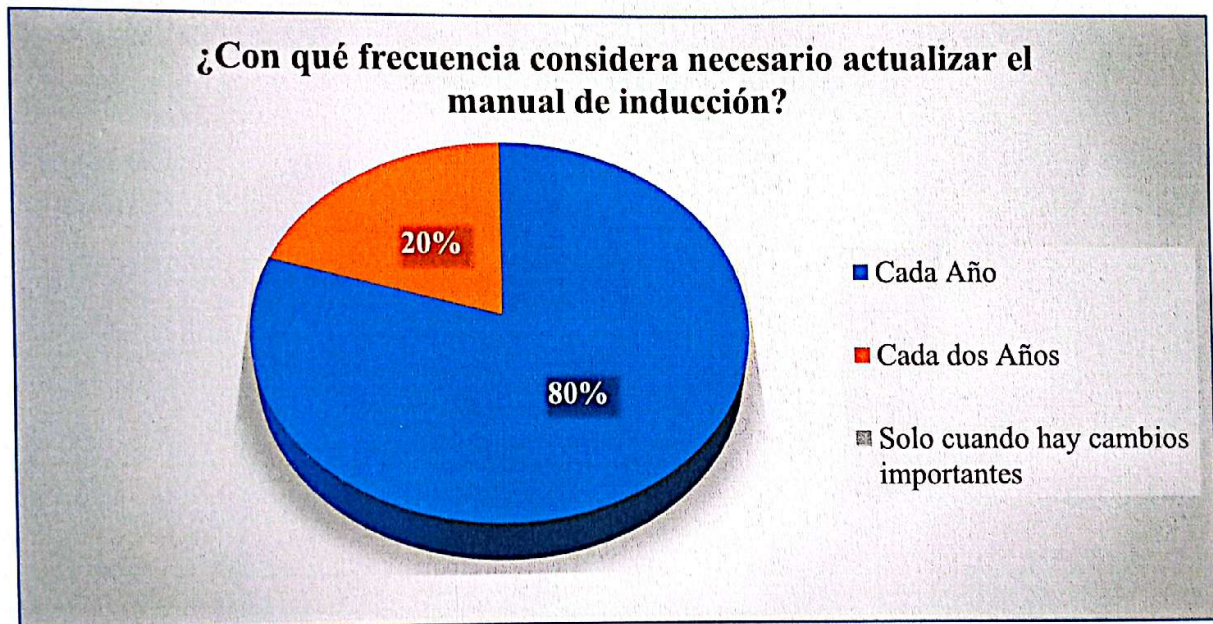
Pregunta 9: ¿Con qué frecuencia considera necesario actualizar el manual de inducción?

Tabla 8: Frecuencia recomendada para la actualización del manual de inducción

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Cada año	12
2	Cada dos año	3
3	Solo cuando hay cambios importantes	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 9



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Análisis e interpretación: El 80 % de los encuestados considera necesaria una actualización anual del manual de inducción para mantenerlo vigente y útil, mientras que el 20 % cree suficiente una revisión cada dos años. Esto refleja la importancia que se le da a mantener información actualizada para una inducción efectiva.

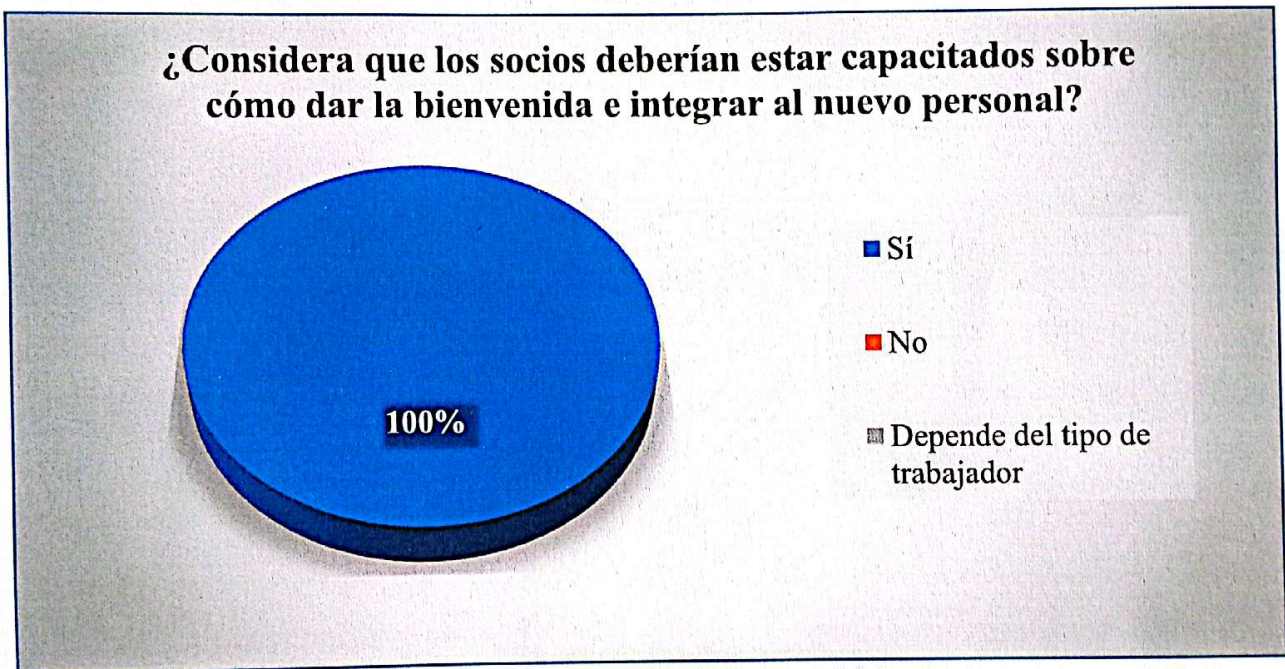
Pregunta 10: ¿Considera que los socios deberían estar capacitados sobre cómo dar la bienvenida e integrar al nuevo personal?

Tabla 9: Capacitación de socios para integrar al nuevo personal

Escala	Consideración	Funcionarios Encuestados
1	Sí	15
2	No	0
3	Depende del tipo de trabajador	0

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

Gráfico 10



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

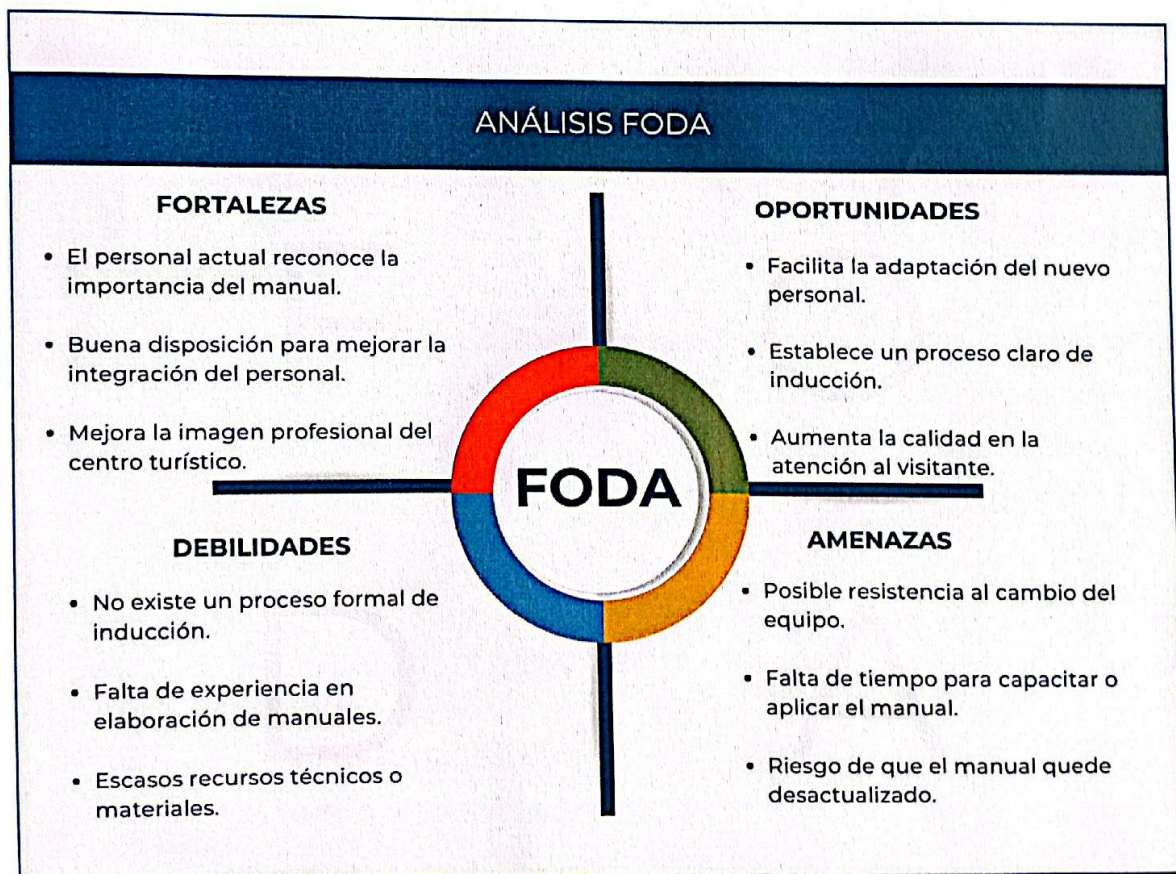
Análisis e interpretación: El 100 % de los encuestados cree que los socios deben estar capacitados para dar una bienvenida adecuada y facilitar la integración del nuevo personal. Esto refleja el valor que se le otorga a una bienvenida bien estructurada y guiada, reconociendo su impacto positivo en la integración y motivación del nuevo personal.

Análisis FODA:

En base a los resultados obtenidos de las encuestas se elaboró un análisis FODA con el que se diagnosticó la situación actual de los trabajadores en el proceso de inducción. Esta herramienta me permitió identificar aspectos positivos y negativos, tanto internos como externos, que influyen directamente en la integración del nuevo personal. Toda esta información es fundamental para diseñar estrategias que ayuden a mejorar la bienvenida y orientación de los nuevos empleados desde el inicio de su trabajo en la organización.

Gráfico 11

Análisis FODA del proceso de inducción del nuevo personal



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

4.2 Resultado del Objetivo 2

Después de ejecutar la técnica de observación directa, para el desarrollo de esta investigación y la recopilación de información, se pudo identificar que el Centro Turístico Comunitario Santa Rita no contaba con una misión y visión institucional. Considerando que estos elementos son fundamentales para orientar al nuevo personal sobre la misión, visión, políticas, estructura organizativa y funciones, valores y las metas de la organización, se propone formular estos elementos como base del contenido estructural del manual. Así mismo, se mantuvo un diálogo con los miembros de la comunidad que participan activamente en el proyecto.

A partir de lo anterior se elaboró la siguiente propuesta:

Tabla 10

Propuesta de misión, visión, valores, políticas y funciones

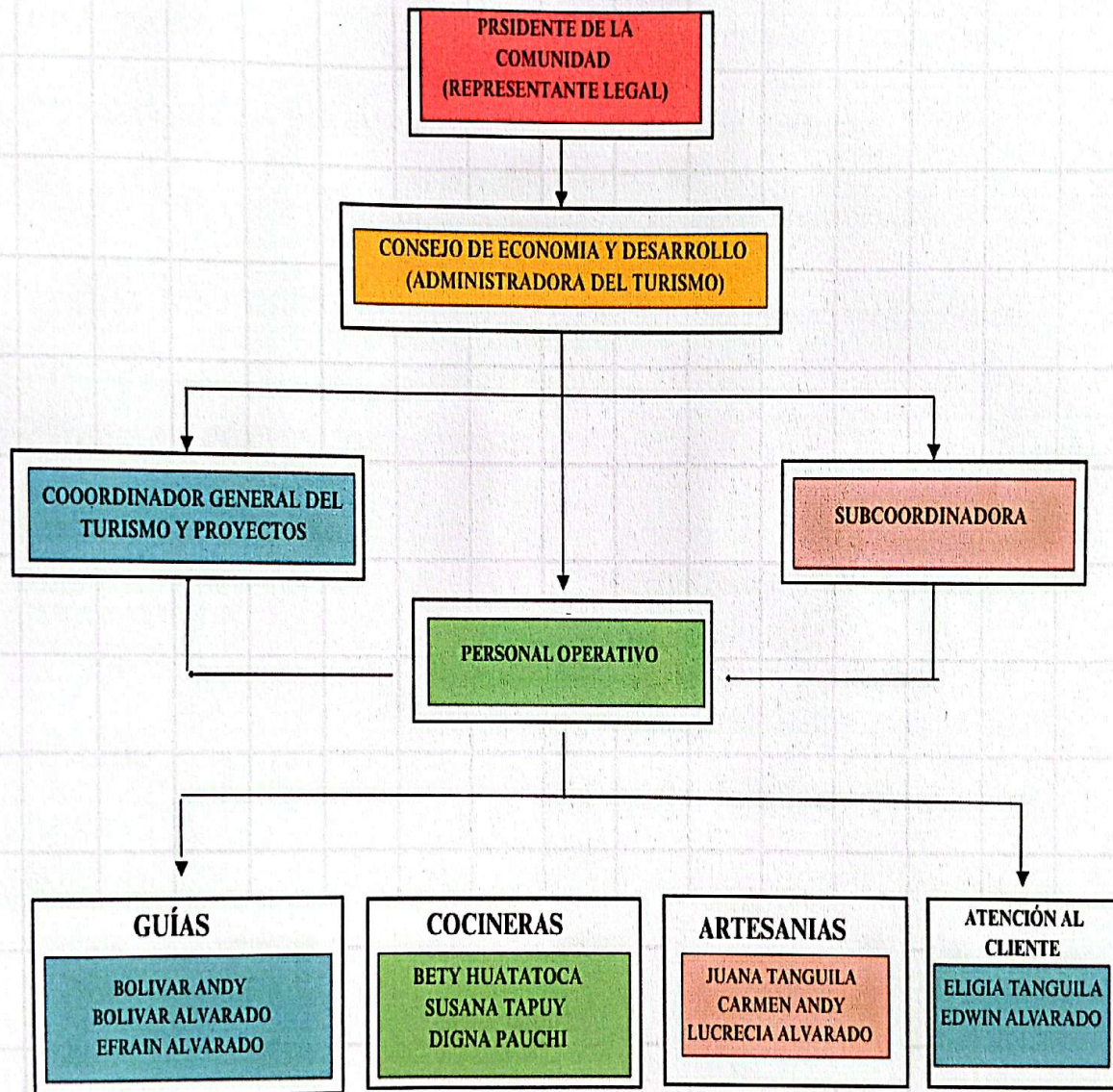
MISIÓN	Brindar experiencias turísticas auténticas, resaltando los valores culturales y naturales de la Comunidad Santa Rita, promoviendo el respeto por un entorno y servicio comprometido con el desarrollo local sostenible.
VISIÓN	Convertirnos en un ejemplo destacado de turismo comunitario en la región, reconocido por su organización participativa, respeto por el medio ambiente y la cultura local, ofreciendo servicios de calidad que beneficien a toda la comunidad.
VALORES	Responsabilidad Respeto Participación Honestidad Calidad en el servicio
POLITICAS	Protección del Entorno Natural Respeto a la Cultura y Tradiciones locales Gestión responsable y sostenible.

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

ESTRUCTURA

Tabla 11

Estructura organizacional del Centro Turístico Comunitario Santa Rita



Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

CONTENIDO BÁSICO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN

Tabla 12

Contenido básico de un manual de inducción

MANUAL DE INDUCCIÓN	
BIENVENIDA	Mensaje institucional de bienvenida.
HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	Breve reseña histórica.
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	Declaraciones institucionales.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Organigrama y funciones generales.
NORMAS Y POLÍTICAS INTERNAS	Código de conducta, puntualidad, vestimenta, etc.
DERECHOS Y DEBERES DEL TRABAJADOR	Horarios, vacaciones, seguridad laboral
PROGRAMA DE INDUCCIÓN	Proceso de inducción, sus objetivos y la importancia de integrar correctamente.

Elaborado por: Haylis Alvarado, Nayeli Andy

4.3 Resultado del Objetivo 3

Presentación

El presente Manual de Inducción ha sido elaborado con el propósito de brindar una herramienta clave para facilitar el proceso de integración del nuevo personal a nuestra organización. Esta guía surge como resultado de un análisis interno que permitió identificar diversas necesidades en cuanto a la orientación inicial de nuestros colaboradores, lo cual influye directamente en la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros visitantes.

Conscientes de los retos actuales y de la evolución constante del sector turístico, consideramos fundamental contar con un documento que permita al nuevo talento conocer de manera clara la misión, visión, valores institucionales, así como sus funciones, derechos, deberes y normas internas de convivencia. Esta iniciativa busca reducir los periodos de adaptación, fortalecer el compromiso del equipo de trabajo y fomentar una cultura organizacional sólida y colaborativa.

Al implementar este manual, aspiramos alcanzar una gestión más organizada y eficiente del recurso humano, promoviendo una atención de calidad basada en el respeto, la hospitalidad y el trabajo en equipo. Estamos seguros de que este documento contribuirá significativamente al desarrollo profesional de nuestros colaboradores y al fortalecimiento del Centro como un referente de turismo comunitario responsable y sostenible en el Cantón Archidona.



CTC Santa Rita
Pueblo del Cacao y Chocolate

MANUAL DE INDUCCIÓN PARA NUEVO PERSONAL EN EL CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SANTA RITA



Impulsando el crecimiento, guiando el futuro.

AÑO 2025



Web:
Comunidad Santa Rita a
7km. desde Archidona

ÍNDICE

- BIENVENIDA.....2
- HISTORIA..... 3
- PROPÓSITO.....4
- VALORES5
- BASE LEGAL.....6
- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..9
- PROGRAMA DE INDUCCIÓN....10

01



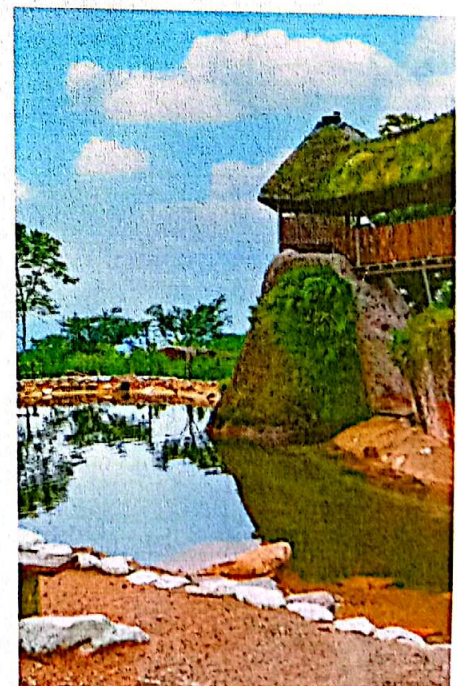
BIENVENIDA

Te damos la más cordial bienvenida al Centro Turístico Comunitario Santa Rita ,un espacio que nace del esfuerzo colectivo y compromiso con el desarrollo sostenible de nuestra comunidad .

Este manual de inducción ha sido creado para apoyarte en tu proceso de adaptación , brindarte la información esencial sobre nuestra organización ,nuestras actividades , normas internas y , sobre todo, nuestra visión de trabajo comunitario.Tu incorporación representa una gran oportunidad para seguir fortaleciendo el servicio que ofrecemos a nuestros visitante. Cada persona aquí cumple un rol fundamental ,y estamos seguro de que tu aporte será valioso para alcanzar nuestros objetivos-

02

¡Bienvenido/a al equipo!



HISTORIA

En el año 2002, se produjo un lanzamiento de productores en la provincia que marcó el inicio del turismo en la zona. fue en ese momento cuando el compañero Wilson Andy presento su proyecto sobre el cacao fino orgánico 100% y obtuvo el primer lugar. Posteriormente, la empresa Pacari, liderada por el Señor Santiago Peralta, se acercó a la comunidad de Santa Rita para ofrecer su apoyo. Una de las iniciativas fue la construcción de una casa de interpretación, que se completó y comenzó a recibir turistas internacionales

Este logro fue reconocido por el ministerio de la cultura, lo que llevo a la comunidad de Santa Rita a ser destacado por sus 21 casas patrimoniales.

03



PROPOSITO

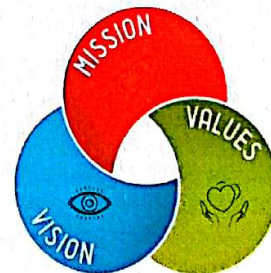
Este programa tiene como propósito fundamental garantizar que el personal recién incorporado conozca y se familiarice con nuestra historia como comunidad, así como con nuestra misión, visión y valores organizativos, que reflejan los principios que defendemos como colectivo.

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

• Brindar experiencias turísticas auténticas, resaltando los valores culturales y naturales de la Comunidad Santa Rita, promoviendo el respeto por un entorno y servicio comprometido con el desarrollo local sostenible."

04



VISIÓN

• Convertirnos en un ejemplo destacado de turismo comunitario en la región, reconocido por su organización participativa, su respeto por el medio ambiente y la cultura local, ofreciendo servicios de calidad que beneficien a toda la comunidad."

VALORES



05

BASE LEGAL

Se fundamenta en el marco legal vigente en el Ecuador, que respalda el desarrollo organizacional, la capacitación del talento humano y la gestión turística comunitaria, conforme a las siguientes normativas:

Constitución de la República del Ecuador

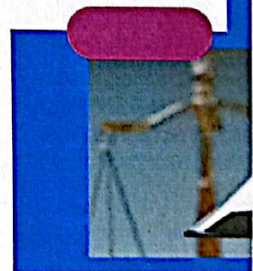
Art. 66.- El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.



Legal
Obligation

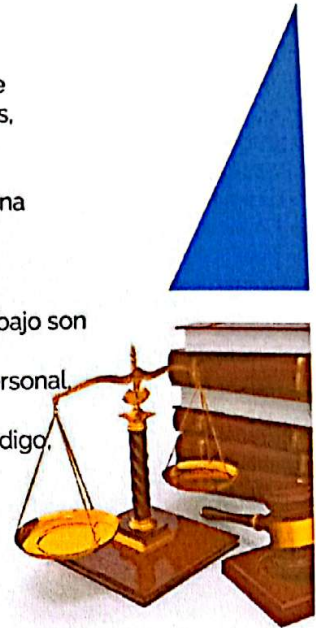
06



Código de trabajo

Artículo 47 : De la jornada máxima. - La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código.



07

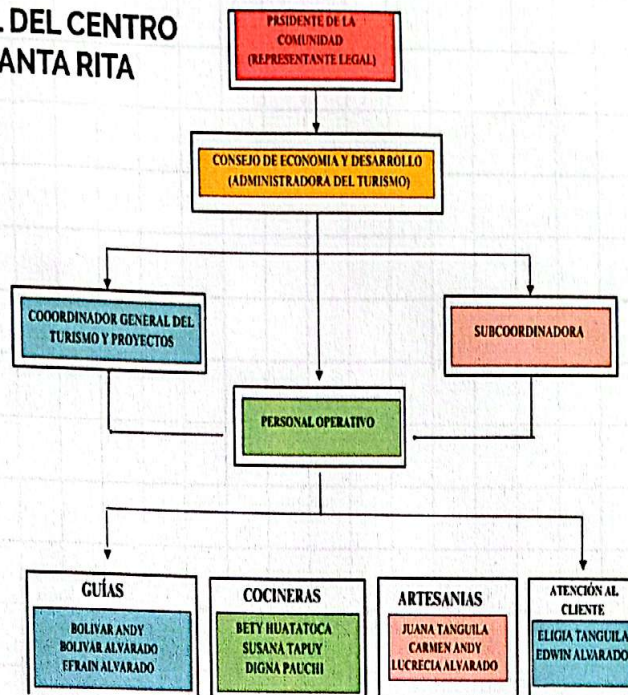
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)

Art. 5.- Acto Económico Solidario.- Los actos que efectúen con sus miembros las organizaciones a las que se refiere esta Ley, dentro del ejercicio de las actividades propias de su objeto social, no constituyen actos de comercio o civiles sino actos solidarios y se sujetarán a la presente Ley.

superintendencia de
ECONOMÍA
POPULAR Y SOLIDARIA

08

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SANTA RITA



09

PROGRAMA DE INDUCCIÓN

El presente manual de inducción ha sido elaborado con el propósito de brindar una guía clara y estructurada para el proceso de integración del nuevo personal que se incorpora al Centro Turístico Comunitario Santa Rita, ubicado en el cantón Archidona, provincia de Napo. Su finalidad es facilitar la adaptación de los trabajadores a su nuevo entorno laboral, proporcionándoles información esencial sobre la organización, sus valores, normas internas, funciones específicas del puesto y el funcionamiento general del centro.

Este manual responde a la necesidad de contar con un instrumento formal que oriente al personal desde el primer día, fortaleciendo su sentido de pertenencia, promoviendo un desempeño eficaz y asegurando que todos los colaboradores comprendan la importancia de su rol dentro de una organización de carácter comunitario y turístico.



10

OBJETIVO

Guiar y acompañar al nuevo personal en su proceso de adaptación al Centro Turístico Comunitario Santa Rita, brindándole información clave sobre la organización, sus valores, normas, estructura y actividades. Este proceso busca asegurar que el trabajador comprenda su rol, se sienta parte del equipo y pueda desempeñar sus funciones con eficacia desde los primeros días, contribuyendo así al buen funcionamiento del centro y al fortalecimiento del trabajo comunitario.



11

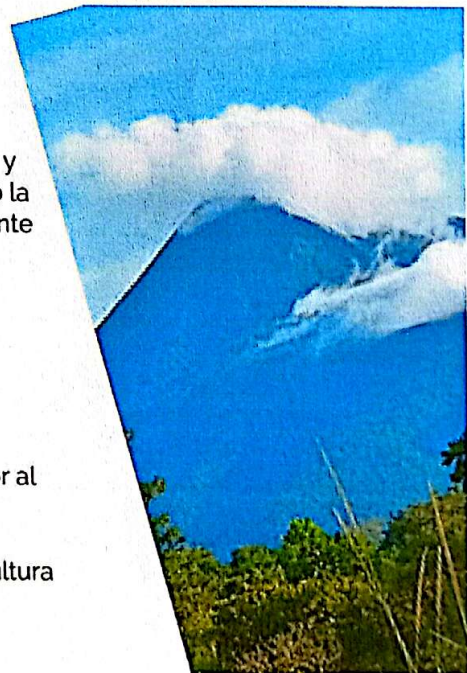
FASES DEL PROGRAMA

Socializar : En esta fase tiene como objetivo socializar y comunicar a toda la comunidad y al equipo de trabajo la llegada del nuevo colaborador , generando un ambiente de acogida y confianza mutua.

Actividades :

- Informar al equipo sobre la llegada del nuevo colaborador mediante reunión o comunicado.
- Realizar una breve presentación del nuevo trabajador al personal y líderes comunitarios.
- Entregar información general sobre la comunidad, cultura local y funcionamiento del centro

12



ORIENTAR

Se brindan conocimientos generales sobre la organización, su estructura, valores, normas internas y funcionamiento.

Actividades :

- Explicar misión, visión, objetivos y principios del centro turístico comunitario.
- Realizar un recorrido por las instalaciones del centro.
- Informar sobre normas de convivencia, permisos, seguridad y horarios de trabajo

13



ENTRENAR Y CAPACITAR :

Se capacita al nuevo personal sobre las funciones específicas de su cargo y el manejo adecuado de herramientas, espacios o servicios que deberá desempeñar.

Actividades:

- Entregar la descripción del puesto o cargo con sus responsabilidades.
- Capacitar sobre el uso de equipos, herramientas o recursos del centro.
- Asignar tareas prácticas con acompañamiento del personal antiguo.

14



EVALUAR Y CONTROLAR:

Se analiza el cumplimiento del proceso de inducción mediante encuestas, entrevistas y revisión de evidencias.

Actividades:

- Aplicar una encuesta de satisfacción al nuevo trabajador.
- Solicitar informes breves a trabajadores antiguos sobre su participación en el proceso.
- Recoger evidencias de ejecución de cada fase (listas de asistencia, fotos, registros).

15



RETROALIMENTAR

Se revisan los resultados del proceso de inducción. Si hubo debilidades o resultados negativos, se plantean acciones de mejora.

Actividades:

- Reunión final con el nuevo trabajador para conocer su opinión y nivel de adaptación.
- Analizar resultados de la encuesta o entrevistas aplicadas.
- Identificar fallas o debilidades y actualizar el manual o cronograma si es necesario.

16

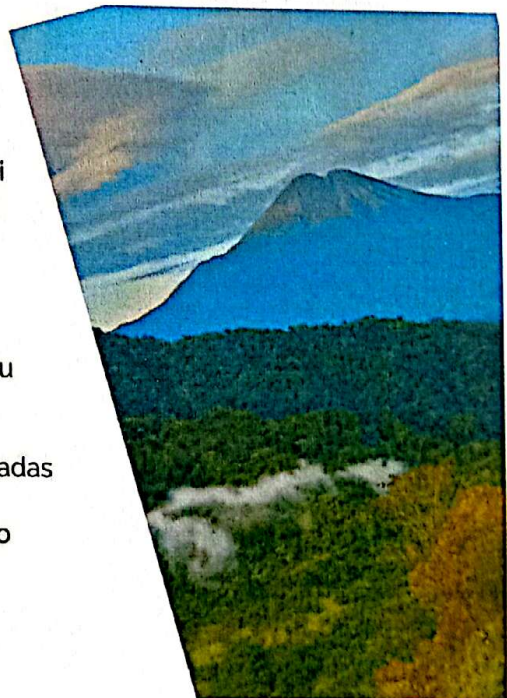
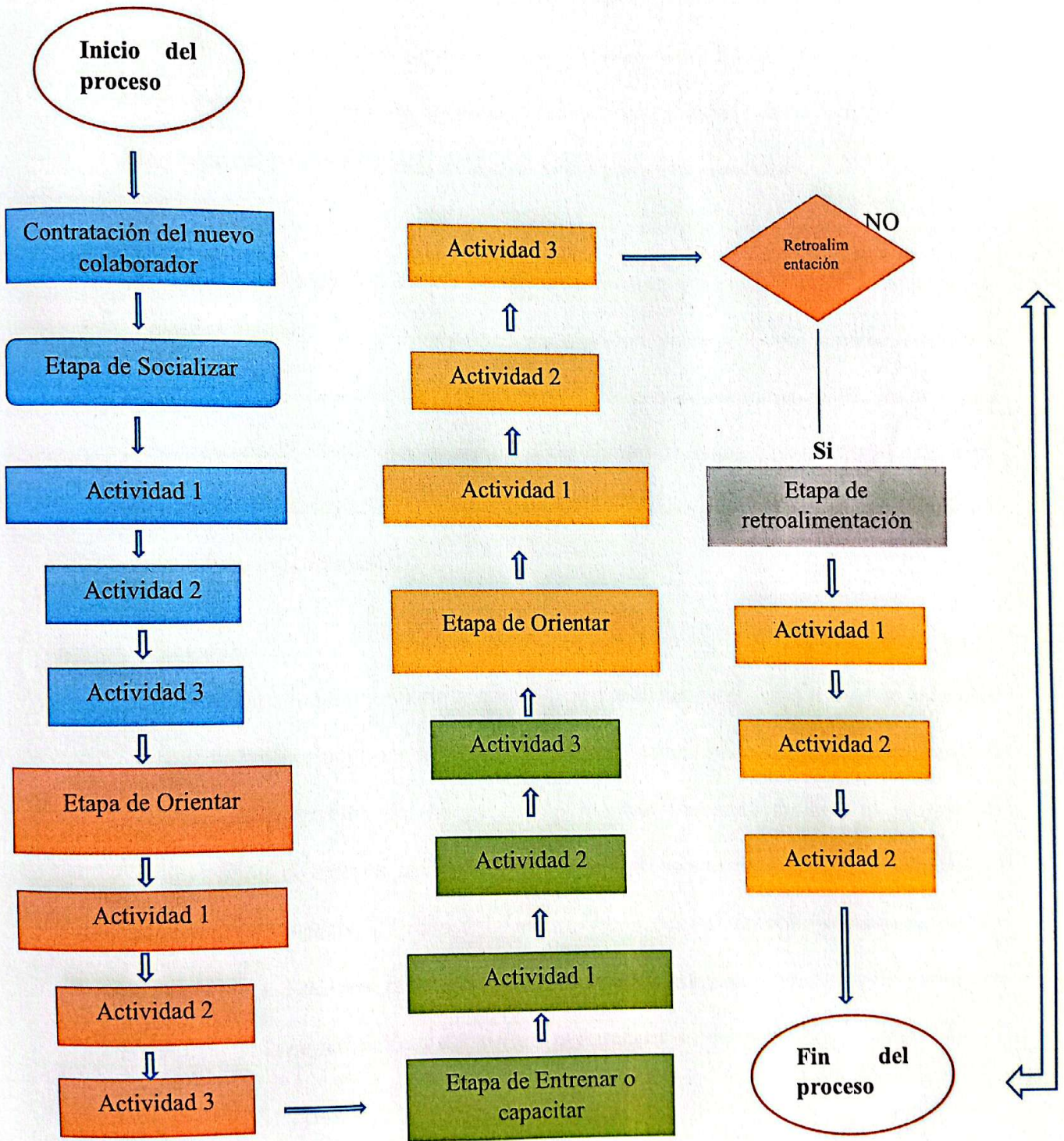


DIAGRAMA DE FLUJO



5 CONCLUSIONES

- Se desarrollo un diagnóstico mediante la aplicación de encuestas que se logró identificar las principales necesidades de información y orientación que presenta el nuevo personal al momento de integrarse al Centro Turístico Comunitario Santa Rita. Los resultados evidenciaron que la falta de un proceso formal de inducción afecta negativamente la adaptación del personal, la eficiencia en el desempeño y sus funciones.
- Se realizo la observación directa donde se definieron los componentes esenciales del manual de inducción. Entre estos se incluyen la misión, visión, políticas internas, estructura organizativa y funciones de las distintas áreas. Estos contenidos fueron diseñados de forma coherente con la identidad y necesidades del Centro Turístico Comunitario Santa Rita, asegurando que el manual responda a su realidad operativa y contribuya al fortalecimiento de la cultura organizacional.
- El Centro Turístico Comunitario Santa Rita, no cuenta con un proceso formal de inducción para el nuevo personal por lo cual se elaboró el manual de inducción que mejorara el proceso de integración del nuevo talento humano buscando facilitar el proceso de incorporación de nuevos colaboradores, reducir el tiempo de adaptación, fomentar el sentido de pertenencia, y fortalecer la cultura organizacional, contribuyendo a una gestión más eficiente. Esto permitirá garantizar una acogida más estructurada y profesional, en beneficio de la organización y del turismo comunitario sostenible.

6 RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar de manera formal el manual de inducción propuesto como una herramienta esencial dentro del proceso de incorporación de nuevo personal en el Centro Turístico Comunitario Santa Rita. Este documento debe ser entregado y explicado desde el primer día de ingreso, con el objetivo de facilitar la adaptación del colaborador, brindarle claridad sobre sus funciones y fomentar su sentido de pertenencia hacia la organización.

Es importante que el manual sea socializado con todo el equipo de trabajo, especialmente con quienes se encargan de recibir a los nuevos integrantes. Esta socialización permitirá que todos los miembros conozcan y apliquen los mismos lineamientos, garantizando coherencia en la información y un ambiente laboral más ordenado y colaborativo.

Se sugiere que el contenido del manual sea revisado y actualizado de forma anual o cuando existan cambios significativos dentro de la organización. Además, capacitar a los socios en buenas prácticas de integración y generar espacios de retroalimentación con los nuevos empleados permitirá fortalecer continuamente este proceso y asegurar una experiencia de ingreso más eficiente.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Obtenido de : Introducción a la Metodología Científica:
<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

Cummins, I., Alavarado, E., & Andi, B. (2016). Plan de Manejo de Comunidad Santa Rita. Obtenido de https://ruffordorg.s3.amazonaws.com/media/project_reports/17732-1%20Actualizaci%C3%B3n%20del%20Plan%20de%20Manejo%20de%20Comunidad%20Santa%20Rita.pdf

Fernández Morales, A. (2022). Investigaciones en turismo con análisis cuantitativo. Obtenido de RIUMA. Universidad de Málaga.:
<https://www.riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/25455/ITAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173. Obtenido de <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>

Herrera, C. (30 de 03 de 2023). La gestión del talento humano en el sector turístico ecuatoriano. Obtenido de Revista Ecociencia:
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/739>

Johnson, R. B. (2014). Educational research: Quantitative,. Obtenido de
file:///C:/Users/USER/Downloads/105-

M%C3%A9todo+mixto+de+investigaci%C3%B3n+Cuantitativo+y+cualitativo.pdf

Lagos, L. B. (2023). Manual de inducción de nuevo personal en la empresa Gabriel *Kafati*, S.A..
Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/7591>

Mieles, O. (07 de 11 de 2023). Análisis del impacto que genera la ausencia del programa de
inducción, entrenamiento y capacitación del restaurante Ganso y Castor. Obtenido de
<https://repository.uniminuto.edu/items/7109d1b6-d230-43ed-9095-1e2543075ca5>

Vargas Correa, Y. (25 de 05 de 2023). Programa de inducción y entrenamiento para el nuevo
personal de la empresa Fundación Fe y Alegría Colombia. Obtenido de
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/55861>

8 ANEXOS

Anexo 1.- Solicitud u oficio dirigido al Centro turístico comunitario Santa Rita

Tena, 24 de abril del 2025


Jeny Margoth Andi Alvarado
ENCARGADA DEL CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SANTA RITA
Presente, -

Yo, Alvarado Alvarado Haylis Genesis con C.I. 1501043499 y Andy Mamallacta Nayeli Mishel con C.I. 1550218273 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Tena, nos dirigimos para saludarle y desearle éxitos en sus funciones y respetuosamente nos presentamos.


Actualmente nos encontramos cursando cuarto semestre paralelo "A" de la carrera Tecnología en Administración, y solicitamos de la manera más comedida nos autorice ejecutar nuestro proyecto de titulación denominado, "DESARROLLO DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN PARA UN NUEVO PERSONAL EN EL CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SANTA RITA", facilitando posteriormente la información necesaria cuando se requiera.

Esperando que nuestro pedido sea favorable y acogido desde ya reiteramos nuestros más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,


Alvarado Alvarado Haylis Genesis
ESTUDIANTE
Teléfono de contacto: 0961440897


Andy Mamallacta Nayeli Mishel
ESTUDIANTE
Teléfono de contacto: 0993642463

Recibido
24/04/25

Jeny Margoth
1501043499

Anexo 2.- Encuesta aplicada a los miembros del centro turístico comunitario Santa Rita



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Desarrollo de un manual de inducción para nuevo personal en el centro turístico comunitario Santa Rita del Cantón Archidona en la Provincia de Napo

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es recopilar información sobre las necesidades, percepciones y expectativas de los socios del Centro Turístico Comunitario Santa Rita respecto al proceso de inducción del nuevo personal, con el fin de diseñar un manual de inducción que facilite su adaptación, integración y desempeño en la organización.

Indicaciones generales: Lea detenidamente cada pregunta y por favor encierre la opción que mejor refleje su experiencia u opinión. Tus respuestas ayudarán a elaborar un manual de inducción que facilite la integración del nuevo personal en el centro.

Datos generales (opcionales)

Edad: _____

Tiempo como socio en el centro: _____ años

Preguntas 1. ¿Considera importante que el nuevo personal reciba una inducción al ingresar al centro?

- Sí
- No
- No sé / No opino

2. ¿Cree que los nuevos colaboradores comprenden adecuadamente sus funciones al ingresar al centro?

- Siempre
- A veces
- Nunca

3. ¿Se brinda actualmente alguna capacitación inicial a los nuevos empleados?

- Sí
- No
- Solo en algunos casos

4. ¿Le gustaría que exista un manual de inducción oficial para facilitar el proceso de integración del nuevo personal?

- Sí
- No

Escaneado con CamScanner



5. ¿Cree que un manual de inducción contribuiría a mejorar el desempeño de los nuevos empleados?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Qué tan importante considera que es incluir en el manual de inducción información sobre la cultura organizacional (valores, misión, visión)?

- Muy importante
- Poco importante
- No es importante

7. ¿Estaría dispuesto a colaborar en la elaboración o revisión del manual de inducción?

- Sí
- No
- Tal vez

8. ¿Cree que la falta de un proceso de inducción adecuado ha generado problemas de adaptación en el personal nuevo?

- Sí
- No
- No lo sé

9. ¿Con qué frecuencia considera necesario actualizar el manual de inducción?

- Cada año
- Cada dos años
- Solo cuando hay cambios importantes

10. ¿Considera que los socios deberían estar capacitados sobre cómo dar la bienvenida e integrar al nuevo personal?

- Sí
- No
- Depende del tipo de trabajador

Gracias por tu colaboración.



Elaborado por:	
 Haylis Genesis Alvarado Alvarado Estudiante	 Nayeli Mishel Andy Mamallacta Estudiante
Validado por:	Legalizado:
 Tnlga. Cristina Alejandra Mazabanda Gonzalez TUTORA	 Lcda. Vajara Elizabeth Andri Lozada DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR