



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

“LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”

---

**Autor:** Francisco Javier Ortiz Chicaiza

**Tutora:** Psic. Edu. Mg. Johana Trávez

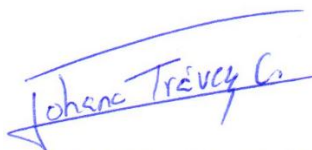
**AMBATO – ECUADOR**

**2018**

**APROBACIÓN DEL TUTOR  
DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

CERTIFICA:

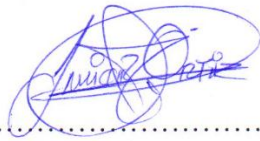
Yo, Psic. Ed., Mg. Johana Trávez en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, desarrollado por el egresado: Francisco Javier Ortiz Chicaiza con C.I. 180509719-1, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....  
Psic. Ed., Mg. Johana Trávez  
TUTOR DE TESIS

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Francisco Javier Ortiz Chicaiza', is positioned above a horizontal dotted line. Below the dotted line is a solid yellow horizontal line.

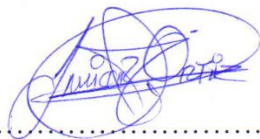
Francisco Javier Ortiz Chicaiza

C.I. 180509719-1

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Francisco Javier Ortiz Chicaiza, cedo los derechos en “LAS RELACIONES INTERPERSONALES “LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro. Limitación



Francisco Javier Ortiz Chicaiza

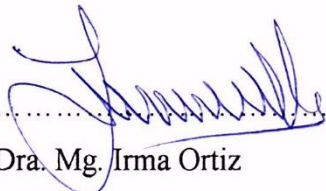
C.I. 180509719-1

**AUTOR**

**AL CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**


La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS PROCESOS DE INDUCCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, presentada por el Sr. Francisco Javier Ortiz , egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Septiembre 2017 – Febrero 2018, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



.....  
Dra. Mg. Irma Ortiz

MIEMBROS DEL TRIBUNAL



.....  
Ing. Mg. Santiago Velastegui

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

---

## **DEDICATORIA**

A Dios ya que gracias a él mi vida ha sido llena de bendiciones cada día, y ha iluminado siempre mi camino con esperanza y fe para seguir siempre adelante.

A mi Familia:

Mis padres por su ayuda, comprensión, paciencia y amor incondicional ya que ellos fueron mi base fundamental para mi formación en la vida a lo largo de toda mi vida.

A mis hermanos y hermanas ya que ellos fueron mi empuje, mi motivación e inspiración para para poder culminar mi proyecto, por darme su apoyo y nunca dejarme solo.

Francisco Javier Ortiz Chicaiza

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera muy especial a la Psic. Edu. Mg. Johana Trávez por ser un apoyo incondicional en la realización del trabajo de investigación.

Agradezco a todos los docentes que han estado en el transcurso de toda la carrera quien me han brindado sus diversos conocimientos, los cuales fueron muy indispensables para la elaboración de este trabajo de investigación.

Por ultimo mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a la facultad de Ciencias Humanas y la Educación y a todo su personal administrativo quienes facilitaron la realización de este trabajo.

Gracias

Francisco Javier Ortiz Chicaiza

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
<b>Páginas preliminares</b>	
Portada .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1. Tema .....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización .....	3
1.2.1.1. Árbol de problemas.....	5
1.2.2. Análisis Crítico .....	6
1.2.3. Prognosis .....	6
1.2.4. Formulación Del Problema .....	7
1.2.5. Interrogantes .....	7
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación .....	8
1.3 Justificación.....	8
1.4. Objetivos .....	10
1.4.1. Objetivo General.....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO II .....	11
MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. Antecedentes investigativos .....	11



2.2. Fundamentación Filosófica .....	14
2.2.4. Fundamentación Ontológica.....	15
2.2.2. Fundamentación Epistemológica .....	15
2.2.3. Fundamentación Axiológica.....	16
2.3. Fundamentación legal .....	16
2.3.1. CATEGORIZACIÓN .....	20
2.3.1.1. Constelación de Ideas de la Variable Independiente .....	21
2.1.3.2. Constelación de Ideas de la Variable dependiente.....	22
2.4.1. Proceso de Inducción .....	23
2.4.1.1. Objetivos de la inducción laboral .....	24
2.4.1.2. Etapas de la inducción.....	25
2.4.1.3 Importancia.....	26
2.4.1.4 Consejos para hacer una inducción del personal exitosa .....	26
2.4.1.5 Clasificación de la inducción.....	28
2.4.1.6 Instrumentos para la inducción.....	31
2.4.1.7 Tipos de inducción.....	32
2.4.2. Reclutamiento y selección del personal .....	33
2.4.2.1. Reclutamiento del personal .....	34
2.4.2.2. Importancia de realizar el reclutamiento.....	36
2.4.3. Administración del talento humano .....	37
2.4.3.1. Definición de recursos y talento humano .....	38
2.4.3.2. Importancia del talento humano .....	38
2.4.3.3. Prácticas de selección.....	39
2.4.3.4. Análisis de puestos.....	39
2.4.4. Desempeño laboral.....	40
2.4.4.1 Evaluación del desempeño .....	43
2.4.5. Productividad laboral .....	44
2.4.5.1. Productividad por el personal .....	45
2.4.5.2. Principales aspectos a tener en cuenta .....	46
2.4.5.3. Productividad del trabajo en la empresa .....	47
2.4.5.4. Producción.....	47
2.4.5.5. Intensidad del trabajo .....	48
2.4.5.6. Aspectos que influyen en el aumento de la productividad .....	49
2.4.6. Bienestar del personal .....	50
2.4.7. Tipos de beneficios .....	51
2.4.8. Etapas en la implementación de un programa de beneficios laborales.....	54
2.5. Hipótesis.....	54
2.6. Señalamiento de variables.....	54
2.6.1. Variable Independiente .....	54

2.6.2. Variable Dependiente.....	54
CAPITULO III.....	55
METODOLOGÍA.....	55
3.1. Enfoque.....	55
3.1.1. Enfoque Cualitativo.....	55
3.1.2. Enfoque Cuantitativo.....	55
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	55
3.2.1. Modalidad de Campo.....	56
3.2.2. Modalidad Bibliográfica - Documental.....	56
3.3. Tipos o niveles de Investigación.....	56
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	56
3.3.2. Nivel Descriptivo.....	57
3.3.3. Asociación de variables.....	57
3.3.4. Nivel Explicativo.....	57
3.4. Población y muestra.....	57
3.4 .1 Población de Estudio.....	57
3.4 .2 Muestra.....	58
3.5. Operacionalización de las Variables.....	60
3.5.1. Variable Independiente: Procesos de Inducción.....	60
3.5.2. Operacionalización Variable Desempeño Laboral.....	61
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	62
3.6.1. Técnica.....	62
3.6.2. Instrumentos.....	62
3.6.2.1. Validez y confiabilidad.....	63
3.7. Plan para la recolección de la información.....	63
3.7.1. Procesamiento de la información.....	64
3.7.2. Análisis e interpretación de resultados.....	64
CAPÍTULO IV.....	65
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	65
4.1. Verificación de la Hipótesis.....	79
4.2. Modelo Lógico.....	79
4.3. Modelo Matemático.....	79
4.4. Modelo Estadístico.....	80
4.4.1. Nivel de Significación.....	80
4.4.2. Cálculo de $X^2_c$ .....	82
4.4.2.1 Comparar los valores.....	83
4.4.2.2 Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	83
4.4.2.3 Decisión Estadística.....	84
CAPÍTULO V.....	85

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
5.1. Conclusiones .....	85
5.2. Recomendaciones .....	86
Bibliografía.....	87
Anexo.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Tabla N° 1. Análisis de frecuencia pregunta 1 .....	65
Tabla N° 2. Análisis de frecuencia pregunta 2 .....	66
Tabla N° 5. Análisis de frecuencia pregunta 5 .....	69
Tabla N° 6. Análisis de frecuencia pregunta 6 .....	70
Tabla N° 7. Análisis de frecuencia pregunta 7 .....	71
Tabla N° 8. Análisis de frecuencia pregunta 8 .....	72
Tabla N° 9. Análisis de frecuencia pregunta 9 .....	73
Tabla N° 10. Análisis de frecuencia pregunta 10 .....	74
Tabla N° 11. Análisis de frecuencia pregunta 11 .....	75
Tabla N° 12. Análisis de frecuencia pregunta 12 .....	76
Tabla N° 13. Análisis de frecuencia pregunta 13 .....	77
Tabla N° 14. Análisis de frecuencia pregunta 14 .....	78

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Cuadro N° 1 Población de la Empresa .....	59
Cuadro N° 2 Operacionalización Variable Independiente .....	60
Cuadro N° 3 Operacionalización Variable Independiente .....	61
Cuadro N° 4 Plan De Recolección De Información.....	63
Cuadro N° 5. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	81
Cuadro N° 6. Frecuencias Observadas .....	82
Cuadro N° 7. Frecuencias Esperadas.....	82
Cuadro N° 8. Cálculo de $X^2_c$ .....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Gráfico N° 1 Árbol de Problemas .....	5
Gráfico N° 2 Variables .....	20
Gráfico N° 3 Variable Independiente .....	21
Gráfico N° 4 Variable Dependiente .....	22
Gráfico N° 5. Gráfico de la pregunta 1.....	65
Gráfico N° 6. Gráfico de la pregunta 2.....	66
Gráfico N° 7. Gráfico de la pregunta 3.....	67
Gráfico N° 8. Gráfico de la pregunta 4.....	68
Gráfico N° 9. Gráfico de la pregunta 5.....	69
Gráfico N° 10. Gráfico de la pregunta 6.....	70
Gráfico N° 11. Gráfico de la pregunta 7.....	71
Gráfico N° 12. Gráfico de la pregunta 8.....	72
Gráfico N° 13 . Gráfico de la pregunta 9.....	73
Gráfico N° 14. Gráfico de la pregunta 10.....	74
Gráfico N° 15. Gráfico de la pregunta 11.....	75
Gráfico N° 16. Gráfico de la pregunta 12.....	76
Gráfico N° 17. Gráfico de la pregunta 13.....	77
Gráfico N° 18. Gráfico de la pregunta 14.....	78
Gráfico N° 19. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	83

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Anexo N° 1 Organigrama.....	96
Anexo N° 2 Encuesta.....	96

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “Los procesos de inducción en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga”.

**Autor:** Francisco Javier Ortiz Chicaiza

**Tutor:** Psic. Ed., Mg. Johana Trávez

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación se busca demostrar la relación entre los procesos de inducción y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga.

Conforme a ello se pretende demostrar cómo el proceso de inducción puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, a través del análisis se procura mejorar los procesos que ayudaran a los nuevos empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., a que se acoplen con un sistema de inducción con el que se medirá el nivel de desempeño laboral mediante los conocimientos, habilidades y el rendimiento que tienen al desarrollar sus actividades. En la metodología se presenta un enfoque cualitativo cuantitativo, mientras que la modalidad básica de la investigación se utilizó la modalidad de campo, bibliográfica y documental asimismo se abarca el nivel exploratorio y el nivel explicativo. Para ello fueron considerados 192 empleados a quienes se aplicaron las encuestas, 50 Personas del Área Administrativa, 142 Personas del Área Operativa. Finalmente el estudio determina que no existe un proceso de inducción adecuado, lo que da paso a falencias en los colaborados de la empresa, debido a que no brinda información necesaria antes de integrarse a su puesto de trabajo afectando el desempeño laboral, al momento no existe un manual o guía para dirigir una adecuada inducción laboral de un nuevo colaborador dificultado que el personal no esté capacitado por lo que afecta el desempeño laboral.

**Descriptor:** PROCESOS DE INDUCCIÓN, DESEMPEÑO LABORAL, COLABORADORES, PERSONAL CAPACITADO, MANUAL.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**CAREER: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**  
**EXECUTIVE SUMMARY**

**TOPIC:** The induction processes in the labor performance of the contributors of the company electric provincial Cotopaxi S.A. of Latacunga,

**Autor:** Francisco Javier Ortiz Chicaiza

**Tutor:** Psic. Ed., Mg. Johana Trávez

**EXECUTIVE SUMMARY**

The present research work seeks to demonstrate the relationship between the processes of induction and the work performance of the employees of the Empresa Electric Provincial Cotopaxi S.A. from Latacunga. In order to demonstrate how the induction process can influence the work performance of the company's collaborators, the analysis seeks to improve the processes that will help the new employees of the Empresa Electric Provincial Cotopaxi SA, to which fit with an induction system that will measure the level of work performance by knowledge, skills and performance they have to develop their activities. In the methodology a qualitative quantitative approach is presented, while the basic modality of the research was the field, bibliographic and documentary modality, as well as the exploratory level and the explanatory level. For this, 192 employees were considered to whom the surveys were applied, 50 Persons from the Administrative Area, 142 Persons from the Operating Area. Finally the study determines that there is no adequate induction process, which gives way to shortcomings in the collaborators of the company, due to the fact that it does not provide necessary information before it integrates to its job position affecting the work performance, at the moment it does not exist a manual or guide to direct an adequate labor induction of a new employee, which makes it difficult for the personnel not to be trained due to what affects the job performance.

Descriptors: INDUCTION PROCESSES, LABOR PERFORMANCE, COLLABORATORS, TRAINED PERSONNEL, MANUAL.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo consta de cinco capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis, la investigación tiene como finalidad determinar los procesos de inducción en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga.

Para los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga, los procesos de inducción permiten mejorar el sistema de un equipo de trabajo que se da en forma sistemática siguiendo procesos que involucran enseñar a los empleados las actividades que desempeñaran en la empresa, logrando una rápida adaptación, adquiriendo información enfocado al tipo de inducción, sea por un nuevo miembro o por promover o transferir a un empleado existente sea formal o informal y altas expectativas en el desempeño laboral. Para evitar algún error con el colaborador al desempeñar sus funciones en el transcurso de la inducción, la misma que durante este proceso el responsable de talento humano deberá responder todas las dudas durante este proceso.

Con el propósito de mejorar el desempeño laboral se han utilizado los procesos de inducción con los cuales manifiesta las competencias laborales en las que se puede integrar con un conocimiento de habilidades, experiencias y algunas características que permita alcanzar resultados satisfactorios, mediante el rendimiento que tienen los colaboradores al desenvolverse en sus tareas y actividades, durante un proceso de participación entre la empresa y el trabajador mejorando la productividad laboral.

**El primer capítulo.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**En el segundo capítulo.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica y Legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

**En el tercer capítulo.** Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la Operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**El cuarto capítulo.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**El quinto capítulo.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

“Los procesos de inducción en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de la ciudad de Latacunga”.

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

##### **1.2.1. Contextualización**

En el País, la sociedad actual renovadora y acelerada se torna más exigente cuando se atraviesan tiempos económicos como el actual, las personas que favorablemente están trabajando tienen como resultado fomentar el éxito empresarial, sin embargo su objetivo principal no se establece en tener al personal idóneo, debido a la incertidumbre en reclutar, seleccionar y contratar al adecuado personal para su organización (Salguero, 2016).

Debido a la informalidad de los procesos de inducción en las empresas se puede dar un alto índice de rotación dentro de las mismas ya que los nuevos colaboradores no se pueden sentir a gusto y no podrán tener toda la información necesaria sobre su puesto de trabajo o la empresa, tampoco cumplirán con los objetivos de la empresa.

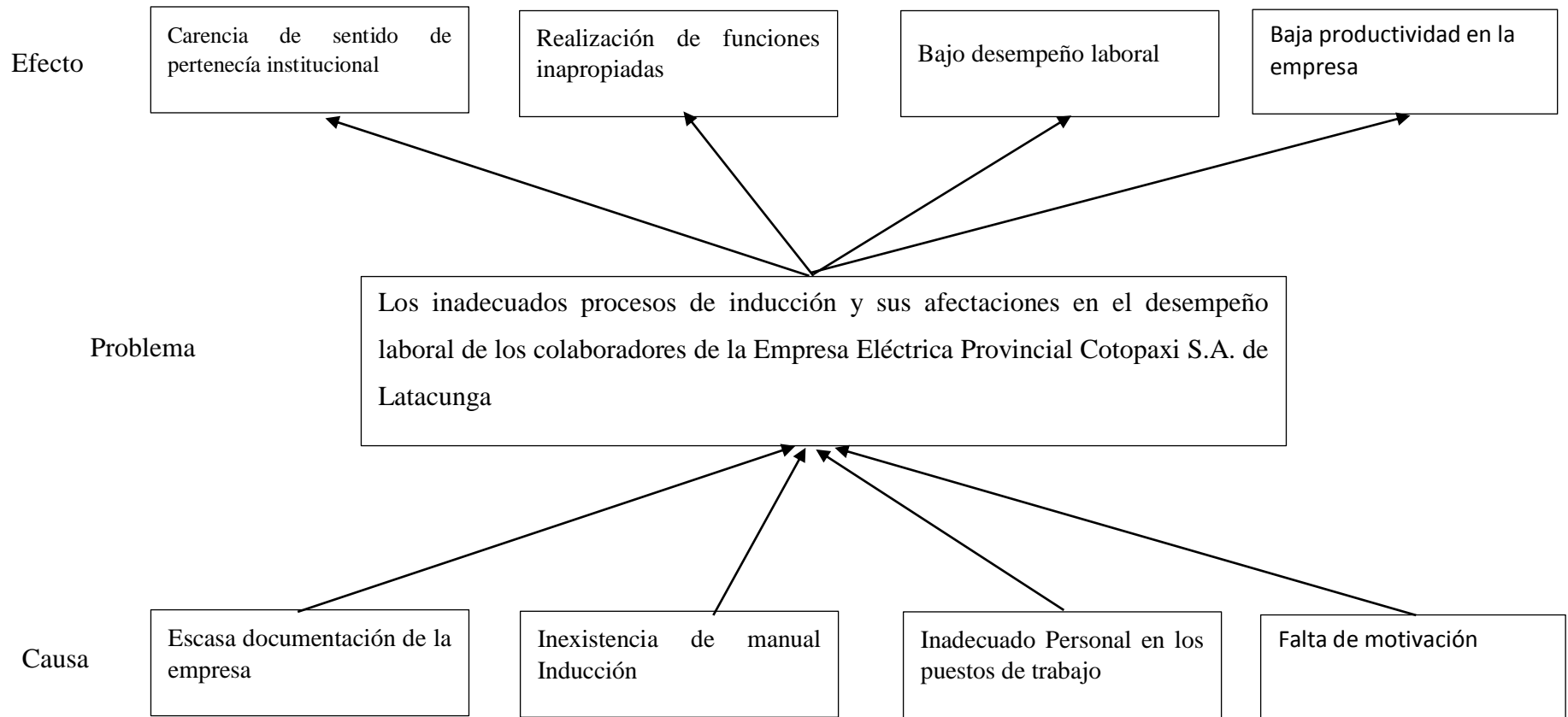
La escasez que implica la socialización para un proceso de inducción laboral y la insuficiente inducción en la actualidad no son consideradas como factores importantes en la adaptación de los trabajadores en la organización, observándose la necesidad de relacionarlos y realzar su importancia para optimizar el talento humano en las organizaciones el motivo es que ya saben que van hacer por algo se los contratara en dicha vacante. (Falcón, 2015)

En la provincia de Cotopaxi, la falta que implica la sociabilización para un adecuado proceso de inducción laboral y la insuficiente inducción en la actualidad no son consideradas como puntos importantes, en la adaptación de los trabajadores en la organización, dándose cuenta de la necesidad de relacionarlos entre si y realzar su eficacia para optimizar el talento humano en las organizaciones. (Falcón, 2015)

En la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga mediante una investigación previa con los colaboradores nos dieron a conocer que no existes un proceso de inducción adecuado dentro de la misma por lo cual manifestaron que al proceso se les vuelve un poco difícil acoplarse al ritmo y al ámbito de trabajo con los demás compañeros de trabajo es así que hay que tomar medidas en cuanto a este proceso para que los trabajadores puedan desempeñarse adecuadamente dentro de su lugar de trabajo.

El propósito de la inducción no es adecuado por el desconocimiento que posee el personal nuevo que ingreso a la organización, ya que son inexistente los programas, procesos, guías, instructivos y manuales, que van afectando en el cumplimiento de normas, políticas, procedimientos y costumbres dentro de la organización y afectara a los resultados finales.

### 1.2.1.1. Árbol de problemas



**Gráfico N° 1** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga, el inadecuado proceso de inducción laboral incide en el desempeño profesional del personal, afectando en el cumplimiento de tareas de todos los puestos de trabajo generando duda y susceptibilidad entre los colaboradores poniéndolos en incertidumbre del cual fue el objetivo de su contratación por parte de la empresa ya que no sabrán que hacer y cómo hacerlo.

La inexistencia de un manual de inducción en la empresa y el insuficiente o adecuado personal calificado implica en el desconocimiento la misión y visión, tareas y en la baja productividad laboral de la empresa, restringiendo su desempeño, faltando con las políticas, que se determinan de forma clara para facilitar el cumplimiento de los procedimientos dentro de la misma y no haya complicaciones a futuro.

Al no darse una adecuada inducción por parte de la empresa así los nuevos colaboradores estos no podrán tener un sentido de pertenecía así a la empresa además de la falta de información necesaria para poder cumplir con sus funciones esto podría dar como resultado un aislamiento, dando una baja productividad y una inadecuada identificación con la misma y los colaboradores recién contratados no trabajarán al cien por ciento en sus puestos de trabajo.

Además hay que tomar en cuenta que también es importante los procesos internos como los de capacitaciones a los colaboradores como de recordarles todos los beneficios que poseen y de las recompensas por su buen desempeño dentro de sus áreas de trabajo y en el cumplimiento de objetivos así de esta manera ellos se sentirán a gusto dentro de la empresa y podrán cumplir con los objetivos propuestas por la misma hacia ellos de la mejor manera.

### **1.2.3. Prognosis**

Al no darse un proceso de inducción adecuado de inducción al nuevo personal de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi s.a. de Latacunga, no podrán rendir al máximo

todo su potencial, tampoco todo su desempeño, restringiendo así todos sus talentos y habilidades dando lugar a que ellos conceptúen que no tendrán mejores oportunidades dentro de sus áreas de trabajo y menos de participación y crecimiento dentro de la organización.

Además de que ellos continuaran en el desconocimiento de las funciones a cumplir, permanecerá la falta de sentido de pertenencia afectando al logro de objetivos, metas dando un inadecuado rendimiento, asimismo continuará la limitada integración, la insatisfacción laboral dando lugar al ausentismo afectando a las funciones específicas y generales de su lugar de trabajo preguntándose sobre lo que tienen que hacer debido a la falta de información desde un inicio por parte de la organización.

#### **1.2.4. Formulación Del Problema**

¿Cómo incide los procesos de inducción en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de La Ciudad De Latacunga?

#### **1.2.5. Interrogantes**

- ¿Cuál es el proceso de inducción laboral en la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de La Ciudad De Latacunga?
- ¿El adecuado proceso de inducción ayudara a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño profesional de los colaboradores en la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de La Ciudad De Latacunga?
- ¿Repercute directamente El bajo desempeño laboral en la productividad de la empresa?



## **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

### **Delimitación de contenido**

**Campo:**

Laboral

**Área:**

Departamento de Recursos Humanos

**Aspecto:**

El proceso de Inducción Y el desempeño Laboral

### **Delimitación espacial**

La presente investigación se desarrolla en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi s.a. de la ciudad de Latacunga.

### **Delimitación temporal**

Este trabajo de investigación será estudiado durante el período Septiembre 2017 – Febrero 2018.

### **Unidad de observación**

50 colaboradores del área administrativa.

142 colaboradores del área operativa.

## **1.3 Justificación**

El **interés** del presente trabajo investigativo se sustenta en establecer La incidencia de los procesos de inducción el desempeño de los colaboradores de la empresa eléctrica de Latacunga para saber si son importantes o no para los colaboradores de la misma para que puedan desempeñarse de una manera adecuada dentro de sus áreas de trabajo.

El trabajo investigativo resalta su **importancia** teórica-práctica, por que plantea un adecuado proceso de inducción, ya que ayudará a los nuevos colaboradores a que se puedan acoplar a la empresa de una manera adecuada y con sus compañeros de trabajo, a sus políticas empresariales, sus funciones específicas y generales y a sus objetivos.

La **utilidad** de la investigación, conlleva a optimizar los procesos de la empresa para brindar un adecuado proceso de inducción que sea la base fundamental para que todos los colaboradores se puedan desempeñar de una manera adecuada de su trabajo.

El tema es novedoso para la empresa por no tener un proceso de inducción en mucho tiempo, se tomara en cuenta la implementación de un manual al final de la investigación para la inducción para la ayuda del fortalecimiento del clima laboral, incluyendo la comunicación e información que debería conocer el nuevo colaborador como: la misión, visión y los objetivos alcanzar , el perfil del puesto de trabajo, los horarios de trabajo, los días de paga, la estructura organizacional, prestaciones y beneficios que se brinda a todos los trabajadores por igual.

Esta investigación es factible ya que contamos con la apertura y el apoyo total por parte de la Empresa Eléctrica facilitándonos toda la información necesaria para la misma y aceptando los posibles cambios que se puedan dar en un futuro al terminar la investigación y en la implementación de un manual de inducción laboral.

Este tema de investigación tiene como beneficiarios: a la empresa en sí, será de gran impacto dentro de la empresa ya que ayudara al personal en general a tener conocer sobre el adecuado proceso de inducción, aceptando el mismo y siendo acreedores de las ventajas que da el manejo de dicho proceso interno de la empresa.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Investigar la influencia del proceso de inducción en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar el proceso de inducción laboral en los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A
- Elaborar un documento técnico que integre las variables de estudio proceso de inducción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes investigativos**

Luego de haber realizado las investigaciones necesarias en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato y otras fuentes más, nos encontramos con los siguientes temas de investigación, que nos servirán como apoyo para la presente investigación.

Tulmo (2015), “Sistema de Reclutamiento y Selección del personal para la cadena de Súper Mercados “MERCAMAXX” del Cantón los Bancos Provincia de Pichincha”.

#### **Conclusiones:**

La Ausencia de capacitación e inducción en los trabajadores produce que los trabajadores no realicen sus funciones de una manera adecuada, en cuanto a temas de motivación laboral y técnicos de su área de trabajo lo que provoca el inadecuado desempeño y la desmotivación laboral en los trabajadores de Mercamaxx.

Un inadecuado proceso de reclutamiento y selección del personal impide seguir el procedimiento lógico que oriente el proceso, lo que provoca la inadecuada contratación del personal, la misma que incide en el desempeño laboral provocando una disminución en los beneficios de la empresa.

#### **Argumentación**

En este trabajo, se resalta que sin una adecuada capacitación o inducción hacia los colaboradores de la misma afectaran de una manera significativa a todos dentro de sus áreas de trabajo dando a notar por su parte un bajo desempeño ya que no tiene la información necesaria de la empresa y además no tienen en claro los objetivos del

puesto y de la empresa en si para evitar todo esto hay que mejorar los procesos de inducción dentro de la misma para obtener un rendimiento del cien por ciento de los trabajadores.

Orozco & Montilla (2017), “Influencia del proceso de Inducción y re-inducción de los colaboradores en la cultura organizacional.”

### **Conclusiones:**

El proceso de inducción y re-inducción de personal genera un sentido de pertenencia en los colaboradores, de este modo se facilita el acceso de información relevante y necesaria para su eficiente desempeño en sus actividades diarias. Así mismo le da al colaborador las herramientas para desempeñarse no solo en el ámbito laboral sino que también en la cultural de la empresa.

### **Recomendaciones:**

Se recomienda para el fortalecimiento de la cultura propiciar un ambiente de aprendizaje continuo, en donde las actualizaciones y nuevas disposiciones sean conocidas por todos los que integran la institución, por medio de re-inducciones y no solo eso sino también fortalecer la identidad de la institución con colaboradores que vivan su misión y que trabajen encaminados al cumplimiento de su visión.

Es importante también para la institución, vivir sus valores, hacerlos partes de su día a día, trabajar alineados a ellos y en el momento de cambios, hacer partícipe a los funcionarios para que se sientan parte del proceso de cambio.

### **Argumentación**

Para tener claro lo que los colaboradores tienen que hacer es necesario brindarles la información necesaria para que sepan que hacen y hacia dónde van y esto se lograra con una inducción adecuada por parte de la organización hacia ellos para que su desempeño diario sea eficiente en todas las áreas.

Sum (2015) “Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”

### **Conclusiones:**

Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.

El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

### **Recomendaciones:**

La motivación para el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, es fundamental para el desarrollo de sus actividades, únicamente se debe fortalecer esta herramienta para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor desempeño laboral en su área de trabajo.

Proveer al personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, capacitaciones de forma más constantes sobre temas que ayuden a que ellos estén motivados y así se favorezca su desempeño laboral.

### **Argumentación**

Es importante que los colaboradores de la institución tengan una motivación por parte de los superiores, en este caso los jefes debido a que esto permitirá tener un excelente desempeño laboral en el área donde desempeña sus funciones, mediante la capacitación continua.

Espaderos (2016) “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”

### **Conclusiones:**

El nivel de desempeño laboral en los individuos se encuentra alto, por lo tanto manifiestan actitudes tales como responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo.

Los niveles de relación de género en cuanto al desempeño laboral en los trabajadores son alto, por lo que sin importar si es hombre o mujer poseen

características notables del mismo como productividad, trabajo en equipo y motivación

### **Recomendaciones:**

Es importante realizar evaluaciones de desempeño semestral para que los colaboradores tengan retroalimentación y la oportunidad de observar cómo se sienten dentro de la organización, ya que es importante reconocer el desempeño del trabajador e indicarle cuales son los aspectos a mejorar, esto permitirá que el mismo eleve su rendimiento y cree una comunicación y confianza con su jefe y la empresa.

Se recomienda mantener los niveles altos de desempeño y satisfacción por medio de programas de integración e interacción con los colaboradores dentro del equipo de trabajo para mantener la productividad, esto puede generar un sentido de pertenencia hacia la organización. Se recomienda que practiquen constantemente los valores de la empresa

### **Argumentación**

Dentro del desempeño laboral se encuentran algunos factores que permite a los colaboradores un rendimiento alto dentro de las actividades de la empresa, en el cual permitirá cumplir con eficiencia sin importar el género, poseyendo habilidades, confianza, trabajo en equipo y motivación, para mantener la productividad.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

(Castillo, 2006) El proceso de selección de personal se constituye en una herramienta fundamental para contribuir al éxito en el desempeño de un empleado para garantizar la adaptación de la persona al cargo y el logro de resultados en un corto, largo, mediano plazo, constituyéndose la inducción en un proceso necesario para maximizar las potencialidades que el nuevo empleado puede desarrollar. (p.567)

Para la elaboración de la actual investigación se utilizara el paradigma crítico a lo largo de la investigación, planteando cuestionamientos que tienen como finalidad contribuir en el clima laboral, conllevando al desarrollo adecuado de funciones, actividades y trabajos en el campo organizacional, alcanzando un clima de sinergia y pro actividad.

#### **2.2.4. Fundamentación Ontológica**

(Morales, 2010) “El ser humano mediante el conocimiento desarrolla los saberes: el saber ser que es adquirido mediante el aprendizaje o la experiencia teniendo como meta en el campo profesional mejorar su forma de ser para contribuir en el avance de objetivos empresariales”

Se resalta que la selección del personal se efectúa mediante procesos de reclutamiento y capacitación, facilitándose la descripción de tareas, objetivos del puesto y del área, relación con otros puestos, presentación a compañero o equipo de trabajo y el sistema de evaluación de desempeño.

#### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

(Aguilar, 2012) En la empresa la capacitación a las personas que gestionan las áreas de recursos humanos apoya a descubrir las capacidades, los conocimientos en el trabajador; proporcionándole información y conocimientos necesarios para que tenga éxito en su nueva posición, aun cuando posea experiencia en el puesto, brindando al trabajador una positiva orientación sobre las funciones que ejercerá, los fines o razón social de la empresa estimulando al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización. (p.567)

La capacitación apoya en el desarrollo de competencias, valores, mejorando su nivel conductual, procedimental; en un marco de respeto hacia las ideas, expresiones, sentimientos de los demás, desarrollando la autoestima, para fortalecer la toma de decisiones en el campo: personal, profesional, y laboral, constituyéndose en ente activo, creativo, participando en las actividades de una organización.



### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

(Jofre, 2012). En la empresa es esencial fortalecer los valores, el cumplimiento de normas que apoya en el desarrollo de la organización, resaltando así que la persona busca aceptación, intenta adoptar las pautas de conducta que rigen en la empresa y tratan de tener actitudes favorables hacia las políticas y niveles de relación entre jefes y su equipo de trabajo, manteniendo la responsabilidad en el cumplimiento de obligaciones, teniendo como meta contribuir en el cumplimiento de los objetivos, planteados, sea a corto, mediano o largo plazo en un ambiente de armonía, comprensión y tolerancia. (p. 123)

El implementar un proceso de inducción, conlleva al mejoramiento de la organización tanto más fácil será el proceso de socialización, se involucrará a los nuevos colaboradores en las actividades que va a realizar en la organización, más fácil será su integración y mayor será su compromiso y rendimiento, apoyando en la construcción de un sentimiento de pertenencia y permanencia en la organización o reducir la rotación.

### **2.3. Fundamentación legal**

La investigación tiene respaldo de los siguientes artículos de la Constitución Política y Código de trabajo de la República del Ecuador.

#### **Código de Trabajo**

#### **Capítulo IV**

#### **DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR**

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

## **LOSEP**

### **TITULO IV**

#### **DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO**

##### **CAPITULO I**

###### **DE LA CARRERA DEL SERVICIO PÚBLICO**

**Art. 121.-** Definición.- Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos, que sobre la base de un sistema de méritos y oposición, garantice el ingreso y promoción de las personas para desarrollarse profesionalmente en una serie de puestos que pueden ser ejercidos en una trayectoria laboral dentro de una misma institución.

**Art. 122.-** Orientación de la carrera del servicio público.- Se orienta a promover, atraer, motivar, mejorar y retener a las y los servidores públicos que demuestren las competencias más adecuadas; permitir su estabilidad y promoción; y, elevar los niveles de eficiencia del Servicio Público.

**Art. 123.-** Planificación de la carrera del servicio público.- La planificación de la Carrera del Servicio Público será responsabilidad de la UATH, de conformidad con las políticas, normas e instrumentos técnicos emitidos por el Ministerio de Relaciones Laborales.

##### **CAPITULO II**

###### **DEL SISTEMA INTEGRADO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DEL SECTOR PUBLICO**

**Art. 130.-** Estructura del sistema.- La administración del talento humano del servicio público, responde a un sistema integrado que está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección

de personal; formación, capacitación y desarrollo profesional; y, evaluación del desempeño. Además se considerará como parte integrante del desarrollo del talento humano la salud ocupacional.

**Art. 189.-** Inducción.- Las UATH implementarán mecanismos de inducción a fin de garantizar una adecuada inserción de la o el ganador del concurso de méritos y oposición a su nuevo puesto de trabajo, y a la cultura organizacional de la institución en la cual laborará. Dicho período de inducción comprenderá aspectos relacionados con la promoción de derechos, obligaciones y responsabilidades del puesto, trato a sus compañeros y usuarios género, trato a personas con discapacidades y otros aspectos que se consideren relevantes.

## **CAPITULO VI**

### **DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN**

**Art. 202.-** Proceso de capacitación.- Los planes y programas de capacitación a favor de las y los servidores públicos, serán planificados por las UATH de cada una de las instituciones que están en el ámbito de la LOSEP, acorde a las políticas y normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales. Los planes, procedimientos y procesos de capacitación, previa su ejecución, deberán contar con disponibilidad presupuestaria.

**Art. 203.-** Control y evaluación de los programas de capacitación.- Durante la ejecución de los programas de capacitación, las UATH tendrán la responsabilidad de realizar el seguimiento de la capacitación, de conformidad con la LOSEP, este Reglamento General y la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales, observándose las necesidades institucionales.

**Art. 204.-** Del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - SECAP.- El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - SECAP, formará parte de las Redes de Capacitación y será la instancia encargada de la operacionalización de la

capacitación no profesional, técnica de las instituciones, entidades, empresas y organismos establecidos en el ámbito de la LOSEP, en los temas de su competencia.

**Art. 205.-** Servicios especializados de capacitación.- Las UATH, de conformidad con las políticas, normas e instrumentos que establezca el Ministerio de Relaciones Laborales, estarán facultadas para contratar servicios especializados de capacitación, con personas naturales o jurídicas, del sector público o privado calificadas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional (SETEC).

### 2.3.1. CATEGORIZACIÓN

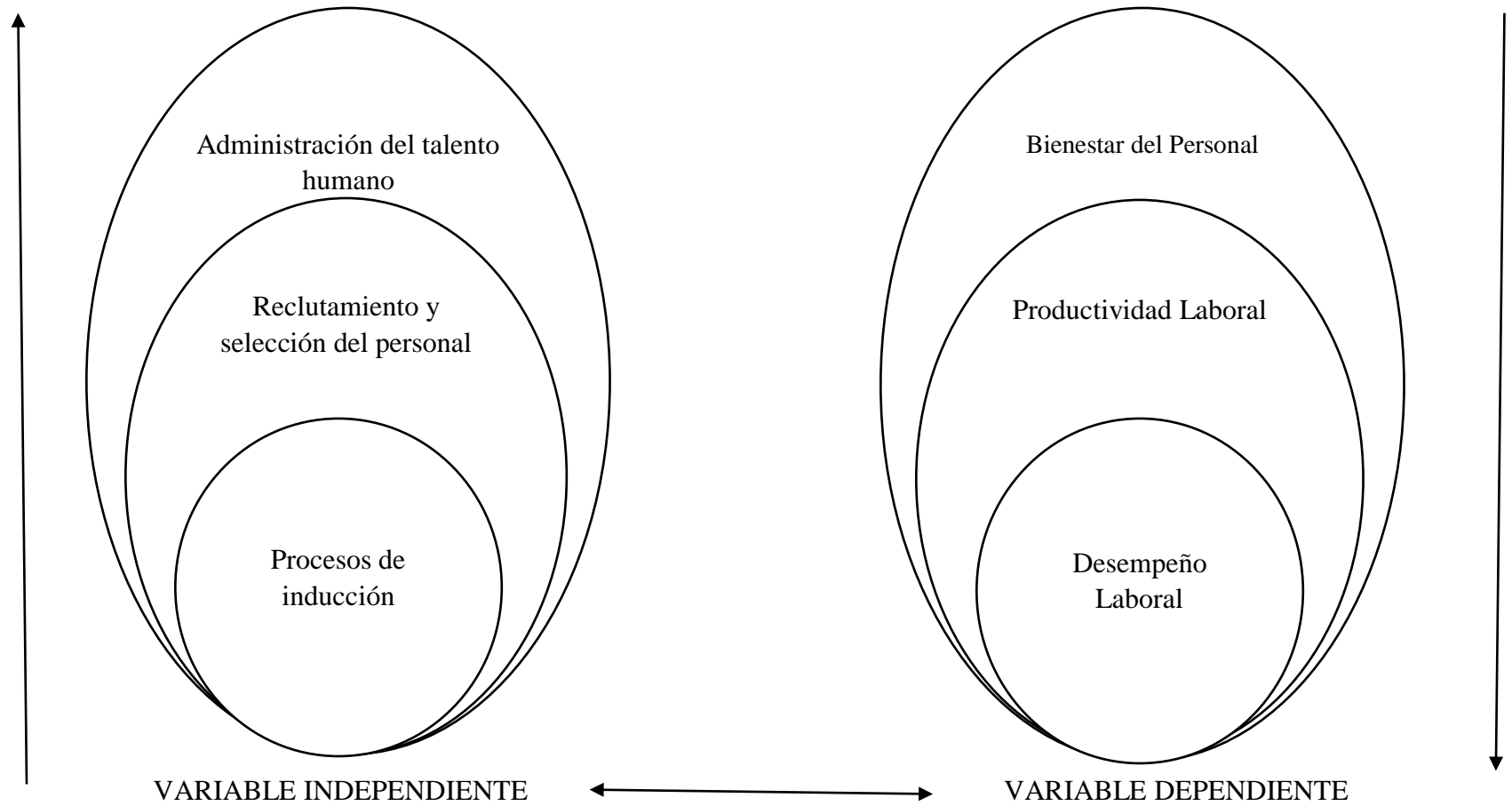
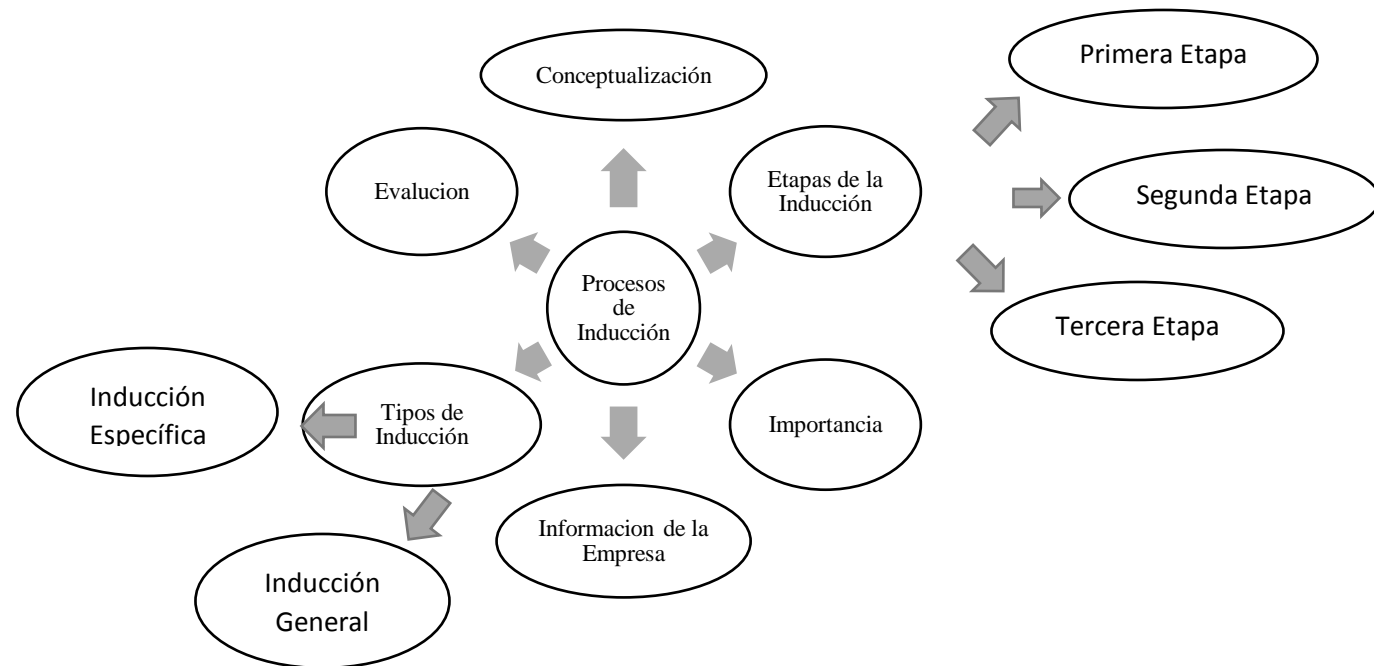


Gráfico N° 2 Variables

Elaborado por: Ortiz Chicaiza Francisco Javier

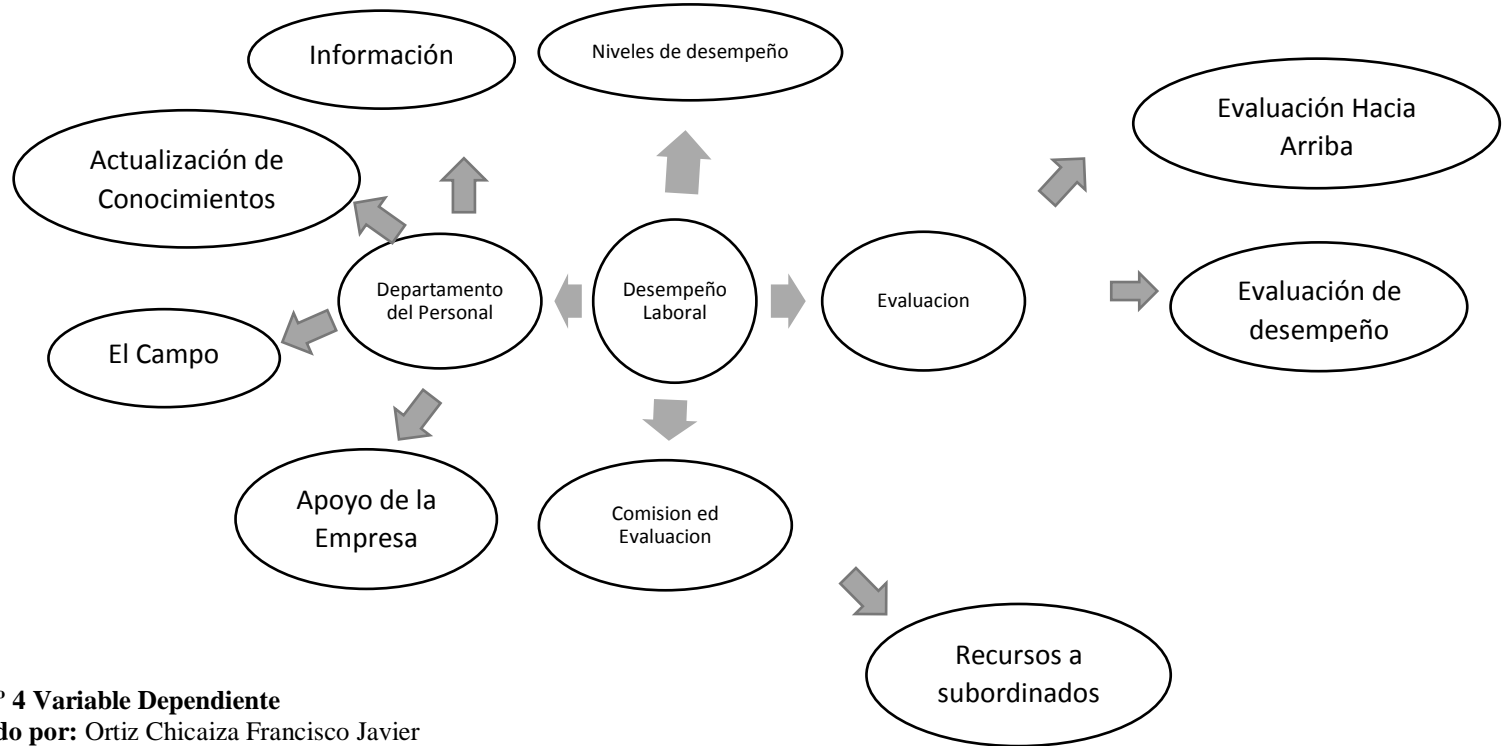
### 2.3.1.1. Constelación de Ideas de la Variable Independiente



**Gráfico N° 3 Variable Independiente**

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### 2.1.3.2. Constelación de Ideas de la Variable dependiente



**Gráfico N° 4 Variable Dependiente**  
**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

## **2.4 Fundamentación Teórica.**

### **Variable Independiente**

#### **2.4.1. Proceso de Inducción**

(Turro, 2000) “La Inducción de Personal también llamada Integración en la Empresa u Orientación a la Empresa, es el proceso que proporciona a los empleados nuevos información básica de los antecedentes de la organización, información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.”

La Inducción es un componente que permite la socialización de una nueva persona que va a formar parte del equipo de trabajo de la empresa, la misma que se da de forma sistemática siguiendo ciertos procesos, ya que busca la incorporación y la ambientación del nuevo empleado así como la ambientación social y física donde va a trabajar. Además involucra enseñar a todos los empleados las actitudes prevalentes, los criterios, valores y patrones de conducta que la empresa espera de parte del equipo de trabajo.

De esta manera se procesa a la obtención del compromiso del empleado con la empresa, sus valores y metas dentro de ella; se realiza mediante la aplicación de una programación sistemática llevada a cabo por parte de quién será su jefe inmediato, un instructor especializado en el tema o por un compañero especialmente encargado, a través del llamado Programa de Inducción de Personal.

(Dessler, 2001) “Los programas de inducción van desde las introducciones informales y breves, hasta los programas formales y largos. En cualquiera de los dos casos, los empleados nuevos por lo normal reciben un manual o materiales impresos que tratan de asuntos como el horario de trabajo, las revisiones del desempeño, cómo aparece uno en la nómina las vacaciones, así como un recorrido por las instalaciones.”

La inducción es el esfuerzo inicial de la empresa u organización para los nuevos colaboradores donde se les informa sobre la empresa, el puesto que se le ha asignado y el grupo de trabajo. Se debe informar también que todas las empresas no poseen las mismas políticas y reglas internas.; por eso se da a conocer el propósito básico la



explicación de la situación del trabajo, el departamento, la empresa, y sobre todo sus políticas y reglas que se maneja dentro la empresa con el fin de lograr una rápida adaptación del nuevo colaborador o empleador a la organización, los programas de inducción contribuyen de gran manera al éxito tanto de los empleados como de las organizaciones u empresas.

La finalidad de la inducción es que el nuevo empleado conozca más en detalles sobre la empresa y sus funciones, se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá su vida laboral y con quienes deberá compartir.

#### **2.4.1.1. Objetivos de la inducción laboral**

(Mondy y Noe, 2000) “Expresa que dentro de los variados objetivos a lograr con un proceso de inducción se tienen:

- Facilitar el ajuste del nuevo empleado a la organización: la inducción ayuda al nuevo empleado a ajustarse a la organización de una manera formal, pues la organización desea que el empleado se vuelva productivo con la mayor rapidez posible. Y de manera informal, Con el fin de reducir la ansiedad que experimentan los nuevos empleados, se deben hacer esfuerzos para integrar a la persona en la organización informal.
- Proporcionar información respecto de las tareas y las expectativas en el desempeño: se debe informar a los recién contratados acerca de las normas y las reglas de la compañía y del departamento específico al que han sido asignados.
- Reforzar una impresión favorable: el proceso de inducción puede hacer mucho para calmar los temores que pudieran tener los empleados acerca de si habrán tomado una decisión de empleo correcta.”

De lo mencionado anteriormente se puede indicar que la inducción de personal tiene como principal objetivo la utilización de técnicas, además de proporcionar al nuevo colaborador la información necesaria a fin de que pueda desempeñarse con eficiencia

en la organización y superar lo que significa la presión de enfrentarse a un nuevo trabajo, y adaptarse a un nuevo ambiente.

#### **2.4.1.2. Etapas de la inducción**

Así mismo es necesario conocer las etapas de la inducción en la siguiente forma:

(Santiz, 2013) “Primera Etapa: Se proporciona información general acerca de la organización. El departamento de Recursos Humanos suele presentar temas que se relacionan con los empleados, como una visión panorámica de la empresa, hacen un repaso de las políticas, procedimientos y sueldos de la organización. Se presenta una lista donde se verifican si se le ha proporcionado toda la información sobre el trabajo al empleado.

Segunda Etapa: En esta etapa el responsable es el supervisor inmediato del empleado. En algunos casos, el supervisor puede delegar esta tarea a algún empleado de antigüedad en el departamento. Las actividades que se cubren en esta etapa son los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento para que el empleado lo conozca, una sesión de preguntas y respuestas y la presentación a los otros empleados para que conozcan.

Tercera Etapa: Implica la evolución y el seguimiento, que están a cargo del departamento de recursos humanos junto con el supervisor inmediato. Durante la primera y segunda semana el supervisor trabaja con el nuevo empleado para aclarar algunas dudas que se le puedan presentar. Los profesionales de recursos humanos le ayudan a los supervisores a cerciorarse de que se efectúe esta tercera etapa tan importante.”

Para poder realizar una inducción de personal dentro de una empresa se debe tomar en cuenta las 3 etapas para que no exista luego algún error con el nuevo colaborador al desempeñar sus funciones debido a que implica la relación del transcurso de la inducción. Las mismas que son las responsables de que el colaborador se relacione con la empresa por toda la información obtenida durante este proceso, el responsable de Talento Humano deberá responder todas las dudas para que puede cumplir de mejor manera su cargo.

### **2.4.1.3 Importancia**

(Santiz, 2013) “La inducción es un proceso de vital importancia dentro de una organización a pesar de que muchos gerentes no la toman en cuenta, a través de ella se pueden implementar uno de los programas que normalmente se ignoran en la mayoría; que es familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, sus principales directivos, su historia, sus políticas, manuales que existe dentro de la empresa.”

Este proceso es uno de los principales que se aplican antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así los tiempos y costos que se pudiera perder tratando de averiguar por sí mismos, en qué empresa ha entrado a prestar sus servicios, qué objetivos tiene, quién es quien, a quién recurrir para solucionar un problema, cuáles son las actitudes no toleradas, funciones y entre otros.

### **2.4.1.4 Consejos para hacer una inducción del personal exitosa**

A continuación se presentan 15 sugerencias que le ayudarán a lidiar con sus nuevos empleados durante sus primeras semanas para ayudar a asegurarse de que comienzan en el camino correcto. (Gestionrrhhperu, 2017)

- “Tener una política de inducción para dar la bienvenida y entrenar a nuevos empleados. No lo deje solo a quien esté disponible. El área de recursos humanos deben cubrir la parte de recursos humanos en la inducción con un entrenador (si tiene uno) o un gerente superior o supervisor que incluya más manos en parte del trabajo.
- Dar a sus empleados una cálida bienvenida. No sólo señalarlos a la zona que trabajan y dejar que ellos continúen con ella. Nada hace que un nuevo empleado se sienta más cómodo que una cálida bienvenida.

- Deles una breve descripción de su rol como supervisor. Saber quién está a cargo y lo que espera de ellos los hará sentirse más cómodo con usted como el jefe.
- Dar a su nuevo empleado un tour de bienvenida de todo el departamento o, si el sitio no es demasiado grande, todo el sitio. Asegúrese de que saben cómo llegar al baño, salidas de emergencia, cafetería, etc.
- Deles un breve resumen sobre la empresa, su historia, así como su misión y objetivos.
- Si es posible, demuestre los productos y / o servicios de su empresa, prestando especial atención a los productos relacionados con el área en la que el empleado trabajará. Esto los hará más seguros y confiados con el trabajo que van a hacer.
- Explique a su nuevo empleado cómo funciona la empresa, especialmente si la empresa tiene prácticas inusuales de trabajo o una estructura diferente de la norma. Una vez más, esto ayudará a familiarizarlos con la empresa.
- Dígale a su nuevo empleado acerca de los competidores de la empresa y lo que se está haciendo para asegurarse de mantenerse por delante de la competencia.
- Explique detalladamente las responsabilidades de su nuevo empleado y describa sus funciones laborales. No deje que a los otros empleados enseñarles lo básico, a menos que haya un miembro capacitado del personal.
- Que su nuevo empleado sea consciente de lo que usted y la empresa esperan de él. Esto incluye ética de trabajo adecuada, productividad, trabajo en equipo y apariencia.
- Explicar las condiciones y requisitos específicos del empleo, incluidas las horas, el sueldo, los períodos de pago, las vacaciones, las prestaciones de enfermedad, las pensiones, los beneficios médicos, los retrasos, etc.

- Sea muy claro acerca de las reglas de seguridad, políticas, procedimientos y regulaciones. Explique y muestre el uso apropiado de los dispositivos de seguridad.
- Introduzca a su nuevo empleado a sus compañeros de trabajo junto con una breve descripción de sus trabajos y responsabilidades.
- Esboce oportunidades para promociones y otras oportunidades.
- Para darles tiempo para aclimatarse, proporcione un compañero de trabajo, un trabajador experimentado amistoso, para mostrarle el trabajo y trabajar con él la primera o hasta la segunda semana.”

Estos ayudaran a los colaboradores a integrarse al puesto de trabajo y permitirá que sean más eficientes, contribuyendo eficientemente a diferencia de los empleados que se les deja por su cuenta.

#### **2.4.1.5 Clasificación de la inducción**

(Dessler, Administracion del Personal, 2001) “Al inducir a los empleados nuevos se les proporcionara la información básica de los antecedentes que requieren para desempeñar su trabajo de forma correcta: como información relativa a la compañía y al cargo”.

(Alles, Diccionario de terminos de Recursos Humanos , 2012) “La inducción hace referencia a las actividades formativas mediante las cuales se le presenta a un nuevo colaborador la organización y el puesto de trabajo se dividen en dos inducciones a la organización e inducción al puesto de trabajo.”

En concordancia con los autores pasare a clasificar a la inducción en dos importantes partes, general y específica la cual especifico a continuación.

#### **Inducción general**

(Eugenio, 2004) “En la inducción general se otorga información relativa a la organización como sistema. En ella se presentan los siguientes aspectos básicos:

- El organigrama, la visión, la misión y los objetivos de la empresa.
- Políticas y compromiso de la Gerencia con la salud y la seguridad.
- Las normas generales sobre saneamiento básico.
- Los aspectos relativos a la relación contractual laboral.
- Los programas de desarrollo y promoción del personal.
- Generalidades sobre seguridad social.
- Los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario y otros aspectos de interés institucional, que sean pertinentes para el caso.”

En lo que se menciona anteriormente podemos darnos cuenta que la Inducción General brinda información necesaria al nuevo empleador sobre cómo funciona la empresa en una manera global, es decir de toda la empresa u organización.

### **Bienvenida**

(Alles, Diccionario de terminos de Recursos Humanos , 2012) “Se realiza la presentación a los compañeros de trabajo y las indicaciones con la vida cotidiana en la empresa y en el puesto, aquí también se le entrega uniformes de ser el caso.”

La bienvenida es muy importante ya que esta empieza desde el momento en el cual se presenta para el puesto disponible ya que en ese momento se le brinda la información básica sobre el puesto y las funciones que va a realizar y se trata de establecer rapport para que no haya inconvenientes a futuro.

### **Inducción específica**

(Eugenio, 2004) “La inducción específica debe considerar una información mínima sobre los siguientes asuntos:

- El tipo de entrenamiento que recibirá en su oficio: Se le debe dar una información breve sobre la forma en que será entrenado en su oficio, el responsable y los objetivos del plan.
- El panorama específico de factores de riesgo, de acuerdo a la sección o puesto de trabajo y el mapa de riesgos de la empresa: Es indispensable que las personas conozcan los riesgos a los que estarán expuestos mientras desempeñan sus funciones y las medidas de control que se implementan en la empresa para mantenerlos en niveles de baja peligrosidad.”

La inducción Especifica no es más que brindar información clara sobre el área o el trabajo específico que va a desarrollar el nuevo empleador dentro de la empresa, redactado dentro de un documento, dándole a conocer cada mínimo detalle de las funciones que debe cumplir en sus cargo, estableciendo un mapa de riesgos.

### **Inducción al puesto de trabajo**

El procedimiento inicia cuando la DTH a través de oficio comunica al director del departamento que se integrará un colaborador nuevo a su área, es aquí cuando el administrador o responsable deberá designar de entre sus colaboradores, quien será el colaborador que le guíe durante los primeros días de labores del personal de nuevo ingreso al área.

(Alles, 2012) En el Diccionario de Terminos de Recursos Humanos la actividad estructurada o no, usualmente al cargo del jefe directo, en la cual se le explica al nuevo colaborador sus principales responsabilidades y tareas, procedimientos específicos en relación con la función, usos de maquinarias u otros equipos o herramientas necesarias para realizar su trabajo.

La Inducción en el Puesto de Trabajo, es otra cosa que el proceso de acomodación del nuevo miedro, añadiendo todo referente a su rutina, ubicación, administración de elementos, así como la información específica de la Organización, sumisión y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales con sus nuevos compañeros.

### **Evaluación y seguimiento**

(Alles, Diccionario de Terminos de Recursos Humanos , 2012), “Conjunto de acciones realizadas con el propósito de determinar la eficacia o no de la inducción. La inducción debe ser evaluada y además puede ser auditada.”

La evaluación consiste en la comparación de los impactos reales del proyecto con los planes estratégicos acordados. Está enfocada hacia lo que habías establecido hacer, lo que has conseguido y cómo lo has conseguido. Puede ser formativa: tiene lugar durante la vida de un proyecto u organización con la intención de mejorar la estrategia o el modo de funcionar del proyecto y organización.

El seguimiento consiste en el análisis y recopilación sistemáticos de información a medida que avanza un proyecto. Su objetivo es mejorar la eficacia y efectividad de un proyecto y organización. Se basa en metas establecidas y actividades planificadas durante las distintas fases del trabajo de planificación. Ayuda a que se siga una línea de trabajo, y además, permite a la administración conocer cuando algo no está funcionando.

El propósito de la evaluación y del seguimiento es verificar si el programa de inducción funciona adecuadamente o hay que realizar varios ajustes y retroalimentar nuevamente al individuo se pone a prueba los resultados obtenidos, con la aplicación de una Evaluación de Formaciones y Seguimiento a la Inducción.

#### **2.4.1.6 Instrumentos para la inducción**

El proceso de inducción posee varios instrumentos y recursos para que esta sea exitosa, ya que es importante tener en cuenta lo más básico del proceso, se debe planificar correctamente el tiempo que duraran las etapas que deberá cursar, los recursos que vayan a ser utilizadas para su realización entre otras, a continuación se nombraran las más frecuentes dentro de las organizaciones.

#### **Charlas**

Estas pueden estar direccionadas en varios ámbitos pero en la inducción esta puede estar dada por el supervisor o el gerente, para darle a conocer los aspectos generales y más importantes sobre los cargos que van a ocupar los nuevos empleados dentro de la organización esta es muy efectiva también cuando se trata con un grupo grande de



personas de la empresa para poderles comunicar alguna disposición nueva por parte de los jefes.

### **Manual de inducción**

El manual de inducción, según Sherman (1999), “es un recurso moderno y dinámico para llevar a cabo los programas de inducción; el autor recomienda que el mismo debe ser entregado al nuevo integrante de la organización un folleto, manual o plegable donde se incluya toda la información que se considere pertinente y necesaria acerca de la compañía (qué es, cuál es su misión, valores y objetivos, qué productos ofrece, a qué mercado sirve, su historia, cuáles son sus deberes, derechos y beneficios que recibe el trabajador, entre otros aspectos).”

Koontz y Weihrich (2004), define que “un manual de inducción es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoyan en presupuestos.”

El manual de inducción ayuda al nuevo empleado a travez de un libro, donde se encuentre toda la información respectiva con las características necesarias a cerca del cargo a ocupar dentro de la empresa, para asi lograr un alto rendimiento con eficiencia y eficacia. Esto permitira conocer cada paso o procedimiento y todos los elementos necesarios a ocupar generando un compromiso y el gusto de compartir con otros dentro de la organización.

#### **2.4.1.7 Tipos de inducción**

##### **Formales**

La inducción formal es todo el interés en general, notables para todos o casi todos los empleados y los de beneficio concreto encaminado en especial a los colaboradores de

determinados puestos o departamentos, “el nuevo empleado es segregado y diferenciado para hacer explícito su papel de novato, aunque se formaliza la socialización”. (Chiavenato A. , 2002)

### **Informales**

Chiavenato (2002) afirma. Una inducción informal es aquella que ubica al nuevo empleado inmediatamente en su cargo, con poca o ninguna atención especial, es decir, que es a través de su diario vivir con sus compañeros de trabajo que el logrará la integración y adaptación a la organización y a su puesto. (pág. 152)

Puede ser un equipo de iniciación o una persona del propio departamento designado, quien realizará las presentaciones de todas las personas directamente relacionadas con el puesto y de los compañeros de trabajo. Se relaciona con el conjunto de instrucciones que se dan en trabajo del día a día de la empresa, donde un colaborador antiguo guía a un trabajador nuevo sobre la correcta ejecución de las funciones, permitiendo la integración y la adaptación del mismo.

### **2.4.2. Reclutamiento y selección del personal**

El reclutamiento y selección del personal, es un método para escoger a futuros candidatos más adecuados, para ocupar vacantes existentes dentro de la empresa. Esto permite que el mayor número de personas reúnan los requisitos necesarios para cubrir el puesto de trabajo existente.

Dentro de este proceso existe una serie de procesos o etapas encaminadas a la búsqueda, selección e incorporación del o los futuros colaboradores para cubrir las necesidades de la empresa, ajustando a lo solicitado para satisfacer los puestos de trabajo de la organización. Por ello se solicita personal capacitado que tengan especialidades, capacidades y tengan claro que quieren lograr, ya que es conveniente establecer una planificación para la búsqueda de futuros candidatos previniendo las necesidades y así sientan cautivados por la empresa, mediante su evaluación y selección para su posterior integración. (Anónimo, 2017)

(Chiavenato I. , 2007) Es una estrategia de planeación del talento humano que se utilizan abierta y dinámicamente dentro de la Administración de recursos humanos, existen una serie de procesos, también conocidos como subsistemas, que permiten una adecuada gestión de las personas en las organizaciones. Estos subsistemas constituyen el modelo tradicional de recursos humanos y son: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo, seguimiento y control del personal, los mismos que están íntimamente interrelacionados y son interdependientes.

En la administración del Talento Humano hay subsistemas que conllevan a diferentes funciones dentro de la organización estos procesos ayudan al crecimiento del Talento Humano También ayudan a reflejar algunas normas, métodos y procedimientos que ayudaran a aprobar e impulsar los conocimientos y habilidades de los colaboradores. En la investigación nos enfocaremos en el sistema de reclutamiento y selección del personal ya que este debe ser utilizado para el beneficio de la organización para que los resultados sean óptimos cuando sea aplicado.

#### **2.4.2.1. Reclutamiento del personal**

El reclutamiento es muy importante para todas las organizaciones, pues mientras alto sea el reclutamiento, más y mejores candidatos se presentarán para el proceso selectivo. Aunque a veces esto no da muy buenos resultados, porque aunque se tenga un excelente proceso de reclutamiento, muchas veces depende de la reputación de la empresa, el atractivo de su ubicación, el tipo de trabajo que ofrece, prestaciones, salarios, etc.

(Chiavenato I. , 2007) El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. En otras palabras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre la vacante a ser ocupada haya tomado la decisión correspondiente.

Chiavenato (2002), define el reclutamiento como: “El conjunto de actividades diseñadas para atraer hacia una organización un conjunto de candidatos calificados” (Pág.95).

Mondy Wayne y Robert Noe (1997), es el “proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en una organización. Entonces se pueden seleccionar los solicitantes con los atributos que están relacionados más estrechamente con las especificaciones del puesto.”

En función de lo establecido por los autores, el reclutamiento es un conjunto de actividades empleadas por una organización con el fin de atraer los candidatos potenciales y calificados para ocupar los cargos vacantes que esta ofrece.

Cuando hablamos de la selección de los empleados, hablamos de un conjunto de tareas realizadas en la búsqueda de atraer candidatos, los cuales deben cumplir unos requisitos para ocupar cargos dentro de una organización. Cualquiera diría, qué fácil es esta labor, y la realidad es otra. El proceso, es en sí mismo, infinidad de tareas todas muy operativas que realizamos diariamente para cubrir las necesidades de las distintas áreas requeridas por nuestros clientes.

La efectividad del Reclutamiento de Personal se puede observar cuando se logra abastecer de aspirantes los procesos de selección, pues esta actividad tiene como prioridad atraer candidatos, para poder realizar con ellos un proceso de selección asertivo.

Existen dos clases de Reclutamiento de Personal:

- Externo e Interno.

### **Reclutamiento Interno**

(Chiavenato I. , 2007) , el reclutamiento interno se da: “Al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o trasladados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal).”

Mondy y Noé (2005), plantean que el reclutamiento interno: “se desarrolla a través de Promoción Interna, es la política de cubrir plazas vacantes que están en niveles superiores a los puestos del nivel de ingreso con los empleados actuales.”

El Reclutamiento interno, es una alternativa el cual se lo realiza dentro de la misma empresa, el cual busca llenar una determinada vacante mediante la reubicación, también otorgando ascensos en su puesto de trabajo o la transferencias, es decir de un puesto a otro.

## **Reclutamiento Externo**

(Chiavenato I. , 2007), es el proceso que: “Opera con candidatos que no pertenecen a la organización. Cuando existe una vacante, la organización intenta llenarla con personas de afuera, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento” (Pág.225).

Mondy y Noé (2000), el reclutamiento externo es: “El proceso donde una compañía mira más allá de sí misma para encontrar empleados, especialmente cuando está ampliando su fuerza de trabajo. Las siguientes necesidades exigen un reclutamiento externo:

- Llenar vacantes en el nivel de ingreso
- Adquirir habilidades que no poseen los empleados actuales
- Obtener empleados con diferentes antecedentes que puedan proporcionar nuevas ideas.”

El Reclutamiento externo, se lo realiza cuando existe una vacante y la empresa la intenta llenarla con personas ajenas de la empresa, es decir son candidatos externos atraídos por el reclutamiento en el cual se centra por la innovación y el cambio para el puesto de trabajo.

### **2.4.2.2. Importancia de realizar el reclutamiento**

(Miranda, 2011), Por medio del proceso del reclutamiento del personal las organizaciones pueden abastecerse de un gran número de candidatos. Después comienza el proceso de selección en donde se escogen a los mejores solicitantes que puedan alcanzar las habilidades, aptitudes y responsabilidades necesarias para llenar el puesto.

La planificación estratégica es necesaria y ayuda a la empresa a llevar a cabo un efectivo proceso de Reclutamiento y Selección de personal. Conocer la empresa y sus necesidades es algo esencial.

Debemos tener en cuenta que el reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamado a la acción positiva y de invitación. Depende en buena forma de la oferta y la demanda ya que en algunas épocas del año, es común encontrar muchos aspirantes para un cargo o en su defecto muchas vacantes para pocos candidatos, en ese orden de ideas, es conveniente avanzar considerando el proceso de reclutamiento y selección como parte fundamental de la vida y crecimiento de la empresa, e integrarlos, para evitar así una posible baja productividad que pueda surgir al contratar una persona no apta para el cargo, puesto que es necesario desarrollar una filosofía de la compañía con la estructura administrativa que la soporte.

Para finalizar, cabe anotar que las redes sociales, diseñadas en un principio para socializar con amigos y familiares, se convierten cada día en una fuente muy útil para obtener un alto número de postulaciones para un cargo, volviéndose una herramienta fundamental para apoyar el departamento de Recursos Humanos en cuanto a la consecución de personal se refiere y jugando un rol cada día más relevante en lo relacionado con el Reclutamiento de Personal.

### **2.4.3. Administración del talento humano**

(Dessler, 2011) “La administración de recursos humanos se refiere dirigir las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los temas que tiene que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización.”

En la administración de talento humano influye mucho lo que es el manejo de las prácticas y políticas que se debe mantener dentro de la empresa tomando en cuenta que la empresa brinda un código de ética que se debe poner en práctica en cada área para tener un ambiente laboral positivo.

(Sánchez, 2004) “La administración de talento humanos es una función que tiene como objetivo fundamental equilibrar las fuerzas integradoras organizacionales que son las del capital invertido y la que representa la fuerza del trabajo, con el fin de cumplir ante la sociedad con una labor social que le ha permitido su existencia y que se verá reflejada en el bienestar que aporte a sus trabajadores y a la sociedad a la cual pertenece”.

Sánchez nos manifiesta que esta parte del proceso dentro de la empresa es fundamental para poder mantener un equilibrio tanto del talento humano y de la empresa, la misma que se verá reflejada en su trabajo y el producto final que se brinde a la sociedad ya que si el personal que labora en la empresa es manejado adecuadamente se llegará a cumplir los objetivos que se propuso la empresa.

#### **2.4.3.1. Definición de recursos y talento humano**

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

- **Recursos materiales:** (Pérez & Gardey, 2010) “son los medios físicos y concretos que ayudan a conseguir algún objetivo”.
- **Recursos técnicos:** Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- **Talento humano:** (Alles, 2012) El recurso humano como una “disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización”.

#### **2.4.3.2. Importancia del talento humano**

Muchos de los colaboradores están insatisfechos con el tipo de empleo actual o con el clima organizacional dominante, debido a esto los gerentes se encuentran preocupados por los cambios que se puedan generar dentro de la empresa, siendo estos de gran magnitud y significativos con el pasar del tiempo. En donde deben

actuar con técnica de administración del recurso humano para mejorar la productividad y el desempeño laboral.

La forma de la administración del personal por los gerentes o por cada departamento, tiene un gran impacto al mejorar la productividad y el desempeño laboral. A pesar de los activos y recursos económicos que tiene la empresa, los trabajadores se los considera de gran importancia, ya que es con el cual la compañía se maneja. Los trabajadores se encargan en la producción, en controlar la calidad y de distribuir, etc. El cargo que debe desempeñar el director de Talento Humano es fusionar la organización con los empleados. “La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones” (Venegas, 2015).

#### **2.4.3.3. Prácticas de selección**

La selección efectiva son todas las características individuales requeridas del puesto. Mientras la administración no logre una excelente relación de los nuevos colaboradores la satisfacción laboral se verá afectada. La integración entre el colaborador y el puesto de trabajo inicia a través de los requisitos necesarios para llenar la vacante existente dentro del proceso para determinar las actividades que se deben realizar.

#### **2.4.3.4. Análisis de puestos**

Según Reyes Ponce (2004), el objeto del análisis de puestos es determinar el conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que deben exigirse como mínimo indispensable a cualquiera que vaya a ocupar el puesto. Al identificar las funciones mediante el análisis de puestos, los gerentes pueden utilizar métodos de selección como entrevistas, recomendaciones, pruebas psicológicas y similares para medir el conocimiento de cada solicitante y correlacionarlos con las funciones del puesto y las necesidades de la organización.

Se denomina Análisis de Puestos al procedimiento a través del cual se determinan los deberes y naturaleza de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia), que deben ser contratadas para ocuparlas. Proporciona datos sobre los requerimientos del puesto que más tarde se utilizan para



desarrollar las descripciones del puesto (lo que implica el puesto) y las especificaciones del puesto (el tipo de persona que se debe contratar para cubrirlo).

## **2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **2.4.4. Desempeño laboral**

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (ECURED, 2015)

En el desempeño laboral manifiesta el rendimiento laboral y las capacidades en el cual alcanzan un nivel óptimo de las actividades realizadas por el trabajador, ejecutando las funciones esperadas que exige su cargo en un tiempo determinado.

En el trabajo de investigación de Romero & Urdaneta (2009); en su investigación denominada “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas”; redacta que: en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.”; por otra parte también menciona que “Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, “Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.”; cabe recalcar que la importancia que tiene por el nivel de rendimiento, habilidad o destreza con la que el trabajador realizan sus actividades, el cual influye en cumplimiento de objetivos a través del conocimiento, del desenvolvimiento laboral y actitudes, señalando la ejecución de tareas relacionados con los resultados esperados por la empresa.

Para las empresas el rendimiento que adquieren los trabajadores tiene como propósito aprovechar las capacidades y competencias del empleado para potencializar satisfactoriamente el desarrollo de las mismas. Coordinando el comportamiento del trabajador frente a su cargo, debido que cambia de persona a persona según las necesidades del papel que desempeña en su puesto de trabajo.

Dentro del desempeño laboral se encuentra el resultado del comportamiento de los empleados frente al cargo establecido, con sus atribuciones, tareas y actividades, mediante un proceso de participación entre la empresa y el trabajador. Siendo importante ofrecer estabilidad laboral aquellos que se integran a la empresa, brindando beneficios acorde al puesto de trabajo que va a ocupar. Si se obtiene un excelente desempeño laboral generará una estabilidad laboral debido que la persona obtenga tranquilidad, motivación, salud y buen estado emocional. (Faria, 1995).

Por otra parte Pedraza, Amaya, & Conde, (2010) en su investigación “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia” dice que: “La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad.”

Ahora bien, las empresas deben entender que el desempeño laboral sin evaluación puede ser muy peligroso para el desenvolvimiento adecuado de la organización. No diseñar un buen programa de evaluación para los trabajadores, afectaría muchos aspectos intervinientes en los procesos productivos y por ende en el rendimiento de la empresa.

Las revisiones del rendimiento de los empleados son planificadas con una frecuencia definida por la empresa y tienen como propósito decidir sobre la promoción, remoción y hasta despido del trabajador. A través de estas evaluaciones periódicas, sistemáticas; se pretende comparar el desempeño de una persona en la realización de sus tareas diarias y el estándar definido para sus labores. En definitiva, la evaluación del desempeño puede ser definido como procedimiento que permite apreciar las capacidades del trabajador en el cargo y sus potencialidades de desarrollo en el mismo.

Para la implementación de los procedimientos de la evaluación del desempeño, es recomendable contar con ciertas condiciones que permitan llevar a cabo la tarea satisfactoriamente. Entre esas condiciones se pueden mencionar; el análisis y descripción del cargo, pues esto constituye el parámetro de comparación entre la competencia o habilidad del trabajador y la tarea que realiza. Otro aspecto a destacar es el necesario conocimiento sobre el cargo o puesto a evaluar, que debe manejar el supervisor o encargado de realizar la medición. Y por último, aunque no menos importante, es que este proceso de evaluación se realice cuando la empresa cuente con un clima organizacional adecuado.

#### **2.4.4.1 Evaluación del desempeño**

La evaluación de desempeño consiste en resolver situaciones adversas a los empleados, la cual permite tomar decisiones si debe continuar en su puesto de trabajo o no, además de reconocimientos, asensos o transferencias. Ya que permite analizar a los supervisores con presión las habilidades y competencias de los colaboradores de la empresa, mediante el intercambio de información.

Evaluar la eficacia y la eficiencia de los empleados para comprobar el grado del cumplimiento de los objetivos haciendo referencia a la productividad de la empresa. También accede detectar si existen necesidades de formación y capacitación o por el contrario, si existe algún empleado con capacidad que está siendo subutilizado o mal aprovechado. (Cabello, 2015)

En definitiva es un instrumento que permite tener mejoras continuas con una medición sistemática y objetiva del potencial que desarrollan los colaboradores dentro de la empresa. Permite determinar la existencia de problemas en caso de existir, tomar decisiones con el fin de que los trabajadores continúen laborando, también permite el logro de resultados para la mejora de sus actividades facilitando la información para los recursos humanos.

Dentro de esta se puede evaluar las cualidades, la personalidad, el comportamiento, el potencial de desarrollo donde el empleado pueda experimentar ayuda para mejorar sus desempeños al momento de realizar las actividades encargadas obteniendo un mejor resultado. Evaluando algunos factores como son:

- Conocimiento del trabajo
- Calidad del trabajo
- Relaciones con las personas
- Estabilidad emotiva
- Capacidad analítica

- Habilidades y
- Competencias

#### **2.4.5. Productividad laboral**

Según (Galindo & Ríos, 2015) La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (p.02)

Un trabajador es un ser complejo y con una mentalidad compleja que desempeña un papel significativo dentro de la empresa debido a que su salud, bienestar y felicidad también forman parte de la vida laboral. Para que el ambiente laboral sea eficiente debe existir confianza, seguridad para sentirse útil. (Salazar, Guerrero, Machado, & Cadeño, 2009)

La productividad laboral es una medida para que cada trabajador haga mejor su trabajo, midiendo la eficacia y la eficiencia para así generar una mejor producción. Utilizando una técnica de dirección y de gestión de empresas para analizar el proceso de control de producir más y mejor, utilizando la experiencia, el conocimiento que es aquella que está relacionada con el desempeño personal.

La productividad laboral es la eficiencia de los recursos materiales, técnicos y humanos, durante la transformación de los insumos en productos útiles. En las empresas se pueden orientar o establecer métodos de control para salvaguardar u optimizar la productividad laboral, debido a que está relacionada con el desempeño laboral. Por ello se pueden orientar por varios objetivos para la toma de decisiones referentes al tiempo y a los recursos, consiguiendo así una mejora en la productividad empresarial, alcanzando una buena técnica en la sostenibilidad y viabilidad de la empresa.

Los factores que existen dentro de esta son operaciones o actividades que inquietan al rendimiento empresarial, los factores que se pueden identificar son: la rotación de personal, el ausentismo, el funcionamiento de la maquinaria, entre otros, los mismos que influyen dentro de la productividad laboral. La calidad y la productividad van de la mano obteniendo una mejora eficaz y eficiente, pudiendo aumentar la producción y reduciendo los costos. Esto ayuda al crecimiento de una empresa competitiva. Anónimo (Productividad Laboral, 2015)

Por lo planteado anteriormente dividiremos el tema en tres partes:

- Productividad por el personal
- Productividad del trabajo en la empresa
- Productividad al nivel de nación.

#### **2.4.5.1. Productividad por el personal**

(Venegas, La productividad, 2006) Este aspecto, sui-generis, a pesar que no podemos medirlo directamente en cifras, ni controlarlo estadísticamente, tiene una vital importancia en el desarrollo y obtención de buenos resultados en la productividad empresarial y al nivel de toda la nación.

Cuando expresamos “productividad por el personal” no nos referimos sólo al tratamiento, características, enfoque u otro aspecto concerniente a ejecutivos, profesionales y dirigentes, sino a todos los empleados de una organización, porque es el conjunto de éstos y su trabajo cohesionado y entusiasta el que puede llevar adelante la obtención de buenos resultados y no un grupo de cualquier categoría por importante que ésta sea o por inteligentes y capaces que nos parezcan sus miembros.

Mediante la productividad por el personal se pueden relacionar los resultados deseados con el tiempo esperado, esto debido a la velocidad que se requiere a pesar de ello no solo se refiere a las urgencias, tratamientos, exigencias y características que tiene una empresa para cumplir con los objetivos y tareas específicas mediante el trabajo fusionado. La unión de estos se puede dar un excelente resultado en la productividad laboral cumpliendo las actividades a realizarse y así aprovechar al

máximo los recursos. Siendo el recurso humano uno de los más apreciados para cualquier organización.

#### **2.4.5.2. Principales aspectos a tener en cuenta**

Dentro de la productividad laboral podemos encontrar algunos aspectos importantes que hace mejorar el sistema vinculado con la productividad y/o la rentabilidad de la empresa por lo que se menciona según (Venegas, La productividad, 2006). Como son:

El realizar programas dirigidos a los empleados ayuda a mejorar sistemáticamente el desempeño laboral, ya que están actualizados sobre el reconocimiento del trabajo, permitiendo incentivos.

Para el empleado en la productividad laboral se considera la igualdad de condiciones, por lo que es muy importantes generando un sentido de cómo se debe actuar, es por ello que para la empresa son muy importantes los clientes, demostrando el material que considera mucho los jefes. . Al respecto John Mc Connell expresó “Cuida a los clientes y a los miembros de la empresa, y el mercado te cuidará a ti”.

La atención que se presta a los empleados y clientes se lo debe realizar con atención, hechos definidos, con gran preocupación y ocupación de sus necesidades, sin que sea con formalidades o privilegios individuales. Además se les debe respetar en todo sentido recordando que no siempre los más eficaces son los que aportan con ideas brillantes.

Establecer que la cordialidad, se aplique sin alguna distinción. Esto permitirá desarrollar con éxitos la participación de todos sin excluir a alguien. Entendiendo los errores de trabajo mas no de disciplina, ni negligencias.

El dirigir, hoy en día es el liderazgo que se tiene en las empresas, no es el mandar, es el dar confianza, seguridad, motivación, entusiasmo y elevar el orgullo de pertenecer

a la organización formando parte de un equipo. Con esto se permite que los empleados no pase solo sentados en su puesto de trabajo obligados a desarrollarlo en un determinado tiempo, sino que puedan realizar un trabajo consiente y de calidad superior.

Los funcionarios de la empresa deben ocupar el mayor tiempo posible para atender a los empleados y brindarles información adecuada con el fin de medir todos los problemas que se pueden desarrollar a falta de información.

Los grupos de aspectos no son los únicos que permiten apoyarse para guiarse como guía y enriquecerlos con otros.

#### **2.4.5.3. Productividad del trabajo en la empresa**

Según Venegas (2006) “Iniciaremos nuestro estudio teniendo en cuenta tres aspectos que aunque guardan estrecha relación, conceptualmente son distintos:

- Producción
- Productividad del trabajo
- Intensidad del trabajo”

La productividad consiste en la eficacia de una persona con la que puede aumentar o disminuir algunos factores que representar los trabajadores.

#### **2.4.5.4. Producción**

La producción es una actividad que permite generar productos, es decir bienes o servicios. En cada unidad se aporta con tiempo determinado durante el transcurso de fabricación, para alcanzar un sistema de productividad, relacionado el trabajo con los recursos según el número de empleados utilizados con la jordana laboral.

En el proceso de producción existen actividades orientadas a la transformación de los recursos mediante los factores de producción, ya que estos son los que intervienen durante este proceso, con el área de producción se cumple una cantidad de producto



terminado y otra cantidad de un factor “N” que son los que actúan en la función de producción. (Venegas, 2006)

#### **2.4.5.5. Intensidad del trabajo**

Domínguez (2017) señala que: La intensidad en el trabajo es particularmente significativo en las organizaciones del contexto de la sociedad del conocimiento donde se hace uso del capital humano, definido como el conocimiento útil que poseen individual o colectivamente las personas para desarrollar las actividades planificadas y organizadas como procesos en términos de capacidades, actitudes, destrezas y conocimientos que cada miembro aporta como activo individual e intransferible y que en conjunto conforman el capital intelectual de la organización. Este incremento de la intensidad de trabajo es notorio incluso en centros laborales supuestamente en entornos de baja productividad en función de demandas de “trabajar más” incluso sin considerar los impactos sobre la salud, la motivación y la autonomía del trabajador.

La intensidad del trabajo trata del uso de las capacidades y competencias que tiene una persona en forma individual y colectiva durante su trabajo, siendo el recurso humano el activo máspreciado por la empresa. El aumento de la intensidad del trabajo, se da por espacios de baja productividad para iniciar a trabajar más, sin tomar en cuenta varios factores.

Para Venegas (2006) afirma: Es el grado en que se consumen las energías físicas y mentales en el proceso de trabajo, o sea el grado de tensión, el ritmo en el proceso de producción.

Debe trabajarse con una intensidad media que es aquella con la cual es posible alcanzar la productividad más alta, sin que por ello sufra la salud del trabajador y se logre la utilización más completa y racional de su capacidad física y mental..

Donde existen algunas consideraciones sobre estos aspectos, entre estos existe el aumento de la productividad generando un ahorro en el tiempo de trabajo por unidad, la productividad del trabajo es solo para la producción de bienes, la intensidad laboral influye en la productividad de trabajo y la producción de trabajo no debe ser estática sino debe aumentar.

Es por esta situación el aumento en la intensidad laboral es el que consume el potencial humano durante el proceso de producción, por ello que se debe laborar a la par con un nivel medio y se alcance una producción más alta, debido al aumento de productividad de trabajo.

#### **2.4.5.6. Aspectos que influyen en el aumento de la productividad**

Existen varios aspectos importantes que favorecen a la productividad, no obstante estos factores no proceden de la misma manera en todos los casos y en efecto tampoco es lo mismo, en algunos casos se nos escapa el alcance en una proporción. Según (P. Drucker, en The New Society).

“El mayor incentivo para la productividad y la eficiencia son los estímulos sociales y morales más que el financiero”.

Algunos autores tienden a agrupar en dos grupos para su posterior estudio y estos son:

1. Técnico – Materiales
2. Económico – Sociales

#### **Técnico – materiales**

Dentro de este grupo están todos aquellos que dependen de la manera de producción y utilización como:

- El progreso técnico,

- La capacidad de producción
- La utilización de la capacidad de producción
- La distribución de la fuerza de trabajo
- Las características y la utilización de las materias primas y materiales
- El incremento de la calidad
- La realización de adecuados mantenimientos y reparaciones

### **Económico –sociales**

Son los relacionados con los cambios en la composición y empleo de la fuerza de trabajo así como en la calificación de ésta y en las relaciones de trabajo. Entre estos se encuentran:

- Elevación del nivel cultural, técnico, científico y profesional de los trabajadores.
- Elevación de las condiciones de trabajo y del bienestar general de los trabajadores.
- Perfeccionamiento de los métodos y de la organización del trabajo así como de la organización de la producción.
- Elevación del nivel de vida.
- Que las decisiones sobre la productividad del trabajo se realicen con un acuerdo entre la entidad y los trabajadores y no como una imposición de la primera.

Otro aspecto que tiene influencia en el incremento de la productividad son las condiciones naturales, aunque con el desarrollo de la ciencia y la técnica, ésta cada día es menor en sentido general, pero mantiene aún gran influencia en la minería y en la agricultura.

### **2.4.6. Bienestar del personal**

El bienestar personal depende de un conjunto de acciones o beneficios que otorgan comodidad, recreación y entretenimiento del trabajador.

Se otorga un ambiente laboral a través de los beneficios que otorgan como a la comodidad, iluminación y ventilación, conjuntamente a los procedimientos de las maquinas ergonómicas y el buen estado, así como el mecanismo del servicio higiénico, comedores salas de descanso, disponiendo de estos y demás beneficios para su descanso o cambios de turno de los trabajadores.

Entre los beneficios que tienen están las actividades del servicio higiénico que están relacionados con la disposición de las maquinarias y equipos adecuados en buen estado, instalaciones, escaleras justo a la necesidad del trabajador, herramientas que fácilmente el desempeño laboral con un mejor esfuerzo físico, implementar servicios higiénicos cafeterías, salas de recreación y acondicionamiento de estas, salas de juegos de mesa y entretenimiento.

También el mediar los intereses para la empresa y de los trabajadores, fortalecer y capacitar a los trabajadores logrando su desarrollo tanto personal como laboral, y desenvolver en el trabajador un sentido de pertenecía hacia la compañía o institución a la que pertenezca, y así labore o preste un servicio optimando su calidad de vida, proyectado hacia su familia y entorno. (Anónimo, Psicología y Empresa, 2010)

#### **2.4.7. Tipos de beneficios**

##### **Beneficios Monetarios o Remuneración Directa**

Para este tipo de beneficios los empleados realizan actividades o tareas para la empresa, es por ello que se refiere a la remuneración directa, es decir a los beneficios económicos ofrecidos por el jefe a cambios de los servicios que deben desarrollar en la empresa.

## **Beneficios No Monetarios o Remuneración Indirecta**

La remuneración indirecta son todos los beneficios que la empresa ofrece sin entregar alguna parte monetaria que se da por el contrato colectivo hacia los empleados, es decir es la prestación de servicios sociales de la empresa hacia el empleado.

(Mora, Bayona, & Torrado, 2013) La empresa debe incluir al núcleo familiar del colaborador.

- Vivienda
- Educación
- Jornadas recreativas
- Créditos
- Programas
- Campaña de Salud
- Concursos Internos
- Torneos Deportivos
- Capacitación

### **Vivienda**

Establecer convenios con Entidades Bancaria, Cajas de Compensación y Empresas subsidiarias para la adquisición de Vivienda.

### **Educación**

Convenios con Entidades educativas a nivel tecnológico y superior para el crecimiento de sus colaboradores y su núcleo familiar.

### **Jornadas Recreativas**

Fomentar espacios diferentes como concursos, celebraciones de día especiales: día del Padre, Madre, Familia, Amor y Amistad, Concursos de Disfraces, Navidad, Año

nuevo, obras de teatro, salidas a parques recreativos y temáticos, caminatas ecológicas.

### **Créditos**

Convenios con entidades Bancarias con pases preferenciales más bajas y con descuentos por nómina.

### **Programas o campañas de salud**

Campañas de vacunación para enfermedades comunes y/o de temporada en su mismo sitio de trabajo, con preferencia sin costo, si hay costo este es descontado por nómina es varias quincenas para comodidad del colaborador y cubrimiento para su familia, bajo este mismo esquema un programa de salud visual, salud auditiva, entre otras.

### **Concursos internos**

En el momento donde en la empresa se genere una vacante hacer primero concursos internos, antes de buscar recurso humano al exterior de la compañía.

### **Torneos deportivos**

Incluye varios deportes con premiación asumida por la empresa.

### **Capacitación**

No solo a nivel de producto interno, debe ser a nivel personal como coaching, manejo financiero personal y/ familiar, de superación personal. Es la forma que los líderes de la empresa idean formas didácticas y divertidas para transformar las capacitaciones con mejores y eficaces resultados tanto para el colaborador como para la empresa.

Estos son algunos de los beneficios que pueden obtener el empleado debido a que engrandecer el tener un trabajo, que prevé de beneficios monetarios o no monetarios en la empresa, siendo esta una retribución a sus colaboradores de forma directa o

indirecta que recibe como consecuencia del desempeño, este puede ser un factor decisivo para potenciar a trabajar al empleado en su empresa.

#### **2.4.8. Etapas en la implementación de un programa de beneficios laborales.**

Existen etapas para que se puedan implementar un programa de beneficios laborales de forma directa o indirecta y entre estos tenemos (Mora, Bayona, & Torrado, 2013):

- Investigación
- Confrontación
- Programación
- Ejecución del programa
- Control

### **2.5. Hipótesis**

Los procesos de inducción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

$H_0$ = Los procesos de inducción laboral NO inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

$H_1$ = Los procesos de inducción laboral SI inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

### **2.6. Señalamiento de variables**

#### **2.6.1. Variable Independiente**

Procesos de inducción

#### **2.6.2. Variable Dependiente**

Desempeño Laboral





## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

La siguiente investigación se encuadro en dentro de los enfoques cuantitativos y cualitativos

##### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

Se realizó un estudio, de los principios del problema, las condiciones por las que se producen y la relación existente entre la variable independiente: Inducción Laboral y la variable dependiente: Desempeño Laboral, contribuyendo en la elaboración del marco teórico.

##### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

Es una investigación cuantitativa porque busca las causas de los hechos que estudia, ocupa una realidad estable y en la elaboración de la investigación se conseguirán datos numéricos que serán procesados estadísticamente, constituyendo una comparación entre las variables: independiente como dependiente.

#### **3.2. Modalidad básica de la investigación**

La modalidad básica para sustentar, desarrollar y profundizar la reciente investigación se basó en las siguientes fuentes de información

### **3.2.1. Modalidad de Campo**

La presente investigación se realizó dentro de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga donde se obtendrán los datos que se desean mediante la aplicación una encuesta que se aplicara a los empleados permitiendo la compilación de información necesaria para su análisis correspondiente y sus pertinentes conclusiones y recomendaciones de manera eficaz y oportuna.

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica - Documental**

Esta modalidad nos ayudara ampliar y adentrarnos en distintos enfoques, teorías, conceptos y criterios de varios autores sobre un tema determinado basándonos en documentos libros revistas o periódicos y otras publicaciones ayudándonos a que el lector pueda comprender de una mejor manera el tema planteado además de que se pueda ampliar los conocimientos adquiridos sobre la Inducción y el Desempeño laboral.

## **3.3. Tipos o niveles de Investigación**

### **3.3.1. Nivel Exploratorio**

Esta investigación tiene un método flexible, es de mayor profundidad y extensión además de buscar las fundamentales características de la problemática: Cómo incide los procesos de inducción en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. De La Ciudad De Latacunga.

### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

Porque permite predicciones primitivas, es de cálculo preciso, requiere de basto conocimiento que nos ayudara a describir el problema en un acontecimiento temporal espacial determinada, además especifica las causas y consecuencias de la problemática Los procesos de inducción en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### **3.3.3. Asociación de variables**

Evalúa las variaciones existentes del comportamiento de una variable en función de otra variable, además mide el grado de correlación entre variables, en las mismas personas de un contexto determinado.

### **3.3.4. Nivel Explicativo**

Al explicarse el problema tanto las causas como sus consecuencias, teniendo como finalidad establecer alternativas de solución al problema existente dentro de la empresa.

## **3.4. Población y muestra**

### **3.4 .1 Población de Estudio**

La población es la cantidad total con los elementos que se va a investigar de acuerdo a varias características. En algunos casos no se puede investigar a toda la población, por varias razones, son circunstancias que recurren a métodos estadísticos de muestreo (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010). Es por ello que la población objetivo

estaba conformada por todos el personal que labora en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga siendo esto de 385 empleados.

### 3.4 .2 Muestra

Herrera, Medina, & Naranjo (2010), “la muestra, para ser confiable, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación”.

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicara un muestreo proporcional para muestras finitas debido a la cantidad de colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2)PQN}{((Z^2)PQ + Ne^2)}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

N = Población

e = Error de muestra

Para el caso de los estudiantes para obtener la muestra se aplica la fórmula, así:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)385}{1.96^2(0.5)(0.5) + 385(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84(0.25)385}{3.84(0.25) + 385(0.0025)}$$

$$n = \frac{369.6}{1.9225}$$

$$n = 192$$

El tamaño de la muestra: 50 Personas del Área Administrativa, 142 Personas del Área Operativa.

<b>Objeto de Estudio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Personal Administrativo</b>	50	45%
<b>Personal Operativo</b>	142	55%
<b>Totales</b>	90	100 %

**Cuadro N° 1** Población de la Empresa

**Fuente:** Empresa Eléctrica S.A. Cotopaxi Latacunga

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### 3.5. Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1. Variable Independiente: Procesos de Inducción

Cuadro N° 2 Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“La inducción es un proceso para orientar y adiestrar al trabajador novato en sus nuevas responsabilidades, y enterarlo de las políticas métodos y procedimientos y otros asuntos de su interés relacionados con la organización de la empresa, las etapas debe conocer para su ejercicio eficiente del puesto.”</p>	<p>Orientar</p> <p>Procedimientos</p> <p>Organización</p>	<p>Inducción general</p> <p>Inducción específica</p> <p>Charla</p> <p>Manual</p> <p>Desempeño</p> <p>Productividad</p>	<p>¿Considera Usted que en la organización, dan un buen reclutamiento y selección que ayudara a todos los colaboradores en sus funciones?</p> <p>¿Considera Usted importante conocer la información de la empresa y el del puesto de trabajo que va ocupar?</p> <p>¿Considera Usted necesario capacitar al nuevo personal de forma efectiva para integrarlo al proceso productivo?</p> <p>¿Considera Usted que las políticas, métodos, los procedimientos y objetivos fortalecen la productividad empresarial?</p> <p>¿Cree Usted que la empresa da una inducción planificada en base a las necesidades del trabajador?</p>	<p><b><u>Técnica:</u></b></p> <p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p> <p>Observación</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b></p> <p>Cuestionario estructurado</p>

Elaborado por: Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### 3.5.2. Operacionalización Variable Desempeño Laboral

Cuadro N° 3 Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“El desempeño laboral es la forma en la que realizan su trabajo este se evalúan durante la revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador encuentra muchos factores para analizar cada empleado de forma individual. “</p>	Rendimiento	Eficiencia	¿Considera Usted que la planeación adecuada, la organización, dirección y control fortalecen al cumplimiento de objetivos empresariales?	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta Entrevista Observación</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario estructurado</p>
	Liderazgo	Motivación	¿Cree Usted que la empresa ha brindado elementos que influyan en su desempeño laboral en cuanto a la motivación?	
		Trabajo en Equipo	¿Considera Usted que el desempeño laboral está influenciado por un adecuado trabajo en equipo?	
		Comunicación	¿Usted a través de la comunicación fortalece los conocimientos, habilidades, y competencias, mejorando así las relaciones interpersonales entre sus integrantes?	
Productividad	Calidad Resultados	¿Cree Usted que las estrategias, procedimientos y técnicas de la empresa ayudan alcanzar los objetivos encaminados al progreso empresarial?		

Elaborado por: Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

Se utilizó la técnica de encuesta, con el instrumento del cuestionario estructurado, dirigido a los colaboradores de La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. De La Ciudad De Latacunga, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

#### **3.6.1. Técnica.**

##### **Encuesta**

(Herrera, Medina, & Galo, 2010) “La encuesta es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito.”

(Bernal, 2010), “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.” (pág. 194)

Las encuestas son un mecanismo técnico que sirve para la recolección de información a preguntas realizadas, con el fin de obtener, investigar y recopilar datos sobre el tema planteado.

#### **3.6.2. Instrumentos.**

##### **Cuestionario**

Herrera, Medina, & Galo (2010), “El cuestionario sirve de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada. La finalidad del cuestionario es obtener, de manera sistemática, información de la población investigada, sobre las variables que interesan estudiar. Esta información generalmente se refiere a lo que las personas encuestadas son, hacen, opinan, sienten, esperan, aman o desprecian, aprueban o desaprueban, a los motivos de sus actos, etc.”

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo de La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. De La Ciudad De Latacunga, elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de



obtener información clara, oportuna e interesante, aplicada posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con la finalidad de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

### 3.6.2.1. Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia del Tutor de investigación y con la ayuda de dos docentes mas de la Facultad de Ciencias Humanas y la Educación, quienes emitieron sus juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación.

### 3.7. Plan para la recolección de la información

**Cuadro N° 4** Plan De Recolección De Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué persona u Objeto?	Personal administrativo y el departamento de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga
¿Sobre qué aspectos?	Matriz de Operacionalización de variables
¿Quién?	El Investigador: Ortiz Chicaiza Francisco Javier
¿Cuándo?	Periodo Académico Octubre 2015 – Febrero 2016
¿Dónde?	En la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurada por el Investigador

¿Con quién?	Guía del Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad.

Elaborado por: Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### **3.7.1. Procesamiento de la información**

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación o cuadros según variables

### **3.7.2. Análisis e interpretación de resultados**

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Encuesta dirigida a los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

1. **Pregunta N. 1:** ¿Considera Usted que en la organización, dan un buen reclutamiento y selección que ayudara a todos los colaboradores en sus funciones?

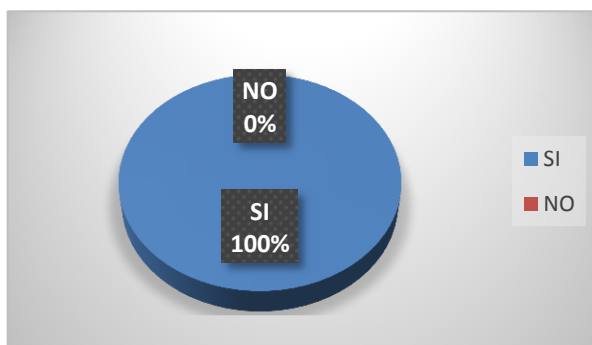
Tabla N° 1. Análisis de frecuencia pregunta 1

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	192	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

Gráfico N° 5. Gráfico de la pregunta 1



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

#### Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 192 personas que corresponden al 100% responden que SI, de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

#### Interpretación

El reclutamiento adecuado si ayudara en las funciones de todos los colaboradores al momento de estar en sus puestos de trabajo ya que han recibido la información necesaria al momento de ingresar a la empresa con lo cual su desempeño no se verá afectado de ninguna manera en el cumplimiento de objetivos

**Pregunta N. 2:** ¿Considera Usted importante conocer la información de la empresa y el del puesto de trabajo que va ocupar?

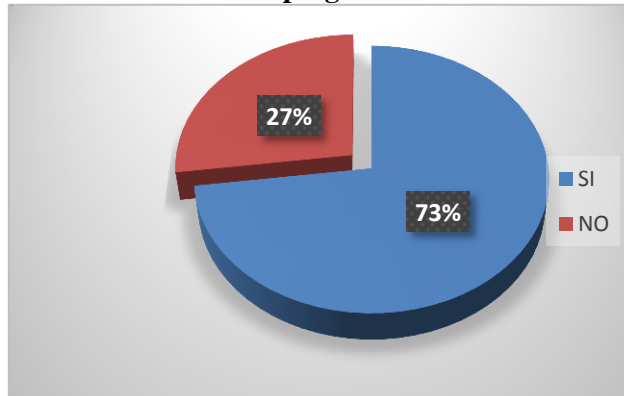
**Tabla N° 2. Análisis de frecuencia pregunta 2**

Respuesta	Frecuencias	Porcentaje
SI	140	73%
NO	52	27%
TOTAL	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 6. Gráfico de la pregunta 2**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### **Análisis**

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 140 personas que corresponden al 73% responden que SI, 52 personas que corresponden al 27% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### **Interpretación**

Es importante dar la información necesario a los empleados de la empresa para que sepan clara mente a lo que se hace y sepan cumplir los objetivos propuestos por la misma al igual que de los puestos existentes en ella así su productividad será buena

**Pregunta N. 3:** ¿Considera Usted necesario capacitar al nuevo personal de forma efectiva para integrarlo al proceso productivo?

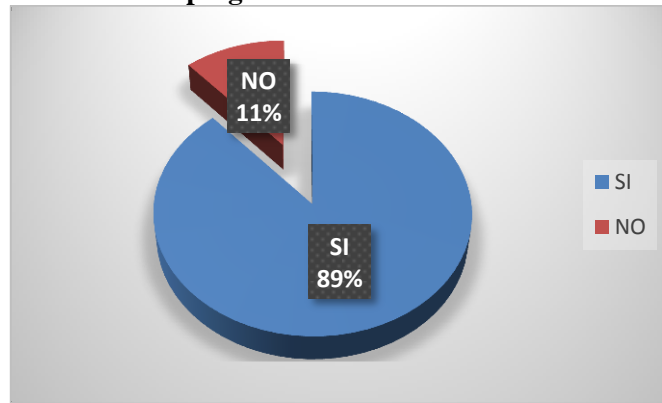
**Tabla N° 3. Análisis de frecuencia pregunta 3**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	170	89%
NO	22	11%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 7. Gráfico de la pregunta 3**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 170 personas que corresponden al 89% responden que SI, 22 personas que corresponden al 11% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### Interpretación

Es muy necesario el establecimiento de capacitaciones para los colaboradores que ingresen a la empresa para que puedan desempeñarse e integrarse de una manera adecuada en sus puestos de trabajo y puedan continuar con los procesos productivos con un seguimiento a cada uno para saber si está funcionando correctamente

**Pregunta N. 4:** ¿Considera Usted que las políticas, métodos, los procedimientos y objetivos fortalecen la productividad empresarial?

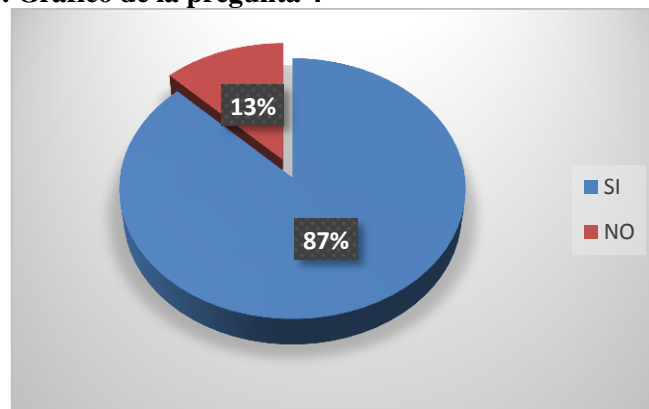
**Tabla N° 4. Análisis de frecuencia pregunta 4**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	168	88%
NO	24	13%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 8. Gráfico de la pregunta 4**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### **Análisis**

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 168 personas que corresponden al 88% responden que SI, 24 personas que corresponden al 13% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### **Interpretación**

El fortalecimiento empresarial se dará a través de conocer las políticas métodos y objetivos propuestos por la empresa así de esta manera el trabajo de cada uno de los colaboradores será adecuado y efectivo y cumplido al 100%

**Pregunta N. 5:** ¿Cree Usted que la empresa da una inducción planificada en base a las necesidades del trabajador?

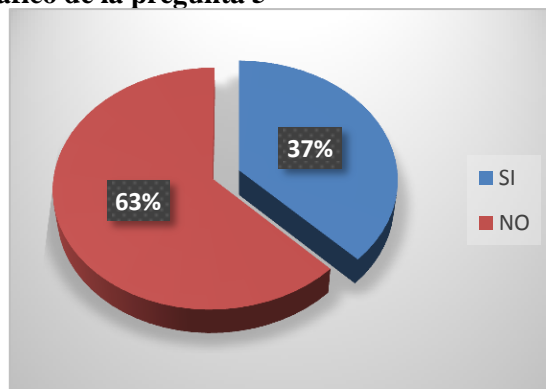
**Tabla N° 3. Análisis de frecuencia pregunta 5**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	72	37%
NO	120	63%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 9. Gráfico de la pregunta 5**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 72 personas que corresponden al 37% responden que SI, 120 personas que corresponden al 63% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### Interpretación

Dados los resultados se puede observar que los procesos de inducción no son los más adecuados por tales razones que no hay un personal adecuado para hacerlo, una inducción rápida e improvisada; por lo que los colaboradores no pueden desempeñarse correctamente por el desconocimiento existente además de un mal trabajo en equipo.

**Pregunta N. 6:** ¿Considera Usted que la planeación adecuada, la organización, dirección y control fortalecen al cumplimiento de objetivos empresariales?

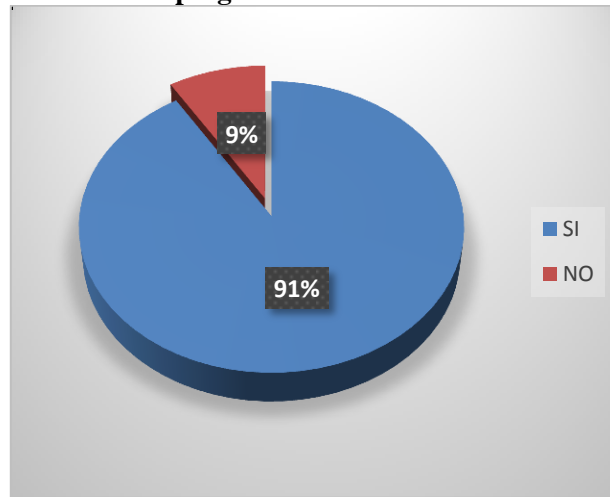
**Tabla N° 4. Análisis de frecuencia pregunta 6**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	175	91%
NO	17	9%
TOTAL	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 10. Gráfico de la pregunta 6**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 175 personas que corresponden al 91% responden que SI, 17 personas que corresponden al 9% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### Interpretación

Una planeación adecuada por parte de la empresa y un adecuado control si ayudara de una manera efectiva en cada uno de los colaboradores alcanzar los objetivos empresariales además de un fortalecimiento significativo internamente que ayudara a todos



**Pregunta N. 7:** ¿Cree Usted que la empresa ha brindado elementos que influyan en su desempeño laboral en cuanto a la motivación?

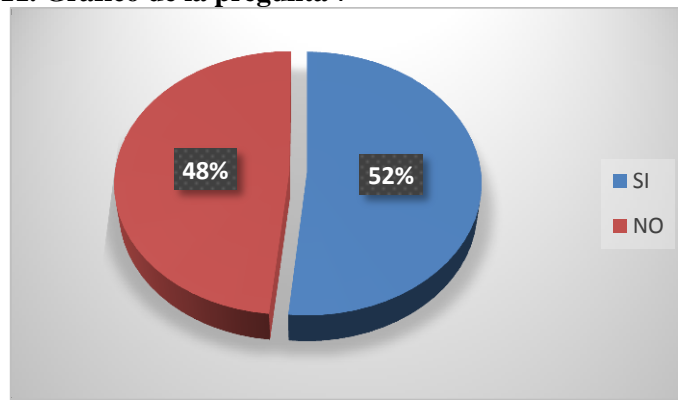
**Tabla N° 5. Análisis de frecuencia pregunta 7**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	99	52%
NO	93	48%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 11. Gráfico de la pregunta 7**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### **Análisis**

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 99 personas que corresponden al 52% responden que SI, 93 personas que corresponden al 48% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### **Interpretación**

De los datos obtenidos se puede decir que la empresa Si ha brindado elementos que influyen en su desempeño laboral en cuanto a la motivación como algunos incentivos, equipos de protección entre otros lo que hay q mejorar y verificar que más se puede capacitar a cada departamento en temas específicos que les ayude a seguir

mejorando constantemente, al cumpliendo de su labor al máximo sin ninguna complicación a futuro

**Pregunta N. 8:** ¿Considera Usted que el desempeño laboral está influenciado por un adecuado trabajo en equipo?

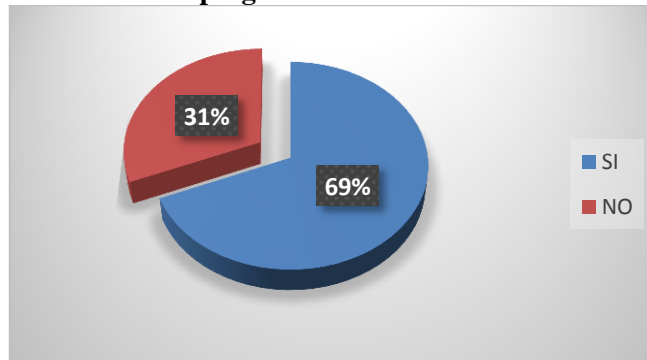
**Tabla N° 6. Análisis de frecuencia pregunta 8**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	132	69%
NO	60	31%
TOTAL	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 12. Gráfico de la pregunta 8**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 132 personas que corresponden al 69% responden que SI, 60 personas que corresponden al 31% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### Interpretación

Si influye mucho el adecuado trabajo en equipo dentro de la empresa ya que esto conlleva a un desempeño laboral adecuado ya que se apoyan unos a otros en lo que pueden para que su desempeño de cada uno sea mejor.

**Pregunta N. 9:** ¿Usted a través de la comunicación fortalece los conocimientos, habilidades, y competencias, mejorando así las relaciones interpersonales entre sus integrantes?

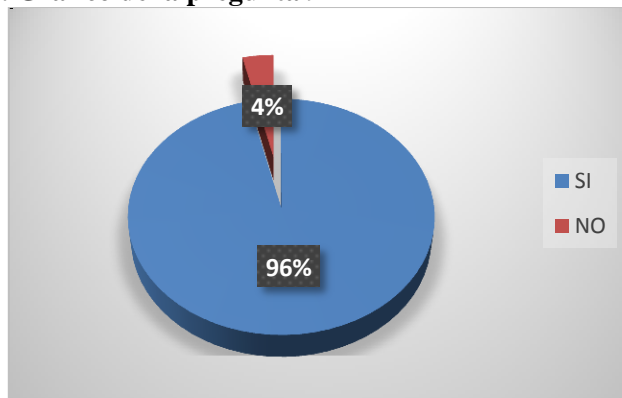
**Tabla N° 7. Análisis de frecuencia pregunta 9**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	185	96%
NO	7	4%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 13 . Gráfico de la pregunta 9**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### **Análisis**

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 185 personas que corresponden al 96% responden que SI, 7 personas que corresponden al 4% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### **Interpretación**

Con una adecuada comunicación se podrá retroalimentar y fortalecer los conocimientos de los colaboradores de la empresa al igual que sus habilidades y

competencias mejoraran considerablemente por la adecuada mantención de relaciones interpersonales

**Pregunta N. 10:** ¿Cree Usted que las estrategias, procedimientos y técnicas de la empresa ayudan alcanzar los objetivos encaminados al progreso empresarial?

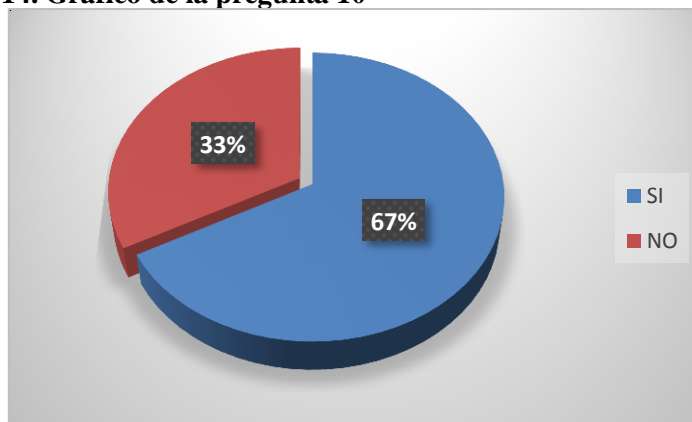
**Tabla N° 8. Análisis de frecuencia pregunta 10**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	129	67%
NO	63	33%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 14. Gráfico de la pregunta 10**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### **Análisis**

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 129 personas que corresponden al 67% responden que SI, 63 personas que corresponden al 33% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### **Interpretación**

Las Técnicas y procedimientos aplicados en cada uno de los colaboradores por parte de la empresa serían muy importantes ya que si fueron explicados adecuadamente ellos podrán encaminarse adecuadamente para el progreso personal y empresarial.

**Pregunta N. 11:** 11. ¿Cree Usted que el personal de la empresa está correctamente orientada o integrado a las funciones a realizar?

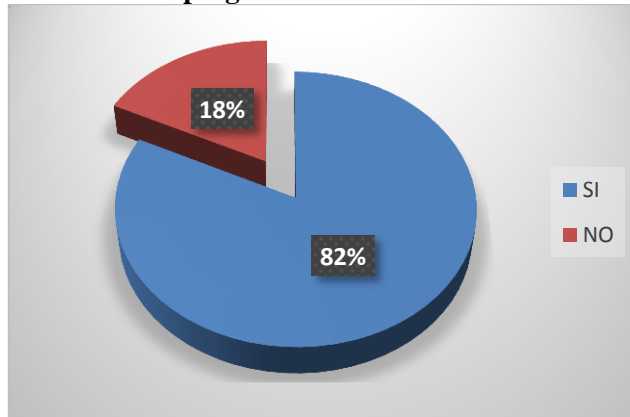
Tabla N° 9. Análisis de frecuencia pregunta 11

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	158	82%
NO	34	18%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 15. Gráfico de la pregunta 11**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

### Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 158 personas que corresponden al 82% responden que SI, 34 personas que corresponden al 18% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

## Interpretación

La empresa trata de orientar correctamente a cada uno de los colaboradores en las funciones que debe de cumplir en sus puestos de trabajo además de integrarlos de una manera considera en el departamento en cual debe desenvolverse para cumplir con sus objetivos.

**Pregunta N. 12:** ¿Cree Usted importante conocer sobre los procesos o etapas que utiliza la empresa para la inducción del nuevo personal?

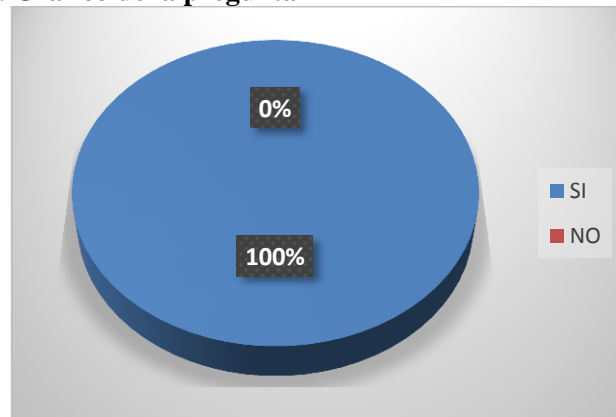
**Tabla N° 10. Análisis de frecuencia pregunta 12**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	192	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 16. Gráfico de la pregunta 12**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

## Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 192 personas que corresponden al 100% responden que SI, de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

## Interpretación

Es muy importante que todos los colaboradores de la empresa conozcan las etapas que la empresa aplicara en los procesos para una adecuada inducción ya que tal vez puedan participar en la inclusión del nuevo personal de la empresa y así se más comprensible la información dada por parte de la empresa.

**Pregunta N. 13:** ¿Considera Usted que el rendimiento del colaborador sería mejor con una inducción adecuada?

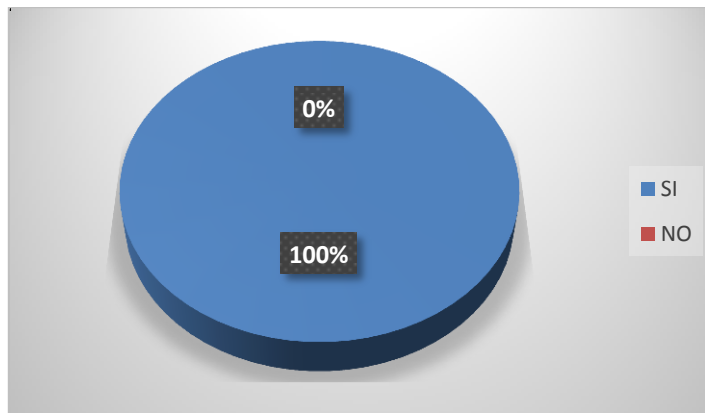
**Tabla N° 11. Análisis de frecuencia pregunta 13**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	192	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 17. Gráfico de la pregunta 13**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

## Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 192 personas que corresponden al 100% responden que SI, de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

## Interpretación

Si todos los colaboradores obtiene una adecuada inducción por parte de la empresa al momento de ingresar estos se podrán desempeñar correctamente además que se les dará un sentido de pertenencia con la misma y conseguirán lo propuesto tanto personal como empresarial.

**Pregunta N. 14.** ¿Considera Usted necesario dar a conocer las metas y objetivos tanto de la empresa como del puesto del trabajo al momento de pertenecer a la empresa?

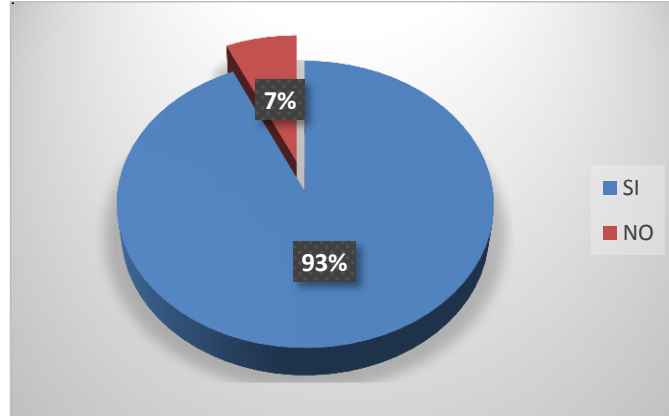
**Tabla N° 12. Análisis de frecuencia pregunta 14**

Respuestas	Frecuencias	Porcentaje
SI	179	93%
NO	13	7%
TOTAL	192	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Gráfico N° 18. Gráfico de la pregunta 14**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

## Análisis

Del total de encuestados correspondiente a 192 colaboradores tenemos que: tenemos que 179 personas que corresponden al 93% responden que SI, 13 personas que



corresponden al 7% dicen que NO, dando un total de 100% personas de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. de Latacunga

### **Interpretación**

Es muy necesario dar a conocer las metas y objetivos tanto de la empresa como del puesto del trabajo durante la inducción tanto verbalmente o con un pequeño manual en el cual pueda consultar cada que tenga dudas de alguna cosa al momento de pertenecer a la empresa para que pueda desempeñarse correctamente.

### **4.1. Verificación de la Hipótesis**

Para la resolución del problema planteado a través de la hipótesis se utilizara el estimador estadístico chi cuadrado ( $X^2$ ) para comprobar la relación que tienen las variables.

### **4.2. Modelo Lógico**

#### **Hipótesis nula:**

$H_0$ : Los procesos de inducción laboral no inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

#### **Hipótesis alternativa:**

$H_1$ : Los procesos de inducción laboral si inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

### **4.3. Modelo Matemático**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

### **Estimador estadístico**

Este permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajusta a las frecuencias esperadas o teórica con la fórmula del chi-cuadrado

### **Dónde:**

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\sum = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada.}$$

## **4.4. Modelo Estadístico**

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

### **4.4.1. Nivel de Significación,**

#### **Grados de libertad, resta de decisión**

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

## Grados de libertad

Niveles de significación:  $1 - 0,05 = 0,95 \quad \alpha 0,05$

Grados de libertad:  $gl = (c - 1) (f - 1)$

$gl = (2 - 1) (2 - 1)$

$gl = 1$

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y 6 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  menor o igual al valor de  $\chi^2$  tabular caso contrario (3.8415), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

## Distribución Chi Cuadrado $\chi^2$

Cuadro N° 5. Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2_c$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	<b>3,8415</b>	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Fuente: Internet

Elaborado por: Ortiz Chicaiza Francisco Javier

Tenemos, el valor tabulado de  $\chi^2$  con seis grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de **3,84** (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $\chi^2$ )

## Recolección de datos y cálculos estadísticos

Sobre la información obtenida en las encuestas, para demostrar la hipótesis, en relación con la variable dependiente e independiente se seleccionaron las preguntas 2 y 3 según corresponde.

Pregunta 2. ¿Considera Usted importante conocer la información de la empresa y el del puesto de trabajo que va ocupar?

Pregunta 3. ¿Considera Usted necesario capacitar al nuevo personal de forma efectiva para integrarlo al proceso productivo?

		La importancia de conocer la información de la empresa y el del puesto de trabajo que va ocupar		
		Si	No	Total
Capacitaciones que favorece la integración del nuevo personal	Si	130	40	170
	No	10	12	22
	Total	140	52	192

**Cuadro N° 6. Frecuencias Observadas**

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

**Cuadro N° 7. Frecuencias Esperadas**

**Explicación**

Después de haber obtenido las frecuencias esperadas, se procede al cálculo del Chi-cuadrado utilizando la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

**4.4.2. Cálculo de  $X^2_c$**

O	E	O-E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
130	123,96	6,04	36,50	0,29

	10	16,04	-6,04	36,50	2,28
	40	46,04	-6,04	36,50	0,79
	12	5,96	6,04	36,50	6,13
					9,4889

**Cuadro N° 8. Cálculo de  $X^2_c$**

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

#### 4.4.2.1 Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

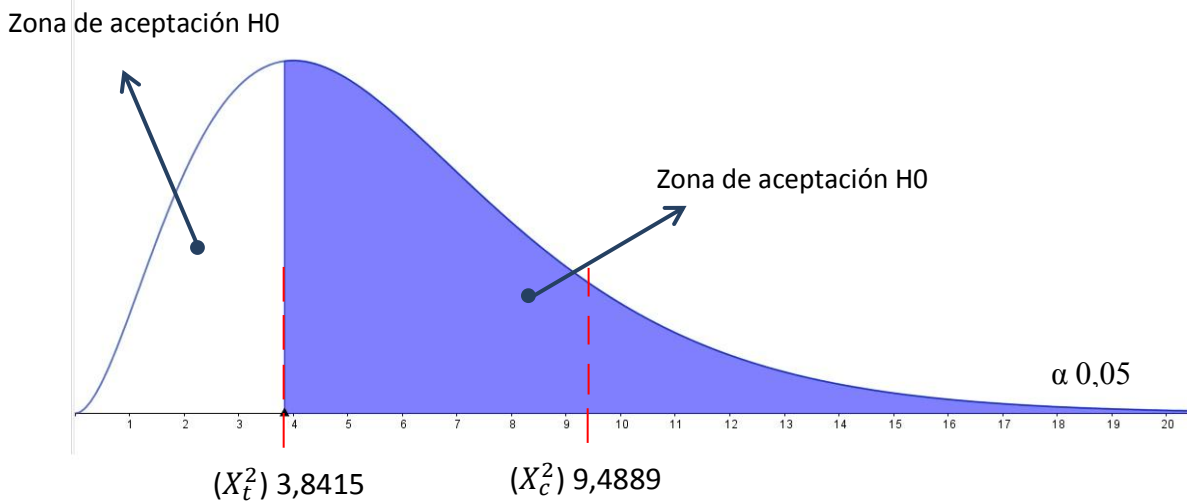
Valor calculado: 9,4889

Valor de la tabla: 3.84

**Es decir:**

Chi cuadrado real 9,4889

Chi-cuadrado teórico 3.84



#### Calculo del Chi-cuadrado

#### 4.4.2.2 Zona de rechazo de la hipótesis nula

**Gráfico N° 19.** Zona de aceptación de la Hipótesis

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

**Elaborado por:** Ortiz Chicaiza Francisco Javier

#### **4.4.2.3 Decisión Estadística**

Con 1 grado de libertad y un 95% de confiabilidad la  $X^2$  es de 9,4889 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior  $X^2$  que es de 3,8415, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ )

El Chi cuadrado real (9,4889) es mayor que el chi cuadrado teórico, (3,8415) por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa “Los procesos de inducción laboral si inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.”

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Después de haber culminado la investigación se ha podido llegar a la conclusión que no existe un proceso de inducción adecuado, lo cual da paso a que existan falencias en los colaboradores de la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., ya que no se les brinda toda la información necesaria antes de integrarse a su puesto de trabajo afectando de esta manera en el desempeño de cada uno de ellos y en el crecimiento empresarial aquejando al momento de tomar decisiones por lo cual este no se sentirá muy cómodo o seguro en su área de desempeño.
- Dentro de la empresa no existe un manual o alguna guía que ayude en una adecuada inducción de algún nuevo miembro en la organización, dificultando la información de la empresa como la misión, visión, u objetivos, así mismo como la del puesto de trabajo en la que va a desenvolverse, ya que el departamento de Talento Humano no posee personal capacitado para hacerlo adecuadamente lo dificulta aún más.
- Se determina que el desempeño de los colaboradores es medio alto debido a la inadecuada inducción laboral, afectando en el comportamiento, afligiendo en los cambios organizacionales y en el compañerismo de la empresa, ya que no sabrán a quien acudir en caso de suscitarse algún problema, perjudicando en el cumplimiento de metas y objetivos tanto del puesto como de la empresa
- No existen documentos científicos en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. sobre la empresa en fusión de la investigación realizada

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda implementar un programa de inducción adecuado, planificado con toda la información necesaria para los colaboradores de la empresa en donde debe estar toda la información necesaria para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, este programa debe ser permanente con la información de cómo aplicarlo, sus herramientas y responsables de aplicarlo en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. para de esta manera fortalecer el desempeño de cada uno de los colaboradores dentro de la misma.
- Elaborar una guía que ayude a una adecuada inducción de cualquier miembro de la organización facilitando la información la misión, visión u objetivos así como la del puesto de trabajo en la q laborara, y capacitar al personal del departamento de Talento Humano para que pueda realizarlo de un modo efectivo ayudando todo lo posible.
- Deben aplicar actividades que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores que ayuden a mejorar el comportamiento de todos, para que colaboren de la mejor manera en los cambios organizacionales que se puedan suscitar a futuro además de mejor el compañerismo en la empresa, para q puedan ayudarse mutuamente en el cumplimiento de metas y objetivos tanto del puesto como de la empresa además de que obtengan capacitaciones y mejoras dentro de cada departamento
- Plantear a la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. la elaboración de un documento técnico para ayudar a la inducción de los nuevos colaboradores según el puesto de trabajo..



## **Bibliografía**

- alcántar, v. M., maldonado, s., & arcos, j. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad . Revista internacional de administración y finanzas.
- Alcántara, j. (2008). Como educar la autoestima. España, españa: ceac.
- Alles, m. (2007). Comportamiento organizacional: como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Buenos aires: granica, s.a.
- Alles, m. (2008). Comportamiento organizacional. Argentina : granica, s.a.
- Alles, m. (2012). Diccionario de terminos de recursos humanos . Buenos aires: granica buenos aires .
- Alles, m. (2012). Diccionario de terminos de recursos humanos . Buenos aires: granica buenos aires.
- Altamirano, f. (1992). Proyectos de investigación. Mexico: editorial trillas, s.a. de c.v.
- Anónimo. (22 de 12 de 2010). Psicología y empresa. Obtenido de psicologiayempresa: <https://psicologiayempresa.com/bienestar-del-personal.html>
- Anónimo. (24 de 09 de 2015). Productividad laboral. Obtenido de los recursos humanos: <http://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/>
- Anónimo. (20 de 11 de 2017). Reclutamiento y selección de personal . Obtenido de masthers human services: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9qwq41tk0i4j:www.mhs.com.mx/reclutamiento-y-seleccion.php+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Antunes, c. (2012). Juegos para estimular las inteligencias múltiples . Bogotá: narcea s.a.

- Bauman, z. (2007). La sociedad sitiada. Fondo de cultura económica .
- Bernal, c. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá: pearson educación, colombia.
- Cabello, y. (2015). Desempeño laboral. Santiago mariño: instituto universitario politécnico "santiago mariño".
- Chiavenato, a. (2002). Gestión del talento humano. Colombia: editorial mc grow hill.
- Chiavenato, i. (2003). Administración de recursos humanos (5ª. Edición ed.). Colombia: editorial mc.graw hill.
- Chiavenato, i. (2007). Administracion de recursos humanos. Mexico, d.f.: mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Chiavenato, i. (2007). Adminstración de recursos humanos . México: mcgraw-hill.
- Chiavenato, i. (2007). Gestion del talento humano. México d.f.: mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Chiavenato, i. (2009). Clima organizacional. México: mcgraw-hill.
- Chiavenato, i. (2009). Comportamiento organizacional. México: mcgraw-hill.
- Chiavenato, i. (2009). Gestión de talento humano . México: mcgraw-hill.
- Chiavenato, i. (2011). Administración de recursos humanos. México: mcgraw-hill.
- Código de trabajo. (2012). Ecuador.
- Colquit, j., scott, b., & lepine, j. (2007). Trust, trustworthiness, and trust propensity: a meta-analytic test of their unique relationships with risk talking and job performancel. Journal off applied psychology.
- Constitución. (2008). Ecuador.

- Cuadra, a., & veloso, c. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral. Revista universum.
- Dalton, m., hoyle, d., & watts, m. (2007). Relaciones humanas (tercera ed.). México: thomson.
- Dávila, a. (2014). Eficacia de un programa de inducción en la satisfacción laboral de los empleados de primer ingreso de una empresa multinacional de telecomunicaciones. Guatemala.
- Davis, k., & newstorn, j. (2013). Comportamiento humano (3a. Edición ed.). México: editorial mc. Graw. Hill.
- Dessler, g. (2001). Administración de personal. Pearson educación, 728.
- Dessler, g. (2001). Administracion del personal. Mexico: mexicana.
- Dessler, g. (2014). Administración de personal ( 6ª. Edición ed.). México: editorial prentice hall.
- Dessler, g., & valera, r. (2011). Administración de recursos humanos. México: pearson.
- Dominguez, j. (04 de 12 de 2017). Intencidad del trabajo. Obtenido de uladech: <http://blogs.uladech.edu.pe/pastillasgerenciales/intensidad-del-trabajo/>
- Ecured. (2015). Ecured. Obtenido de ecured: [https://www.ecured.cu/desempe%c3%b1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/desempe%c3%b1o_laboral)
- Encinas, j. (2014). La inducción en la empresa. Obtenido de [www.ith.mx](http://www.ith.mx).
- Espaderos, a. (2016). Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía cotzumalguapa. Quetzaltenango: universidad rafael landívar.
- Eugenio, g. (2004). Procesos de inducción y entrenamiento. Arlsura, 14.

- Falcón, r. G. (2015). La inducción laboral y el desempeño profesional del personal administrativo del gad municipal del cantón laticunga provincia de cotopaxi. Ambato: universidad técnica de ambato.
- Fernández, p., & ramos, n. (2004). Desarrolla tu inteligencia emocional. España, mallorca barcelona.: kairos.
- Fincowsky, f., & kriegler, m. (2011). Comportamiento organizacional. México: pearson educación.
- Galindo, m., & ríos, v. (2015). Produccitividad. México ¿como vamos? - scholar.harvard.edu, 2.
- García gutiérrez, g. (2012). “importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial”. Tesis. Quetzaltenango: universidad rafael landívar.
- Germania, s. C. (2013). Las relaciones interpersonales y su incidencia el clima organizacional en el grupo corporativo mary carmen en la provincia de tungurahua en la ciudad de ambato. Ambato, tungurahua, ecuador: universidad técnica de ambato.
- Gestionrrhhperu. (03 de 2017). Importancia de la inducción de personal. Obtenido de gestionrrhhperu: <https://www.gestionrrhhperu.com/2017/03/importancia-de-la-induccion-de-personal.html>
- Gibson, j., ivancevich, j., & donnelly, j. (2013). Las organizaciones (décima ed.). Santiago-chile: mcgraw-hill.
- Gibson, j., ivancevich, j., donnelly, j., & konopaske, r. (2009). Organizaciones comportamiento, estructura y procesos. New york: the mcgraw-hill companies.
- Gilbert, d. (2002). Estrategias de enseñanza-aprendizaje. México: trillas.

- Goleman, d. (1996). Inteligencia emocional. Barcelona, españa: kairos.
- Goleman, d., & cherniss, c. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona: kairós, s.a.
- Gonzàles. (2003). Teorìa de la educaciòn. Colombia: trillas.
- Herrera, l., medina, a., & galo, n. (2010). Tutoría de la investigación científica. Ambato: gráficas corona quito.
- Herrera, l., medina, a., & naranjo, g. (2010). Tutoría de la investigación científica. Ambato: gráficas corona quito.
- Hinojosa, c. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. Programa de doctorado en gestión y políticas educativas .
- Isabel, s. (2013). Importancia de la inducción de personal en las empresas. Chiapas: editorial tuxtla gutiérrez .
- Jaramillo, m. E. (2013). Inteligencia emocional. Quito, pichincha , ecuador: serie educación y desarrollo.
- Joaquín, r. (2012). Administración moderna de personal. Editorial tuxtla gutiérrez: thomson.
- John, w., & hollenbeck, j. (2004). Comportamiento organizativo. España: thomson.
- Judge, s. R. (2010). Introducción al comportamiento organizacional. Madrid: pearson educación.
- Locke, e. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Chicago: m.d. dunnette.
- Luthans, f. (2010). Comportamiento organizacional. México, méxico: mcgraw-hill.
- Martin, s. (2003). La educaciòn. Buenos aires: trillas s.a.

- Mercado, s. (2016). Administración aplicada. Mexico: editorial limusa.
- Mondy y noe. (2000).
- Mondy, w. (2010). Administración de recursos humanos . México: pearson educación.
- Mora, j., bayona, a., & torrado, j. (22 de 01 de 2013). Bienestar laboral. Obtenido de universidad francisco de paula santander: <https://es.slideshare.net/jhoeltorrado/bienestar-laboral-16123867>
- Morris, c., & maisto, a. (2011). Introducción a la psicología (decimotercera ed.). México: pearson educación.
- Novales.y.m. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Cielo.
- Orozco, e. (2014). Homogeneización de conceptos de servicios de desarrollo organizacional . Tesis. Guatemala.
- Orozco, o. J., & montilla, c. G. (2017). Influencia del proceso de induccion y re-induccion de los colaboradores en la cultura organizacional. Guayaquil: universidad catolica de santiago de guayaquil.
- Pàez, f. (2012). Tècnicas de la educaciòn. Mèxico: trillas s.a.
- Patricio sandoval, m. E. (2012). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón cayambe. Ambato, tungurahua, ecuador: universidad técnica de ambato.
- Pedraza, e., amaya, g., & conde, m. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del zulua. Scielo.

- Peña, m., días, m., & carrillo, a. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal- mecánica. Revista internacional de administración & finanzas.
- Pérez, j., & gardey, a. (2010). Recursos materiales. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/recursos-materiales/>
- Pérsico, l. (2012). Guía de la inteligencia emocional . Madrid: libsa.
- Robbins, s., & judge, t. (2009). Comportamiento organizacional (decimotercera ed.). México: pearson educación.
- Rodríguez, j. (2013). Administración moderna de personal. México.
- Romero, f., & urdaneta, e. (04 de 09 de 2009). Publicaciones urbe. Obtenido de publicaciones urbe: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/redhecs/article/viewarticle/617/1569>
- Salazar, j., guerrero, j., machado, y., & cadeño, r. (10 de 2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Obtenido de scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024-94352009001000004)
- Salguero, j. (2016). “el reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ingecomthsa de la ciudad de quito, provincia de pichincha. Ambato: universidad técnica de ambato.
- Santiz, m. I. (05 de 08 de 2013). Importancia de la inducción de personal en las empresas . Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/>
- Santos, a. C. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá: ecoe ediciones.

- Sherman, a., bohlander, g., & snell, s. (2012). Administración de recursos humanos (11ª. Edición ed.). México: editorial international thomson.
- Stoner , j., freeman, r., & gilbert, d. (1996). Administración (6a. Edición ed.). México: editorial prentice hall.
- Sum, m. (2015). Motivación y desempeño laboral. Quetzaltenango: universidad rafael landívar.
- Suratep s.a. . (2017). Momentos sinceros. Metodología de autoaprendizaje para el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo. Medellín.
- Tello, v. (2013). Manual técnico para la selección de personal. Tesis. Quetzaltenango.
- Tulmo, p. C. (2015). Sistema de reclutamiento y seleccion del personal para la cadena de super mercados "mercamaxx" del canton los bancos provincia de pichincha. Ambato, tungurahua, ecuador: universidad regional autonoma de los andes unianades .
- Turro, m. (2000). Programa de inducción de personal. Punto ejecutivo talentos y negocios, 13.
- Ubach , t. (2000). Diccionario enciclopédico rezza color para el siglo xxi (1ª. Edición ed.). México: edirial rezza.
- Valencia, j. R. (2007). Administración moderna de personal. México: cengage learning.
- Vallejo. (1982). Relaciones humanas. México.
- Valles. (2015). El clima laboral y la influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa pública tame, quito. Quito.
- Venegas, d. (17 de 10 de 2006). La productividad. Obtenido de devanegas: <http://devanegas.blogspot.com/>



Venegas, d. (2015). Importancia del talento humano. Obtenido de devanegas:  
<http://devanegas.blogspot.com/>

Villatoro, o. (2012). Importancia de la capacitación en el proceso de inducción para el personal nuevo en las cooperativas. Quetzaltenango.

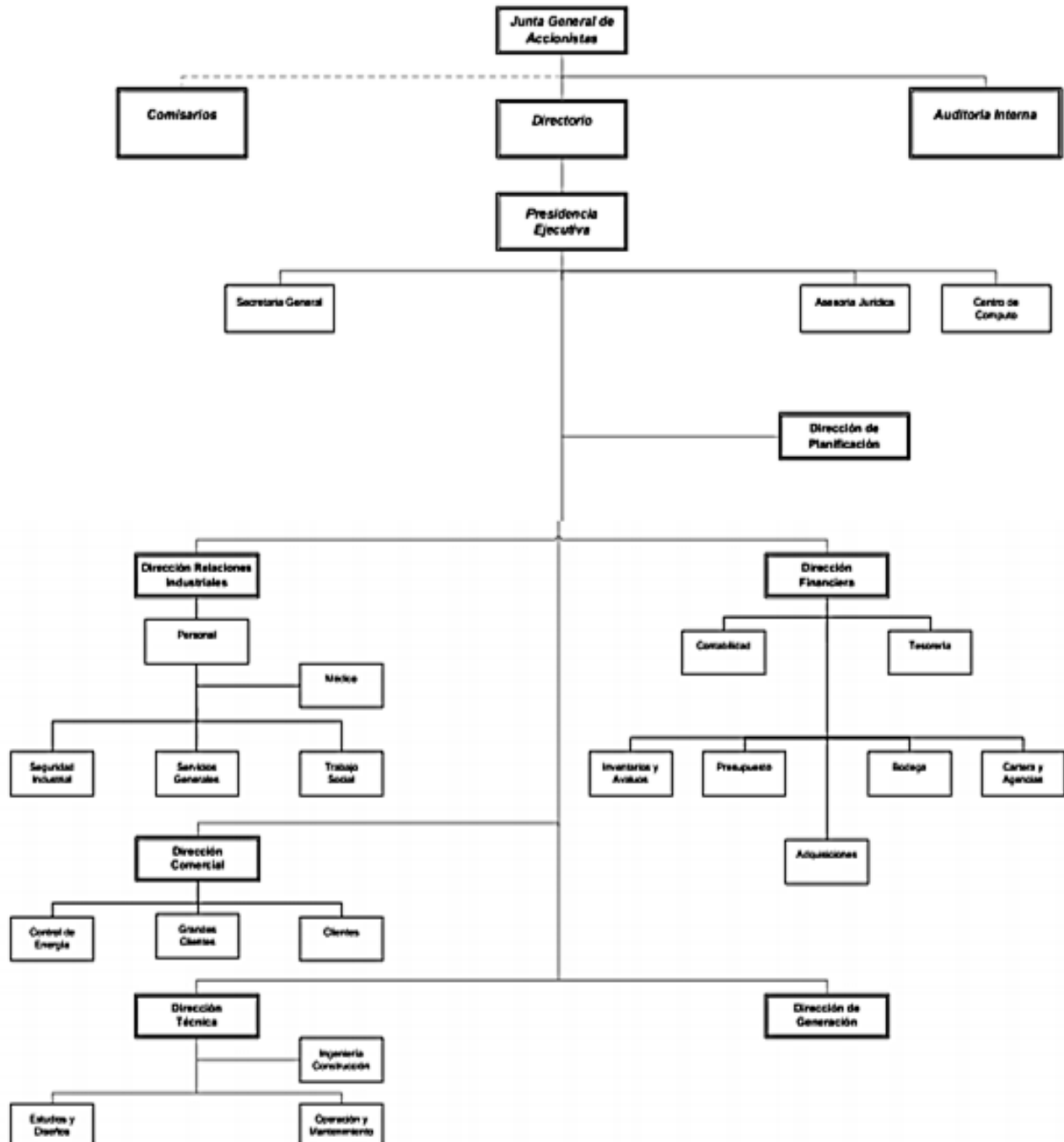
Werther, w. (2015). Administración de personal y recursos humanos (4ª. Edición ed.). México: editorial mc. Graw hill.

Yáñez, r. (2009). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. Estudios pedagógicos.

## **Anexo**

Anexo N° 1 Organigrama

**EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



Anexo N° 2 Encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**CIENCIAS HUMANAS Y LA EDUCACIÓN**  
**PSICOLOGÍA INDUSTRIA**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. DE LATACUNGA**

1. ¿Considera Usted que en la organización, dan un buen reclutamiento y selección que ayudara a todos los colaboradores en sus funciones?

SI ( )                      NO ( )

2. ¿Considera Usted importante conocer la información de la empresa y el del puesto de trabajo que va ocupar?

SI ( )                      NO ( )

3. ¿Considera Usted necesario capacitar al nuevo personal de forma efectiva para integrarlo al proceso productivo?

SI ( )                      NO ( )

4. ¿Considera Usted que las políticas, métodos, los procedimientos y objetivos fortalecen la productividad empresarial?

SI ( )                      NO ( )

5. ¿Cree Usted que la empresa da una inducción planificada en base a las necesidades del trabajador?

SI ( )                      NO ( )

6. ¿Considera Usted que la planeación adecuada, la organización, dirección y control fortalecen al cumplimiento de objetivos empresariales?

SI ( )                      NO ( )

7. ¿Cree Usted que la empresa ha brindado elementos que influyan en su desempeño laboral en cuanto a la motivación?

SI ( )                      NO ( )

8. ¿Considera Usted que el desempeño laboral está influenciado por un adecuado trabajo en equipo?

SI ( )                      NO ( )

9. ¿Usted a través de la comunicación fortalece los conocimientos, habilidades, y competencias, mejorando así las relaciones interpersonales entre sus integrantes?

SI ( )                      NO ( )

10. ¿Cree Usted que las estrategias, procedimientos y técnicas de la empresa ayudan alcanzar los objetivos encaminados al progreso empresarial?

SI ( )                      NO ( )

11. ¿Cree Usted que el personal de la empresa está correctamente orientada o integrado a las funciones a realizar?

SI ( )                      NO ( )

12. ¿Cree Usted importante conocer sobre los procesos o etapas que utiliza la empresa para la inducción del nuevo personal?

SI ( )                      NO ( )

13. ¿Considera Usted que el rendimiento del colaborador sería mejor con una inducción adecuada?

SI ( )

NO ( )

14. ¿Considera Usted necesario dar a conocer las metas y objetivos tanto de la empresa como del puesto del trabajo al momento de pertenecer a la empresa?

SI ( )

NO ( )