



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“LA INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL”

**Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Psicóloga
Organizacional**

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autora:

ANDREA BETHZARY RIBADENEIRA ALARCÓN

Director:

SEGUNDO GONZALO PAZMAY RAMOS, LIC. M.A

**Ambato – Ecuador
Diciembre 2017**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

**“LA INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL”**

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

BIBLIOTECA

Autora:

ANDREA BETHZARY RIBADENEIRA ALARCÓN

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. M.A.

f.

CALIFICADOR

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg. Msc.

f.

CALIFICADORA

Elva Aide Llerena Barreno, Ing. Mg.

f.

CALIFICADORA

Ana del Rocío Martínez Yacelga, Dra. Mg.

f.

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

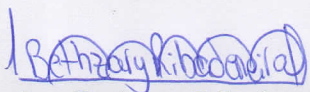
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador
Diciembre 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Andrea Bethzary Ribadeneira Alarcón portadora de la cédula de ciudadanía No. 0503557431 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.



Andrea Bethzary Ribadeneira Alarcón
CI. 0503557431



BIBLIOTECA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por sus bendiciones y por permitirme llegar a esta instancia. A mis padres y hermana por brindarme su apoyo y ser el pilar fundamental para lograr este objetivo.

A todas aquellas personas que estuvieron al pendiente en este caminar preguntando, alentándome y aconsejándome para culminar esta etapa.

A mis profesores por brindarme sus conocimientos, especialmente a mi tutor Gonzalo Pazmay por su apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

DEDICATORIA

A mi madre, Martha por ser una guerrera incansable e incondicional quien con su lucha constante no ha permitido que me rinda, apoyándome en los buenos y malos momentos.

A mi padre, Byron por estar siempre al pendiente y brindarme sus consejos, enseñarme a luchar y seguir adelante día a día.

A mi hermana, Gianella, por ser mi ejemplo a seguir, por su paciencia y apoyo a lo largo de la vida, especialmente en esta travesía.

A ustedes, gracias por haberme concedido la herramienta más útil para mi futuro, el ser una profesional y buscar siempre lo mejor para mí.

Sin duda, para aquellas personas que apoyaron mis ideas, metas pero lamentablemente ya no se encuentran conmigo, pero aún lo siguen haciendo, brillando intensamente desde el cielo.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral, dentro de la empresa ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”. Al existir una nueva contratación la empresa debe realizar la inducción de personal; esta responsabilidad recae en el departamento de Recursos Humanos. Este proceso permite familiarizarle y adaptarle al nuevo personal con la organización de la cual va a formar parte, mediante el conocimiento de la historia: misión, visión, valores, objetivos. Todo este proceso es conocido como inducción general, mientras que la inducción específica se centra en el conocimiento de los aspectos relacionados con el puesto de trabajo que va a ocupar el nuevo integrante de la organización. El presente proyecto de investigación está apoyado en una metodología de tipo no experimental, correlacional, de corte transversal con un enfoque cuantitativo. La investigación se apoyó en los datos de la evaluación de desempeño de la empresa y se aplicó un cuestionario para medir la calidad del proceso de inducción a un total de 59 participantes. Por medio del programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) se obtuvo la correlación existente entre el proceso de inducción y el desempeño laboral. El resultado arrojado fue una correlación positiva baja entre las variables de estudio. A continuación, se postuló un modelo empírico explicativo con el fin de buscar mejoras a estos procesos y así potencializar el rendimiento laboral.

Palabras clave: Inducción, personal, desempeño, laboral.

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the influence of staff orientation in work performance in the Ecuadorian tool and die-making company, Ecuamatrix Co. Ltd. When a new employee is hired, the company must do staff orientation. This responsibility belongs to the Human Resources Department. This process helps the new staff to become familiar with and adapt to the organization that they are going to join by learning its history - its mission, vision, values and objectives. All this process is known as general orientation while specific orientation is centered on the knowledge of the aspects related to the job position that the new member of the organization will occupy. This research project is supported by non-experimental and correlational methodology that is cross-sectional with a quantitative approach. The research was sustained by data from the company's performance evaluation and a questionnaire to measure the quality of the orientation process was given to a total of 59 participants. Through the statistics program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), it was found that there is a correlation between the orientation process and work performance. The result produced was a low positive correlation between the study variables. Subsequently, an explicative empirical model was proposed in order to look for improvements to these processes and therefore optimize work performance.

Key words: orientation, staff, performance, work.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Preliminares

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Problema.....	5
1.2.1 Descripción del problema.....	5
1.2.2 Preguntas básicas.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos específicos.....	10
1.5. Pregunta de estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo.....	11
1.6. Variables.....	11
CAPÍTULO II.....	12

MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Administración.....	12
2.2. Administración de Recursos Humanos.....	13
2.3. Reclutamiento y Selección de Personal.....	16
2.4. Inducción de Personal.....	19
2.4.1 Importancia.....	22
2.4.2 Responsables.....	24
2.4.3 Objetivos.....	27
2.4.4 Tipos de inducción.....	28
2.4.5 Ventajas.....	30
2.5. Desempeño Laboral.....	33
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA.....	35
3.1. Metodología.....	35
3.1.1 Diseño de la investigación.....	35
3.1.2 Enfoque.....	36
3.1.3 Alcance.....	36
3.1.4 Población y muestra.....	37
3.1.5 Instrumentos.....	39
3.1.6 Procedimiento.....	40
3.1.6.1 Validación por expertos.....	40
3.1.6.2 Alfa de Cronbach.....	41
3.1.6.3 Prueba piloto.....	41

CAPÍTULO IV.....	43
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	43
4.1 Análisis Sociodemográfico.....	44
4.2 Resultados del cuestionario aplicado.....	47
4.3 Correlación.....	58
4.4 Modelo empírico explicativo.....	59
CAPÍTULO V.....	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1. Conclusiones.....	62
5.2 Recomendaciones.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS.....	69
Anexo 1.....	69
Anexo 2.....	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 2.1. Objetivos de la administración de recursos humanos.....	14
Tabla 2.2. Proceso de reclutamiento y selección de personal.....	18
Tabla 2.3. Responsables del proceso de inducción.....	25
Tabla 4.1. Descriptivo del sexo de los participantes.....	44
Tabla 4.2. Descriptivo de la edad de los participantes.....	45
Tabla 4.3. Descriptivo del área de trabajo de los participantes.....	46
Tabla 4.4. Historia de la empresa.....	47
Tabla 4.5. Misión y Visión.....	48
Tabla 4.6. Valores empresariales.....	49
Tabla 4.7. Políticas empresariales.....	50
Tabla 4.8. Organigrama y Logotipo.....	51
Tabla 4.9. Objetivos empresariales.....	52
Tabla 4.10. Productos que fabrica la empresa.....	53
Tabla 4.11. Políticas de seguridad.....	54
Tabla 4.12. Socialización con los compañeros de trabajo.....	55
Tabla 4.13. Instalaciones de la empresa.....	56
Tabla 4.14. ¿Cómo calificaría al proceso de inducción que usted recibió?.....	57
Tabla 4.15. Resultados de la evaluación de desempeño.....	58

Gráficos

Gráfico 2.1. Perfil de los responsables del proceso de inducción.....	26
Gráfico 2.2. Objetivos de la inducción de personal.....	28
Gráfico 3.1 Fórmula para obtener la muestra.....	38
Gráfico 4.1 Representación gráfica de la correlación obtenida entre la inducción de personal y el desempeño laboral.....	58

INTRODUCCIÓN

Es de vital importancia familiarizarle, permitir que el nuevo colaborador se adapte a la organización de la cual va a formar parte, a este proceso se le denomina inducción de personal. Se constituye así la base para que el personal que ingresa recientemente a una organización tenga un desempeño eficaz, sea una empresa de producción o de servicios; ya que se le entrega la información necesaria, pertinente y requerida para ocupar un puesto de trabajo y así pueda aportar favorablemente a la misma una vez realizada su contratación.

La investigación realizada se enfocó en medir el grado de relación entre el proceso de inducción y el desempeño laboral en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.”. A continuación, se expone un resumen de lo que contiene cada capítulo del presente estudio investigativo.

En el primer capítulo se contempla el planteamiento del trabajo en el cual se incluyen: los antecedentes, la descripción del problema, la justificación, los objetivos, la hipótesis planteada y las variables de estudio.

El segundo capítulo constituye el marco teórico, el mismo que está compuesto por los fundamentos teóricos de las dos variables de estudio: inducción de personal y desempeño laboral.

El tercer capítulo corresponde a la metodología utilizada, en la cual se detalla el diseño, enfoque y alcance de la investigación. Además, se da a conocer las características principales de la población y muestra que colaboraron en la investigación, finalmente se da a conocer los instrumentos y el procedimiento que se llevó a cabo.

El cuarto capítulo corresponde al análisis e interpretación de los resultados obtenidos, posterior a esto se presenta la relación existente entre las variables de estudio.

En el quinto capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones pertenecientes a la investigación realizada.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1 Antecedentes

La inducción de personal como el desempeño laboral son procesos que últimamente han tomado mayor relevancia dentro de las organizaciones, sobre todo porque son procesos que generan competitividad ya que se cuenta con un personal calificado y entrenado para conseguir los objetivos propuestos; debido a esto, se han desarrollado diferentes investigaciones al respecto.

Es así que Esparza (2014) en su tesis acerca análisis del impacto de los procesos de inducción sobre la productividad de los empleado resalta la influencia que tiene la inducción sobre la productividad de los nuevos colaboradores, y su relación con otros procesos que son llevados a cabo por recursos humanos. Recalca la importancia de que las organizaciones impartan el proceso de inducción a las personas que recién se van a vincular con el objetivo de adaptarle al empleado con el nuevo ambiente laboral al cual se está enfrentando. Enfatiza que tanto el reclutamiento, selección e inducción de personal deben ser procesos que estén estandarizados en las empresas ya que son los pilares para poder vincular empleados que aporten favorablemente a la organización desde su vinculación a la misma.

Por otra parte, Tarco (2016) en su trabajo de investigación que comprende el diseño de un sistema de inducción para el personal de la distribuidora “El Prado” menciona la importancia de realizar este proceso y además especifica las ventajas que aporta a la organización cuando se lleva a cabo la inducción. Destaca que aspectos como la misión, visión, valores, creencias, son elementos que forman parte de la cultura organizacional pero precisamente mediante el proceso de inducción se potencializa estos aspectos permitiendo así la identificación empresarial, ya que la cultura organizacional es lo que le distingue a una empresa de otra.

Del mismo modo Rivera (2012) en su investigación acerca de los procesos de reclutamiento, selección e inducción para la inmobiliaria “Arroche Mercadeo de Inmuebles” aclara que sin importar el puesto que vaya a ocupar el nuevo integrante de la organización se debe realizar el proceso de inducción ya que se le entrega de forma detallada la información necesaria para que empiece a trabajar. Detalla las diferentes etapas del proceso; desde los aspectos generales hasta llegar a los específicos. Además, indica la información que debe ser entregada en cada una de las para que el empleada conozca la información de la empresa como del puesto de trabajo con el fin de que pueda contribuir eficazmente a la organización.

Es la tesis realizada por García (2014) sobre la importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial destaca la importancia y los objetivos que tiene la inducción de personal, destaca que este proceso permite que el nuevo empleado se sienta parte de la empresa. La inducción será el mecanismo favorable que

permitirá la adaptación del trabajador sobre la organización, trabajo, y medio ambiente que lo va a rodear. Pondera que los responsables de este proceso deben llevarlo a cabo de la manera adecuada por medio de un lineamiento que debe tener cada empresa con el objetivo de evitar el rechazo que surge la vinculación de un nuevo miembro hacia la organización por parte de los demás colaboradores. Finalmente postula que hay que realizar una evaluación acerca del proceso de inducción para evidenciar los aspectos que están claros y los que faltarían reforzarlos con el fin de que el nuevo colaborador tenga un desempeño eficaz y aporte a la empresa en la consecución de las metas y objetivos fijados.

1.2 Problema

1.2.1 Descripción del problema

La inadecuada aplicación de la inducción de personal reflejada en los registros de desempeño laboral es la base de la problemática en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”, en donde la poca importancia por parte del gestor del proceso, la falta de predisposición y tiempo por parte del mismo, se reconoce como causas de la misma. Esto se refleja en que en algunas ocasiones la inducción de personal no la realizan los responsables de esta actividad, la falta de interés como de tiempo para este proceso provoca que al nuevo integrante de la organización se le proporcione de manera limitada la información lo que ocasiona que se le dificulte su familiarización con la organización y puesto de trabajo. Cuando el nuevo empleado se vincula a la organización le resulta difícil identificar a los compañeros de trabajo, no tiene un desempeño eficiente ya que no

dispone de la información que requiere para desempeñarse en su puesto de trabajo, además los recursos son utilizados de manera inadecuada, desconoce las actividades que debe llevar a cabo para cumplir con las funciones que le corresponde en su puesto.

En el área operativa a pesar de haber recibido el proceso de inducción de personal son los compañeros de trabajo quienes les indican cómo deben realizar las actividades que le corresponde desempeñar dentro de su puesto de trabajo, son ellos quienes les indican las prohibiciones que rigen dentro de la planta de producción, la cadena de mando que deben seguir, con el riesgo de que posiblemente la información emitida por los compañeros no sea la adecuada. Por otra parte, el desconocimiento acerca del proceso de inducción y la urgencia por cubrir el puesto de trabajo generan consecuencias como desconocimiento general acerca de la información de la empresa, de los compañeros de trabajo, de las funciones y responsabilidades que tienen a cargo, sumándole a esto la inadecuada utilización de los recursos que tiene a disposición.

Pocas empresas manejan el proceso de inducción de personal dentro de su organización, es por eso que no existen estudios de este tema en la localidad. Se han diseñado varios manuales de inducción de personal los mismos que toman importancia cuando son aplicados en las organizaciones, esto se logra cuando se realiza el proceso de inducción de personal lo cual ayuda a mejorar el desempeño laboral.

Con el paso del tiempo el área de recursos humanos en las empresas toma mayor importancia, permite que se incremente el campo laboral para los psicólogos organizacionales, por lo cual esta investigación genera un impacto organizacional ya que

se enfoca en cómo las organizaciones mejoran por realizar el proceso de inducción de personal y además por tomar en cuenta al capital humano.

La inducción de personal permite que el nuevo empleado próximo a vincularse a la organización conozca la información básica acerca de la empresa. Las empresas no dan la debida importancia a este proceso ya que la mayoría se rige bajo la premisa de la premura con el inicio de su trabajo lo antes posible. Es ahí donde empiezan a surgir los inconvenientes ya que el empleado desconoce la información vital de la empresa, así lo confirma Orozco (2001), propone que al realizar este proceso “se ofrece al personal de nuevo ingreso la información necesaria para que pueda sin demoras, con confianza y seguridad incorporarse a su puesto de trabajo y contribuir eficazmente en el logro de los objetivos y metas institucionales” (citado en Colmenárez, 2008, p. 7). Toda la problemática que surge anteriormente se contrarrestaría si se maneja un proceso de inducción adecuado. Con estos antecedentes expuestos se considera relevante la elaboración de manejar un correcto proceso de inducción dentro de las organizaciones ya que el mismo es la base para que el empleado tenga un buen desempeño dentro de la organización.

1.2.2 Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El problema se origina cuando el proceso de inducción de personal es llevado a cabo de una manera incorrecta, lo que provoca consecuencias en el desempeño laboral del nuevo empleado que se vincula a la organización: incumplimiento de tareas, metas, objetivos por parte del colaborador debido al desconocimiento de la información de la empresa: filosofía de la organización, sus responsabilidades, su tramo de control, cadena de mando, compañeros de trabajo, lo cual contribuye a que se haga una mala utilización de los recursos que dispone la empresa, y esto se refuerza cuando el gestor de este proceso no le da la debida importancia al mismo.

¿Por qué se origina?

Se origina porque las empresas se basan en la premisa de empezar el trabajo lo más rápido posible, y es ahí donde empiezan a surgir los inconvenientes ya que el empleado posiblemente no conoce la información que es vital para que su desempeño sea el adecuado; lamentablemente ni la alta gerencia da la debida importancia a la inducción de personal.

1.3 Justificación

La inducción de personal es un proceso que debe ser llevado en todas las organizaciones ya que facilita la adaptación del nuevo empleado a la misma; permite que se genere sentido de pertenencia y tengan un desempeño eficaz desde una primera instancia. Actualmente lo que deben ponderar las empresas es generar sentido de pertenencia en sus colaboradores desde un principio. Por ello la inducción de personal es el primer paso para lograrlo. La gestión que se realiza con dicha investigación, es que las organizaciones concentren su importancia en el proceso de inducción ya que permite que el nuevo empleado conozca la información básica acerca de la empresa: la misión, visión, objetivos que persigue la misma, así como también la adaptación del empleado al puesto de trabajo.

El desconocer los reglamentos de la empresa, a sus compañeros de trabajo, la cadena de mando y tramo de control que debe de seguir, las funciones que debe desempeñar en su puesto de trabajo ocasiona que al nuevo colaborador le genere mayor ansiedad, nervios, elementos que aparecen de forma natural cuando las personas se enfrentan a un nuevo trabajo, lo que genera que su desempeño no sea efectivo dentro de la organización en una primera instancia. Toda la problemática que surge anteriormente se contrastaría si se maneja un proceso de inducción adecuado. Es así que según la investigación realizada por Alveiro (2009) propone que:

Para el logro de una organización competitiva, es preciso contar con un recurso humano comprometido y capaz de brindar a la organización todos sus conocimientos y habilidades. Aunque esto no se logra, si no se hace uso de un principio fundamental a la hora del reclutamiento, como es la inducción. (p.2)

Para ser competitivos se necesita de un personal calificado y entrenado que pueda contribuir eficazmente a la organización; esto se logra en gran medida cuando se cumple con la inducción al personal ya que a partir de este proceso se le entrega la información necesaria al nuevo colaborador y además conoce qué debe hacer y cómo lo debe hacer para poder cumplir con las funciones asignadas y así se cumpla las metas y objetivos propuestos.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar la influencia de la inducción de personal con el desempeño laboral.

1.4.2 Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos de la inducción de personal y el desempeño laboral.
- Diagnosticar la situación actual del proceso de inducción de personal y el desempeño laboral.
- Crear un modelo empírico explicativo.

1.5. Pregunta de estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo

La inducción de personal influye en el desempeño laboral.

1.6. Variables

Variable A: Inducción de personal.

Variable B: Desempeño laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Administración

Algunos procesos administrativos que se dan dentro de las organizaciones lograron compaginar con la Psicología Organizacional, específicamente dentro del área de recursos humanos. Es por eso que algunos de los procesos que son gestados por el área de recursos humanos tuvieron sus inicios en la administración como es el caso de la inducción de personal. Para iniciar, Stoner, Freeman y Gilbert (1996) definen la administración como el “proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas” (p. 7). Evidentemente se propone que los recursos sean utilizados de manera racional para que los objetivos organizacionales sean alcanzados según lo planificado.

Alrededor del año de 1900, inician las primeras investigaciones dentro de lo que compete a la Administración; las cuales fueron desarrolladas por Federick Taylor y Henry Fayol. Principalmente, Taylor hacía hincapié en la generación de armonía laboral, cooperaciones grupales y el desarrollo de los trabajadores. Courter (2014) complementó esto y añadió que “las puertas hacia la administración de recursos humanos fueron abiertas

por Taylor, creó las oficinas de selección para mejorar la calidad de los trabajadores” (p. 28). Estas oficinas marcaron el inicio de los procesos que hoy en día son llevados a cabo por el departamento de talento humano, los mismos que con el paso del tiempo han ido evolucionando con el fin de mejorar los procesos orientados hacia las personas.

2.2 Administración de Recursos Humanos

Todos los recursos que tiene una organización se entrelazan para lograr los objetivos tanto departamentales como organizacionales, y más aún el recurso humano si se tiene en cuenta que sin él no se puede gestar los procesos que se llevan a cabo dentro de una empresa. Esto ratifica la definición manifestada por Mondy y Noe (1997): “La administración de recursos humanos es la utilización de personas como recursos para lograr objetivos organizacionales, como consecuencia los gerentes de cada nivel deben participar en la Administración” (p. 4). Por lo cual es de gran ventaja contar con la ayuda e interacción de los jefes departamentales dentro de una empresa lo cual permite que el personal sea involucrado dentro de los mismos y a la vez sean utilizados como un recurso para dar cumplimiento a los objetivos que se plantea cada organización.

De este modo Tarco (2016) aporta que la “inducción en una empresa involucra a los altos mandos, no solo al departamento de recursos humanos, sino a gerentes, directores hasta el presidente ya que al establecer una comunicación directa con los nuevos empleados crea cierto grado de confianza” (p. 6). Se requiere el involucramiento de

personas con un nivel jerárquico alto dentro del proceso de inducción con el fin de crear canales de comunicación directos y un ambiente de serenidad para el nuevo trabajador.

El recurso humano es el mejor potencial que puede tener una organización porque contribuye con sus conocimientos, destrezas, habilidades para cumplir con los objetivos departamentales e institucionales. De acuerdo con García y Navarro (2010), “el activo más valioso que posee una empresa o institución, es su recurso humano, y el capital más importante que estamos adquiriendo y pagando, es su inteligencia, capacidad y esfuerzo de trabajos humanos” (citado en Reyna, 2014, p. 9). El recurso máspreciado que tiene una organización es el trabajador, es decir, el recurso humano es por eso que deben preservarlo dado que entregan uno de sus mejores atributos como es su conocimiento a las mismas.

Las organizaciones deben velar por el bienestar de sus trabajadores, más aún cuando sin el mismo no podría funcionar todo el engranaje organizacional. El mejor legado que pueden dejar los miembros de una institución a la misma son los conocimientos, potenciales, habilidades, destrezas siendo estos un conjunto de factores que aportan de manera positiva y significativa al desarrollo de la empresa en su día a día.

Es por eso la importancia de preservar el talento humano en las organizaciones y preocuparse por los procesos que están relacionados con el desarrollo de las personas tanto al inicio, transcurso y final de la trayectoria dentro de la empresa.

Cuando las organizaciones manejan un enfoque hacia las personas las convierten en semilleros de éxito que contribuyen eficazmente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. A continuación se muestra la Tabla 2.1 que contiene los objetivos de la administración de recursos humanos que según Chiavenato (2009) (pp. 11-13) son:

Tabla 2.1

Objetivos de la administración de recursos humanos

Objetivos
Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
Proporcionar competitividad a la organización.
Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados.
Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
Administrar el cambio.
Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.
Construir la mejor empresa y el mejor equipo.

Fuente: Chiavenato, I (2009). *Gestión del talento humano*. (pp. 11-13). México: McGraw-Hill Editores.

Cuando las organizaciones ponen énfasis en los procesos relacionados con las personas permite dotar a la organización de un recurso humano comprometido y competitivo tanto a nivel personal, profesional, social, organizacional para que de esta manera se puedan lograr los objetivos anteriormente mencionados.

La gestión de recursos humanos promueve el desempeño de los colaboradores de una organización para lograr el cumplimiento de los objetivos que se planteen, convirtiéndose esta connotación en el principal objetivo que persigue la gestión de recursos humanos. Para Chiavenato (2009) este es el “conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p. 9). Sin duda alguna, esta gestión contribuirá a normar los procesos dentro

de una empresa con el fin de potencializar el recurso humano para que puedan aportar positivamente al cumplimiento de los objetivos propuestos por cada organización.

Es por eso la importancia del área de recursos humanos al vincular al personal más idóneo a la empresa, familiarizarle con su puesto de trabajo, evaluar su desempeño. Parece sencillo llevar a cabo estos procesos pero no lo es así, lamentablemente en algunas organizaciones los gestores de dichos procesos los culminan en un instante.

2.3 Reclutamiento y Selección de Personal

Cuando en las organizaciones se dispone de una vacante se da paso al proceso de reclutamiento de personal que puede darse de manera interna como externa, esto dependerá del recurso humano que disponga la empresa así como las necesidades de la misma. A propósito, Restrepo, Ladino y Orozco (2008) definen el reclutamiento como: “El conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y aptos para ocupar cargos dentro de la empresa” (p. 288). Por lo visto, este proceso es la base para vincular colaboradores altamente calificados a la empresa, procurando que el perfil del postulante vaya acorde con el puesto disponible.

La selección de personal se da posterior al proceso de reclutamiento porque busca conseguir al candidato más idóneo para que se incorpore a la organización. Esto se corrobora con lo expresado por Chiavenato (2000) que aclara que: “La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas

personas, aquellas que cuentan con las características deseadas” (p. 137). Definitivamente, el propósito de la selección es la clasificación de los postulantes hasta encontrar a la persona con el perfil deseado para que posterior a esto ingrese a la organización.

En la última fase en el proceso de reclutamiento y selección de personal, cada uno tiene diferentes propósitos pero que fusionándose a ambos concluyen con el objetivo primordial de que la próxima persona que va a ser parte de la empresa cumpla con el perfil deseado por el puesto y por la organización. El reclutamiento lo que busca es la atracción de la mayor cantidad de candidatos para cubrir un puesto determinado dentro de una organización, mientras que la selección filtra a los postulantes hasta conseguir al recurso humano más óptimo que esté acorde con las exigencias del puesto como con las necesidades de la organización.

Para que esto sea posible es necesario aplicar una serie de pruebas para medir sus conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes para que se refleje así sus potenciales y debilidades dentro de un aspecto o proceso en específico.

Estas pruebas son aplicadas a todos los candidatos que fueron reclutados, convirtiéndose en una herramienta para filtrar al mejor aspirante de los demás. Con base en esto, Chiavenato (2009) afirma que “la comparación permite señalar a los candidatos que aprueban el proceso de selección, es decir quiénes obtuvieron resultados que se aproximan al nivel ideal de calificaciones” (p. 140). La aplicación de pruebas y exámenes

se han convertido en una añadidura porque existen otras técnicas, las mismas que se han ido incorporando dentro de las organizaciones para fortalecer el proceso de selección.

Toda organización lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal, pero lo que no todas toman en cuenta son los fases que componen el mismo. Uno de los procesos de reclutamiento y selección de personal es el que maneja Alles (2011), el mismo que esta detallado en la Tabla 2.2 que se muestra a continuación.

Tabla 2.2

Proceso de reclutamiento y selección de personal

Orden	Pasos
1	Necesidad de cubrir un puesto
2	Solicitud de personal
3	Revisión de la descripción del puesto
4	Recolectar la suficiente información del perfil
5	Análisis sobre eventuales candidatos internos
6	Decidir si realizar reclutamiento interno o externo
7	Definir fuentes de reclutamiento
8	Receptar candidatos
9	Revisión de antecedentes
10	Entrevistas
11	Evaluaciones específicas y psicológicas
12	Formación de candidaturas
13	Informe de finalistas
14	Presentación de finalistas
15	Selección del finalista
16	Negociación
17	Oferta por escrito
18	Comunicar a postulantes
19	Proceso de admisión
20	Inducción

Fuente: Alles, M (2011). *Selección por competencias*. (p.213). Argentina: Editorial Granica.

Al contener este proceso varios pasos muchas de las veces las organizaciones no le dan la debida importancia a las últimas instancias del mismo, si se toma como referencia el gráfico presentado anteriormente se puede evidenciar que la culminación de este proceso es con la inducción de personal. Es por eso que se hace un llamado a las

organizaciones para recalcarles que no por ser los últimos pasos dentro del modelo propuesto dejan de ser menos importantes, bajo esto se corre el riesgo de que no sea llevado a cabo la inducción. Hay que resaltar también que todas las fases estipuladas en el proceso se deben llevar a cabo de una manera adecuada para poder cumplir con el parámetro de vincular a la organización al personal más idóneo.

2.4 Inducción de Personal

Este proceso que actualmente es llevado a cabo por el departamento de talento humano tuvo sus orígenes en el campo de la administración, precisamente después de que cesara la explotación laboral y los trabajadores tomen mayor importancia dentro de las organizaciones. Para lo cual Courter (2014) menciona que “dentro de los años treinta se reflejaba una evidente explotación a los trabajadores” (p. 28). Los patronos consideraban a su personal como factores productivos, únicamente les interesaba la cantidad que podían producir sin importar las circunstancias en las que trabaje.

Las personas eran vinculadas a su puesto de trabajo sin importar las características que tengan para desempeñar en el puesto de trabajo que iban a ocupar, lo cual se confirma con lo dicho por Courter (2014) que aclara que los “trabajadores eran asignados a la ejecución de tareas sin que hubiera coherencia entre sus habilidades, aptitudes y las actividades a realizar” (p. 28). No tomaban en cuenta los aspectos que requiere el puesto de trabajo con el perfil de la persona que iba a ocupar dicho puesto, porque lo único que les interesaba a las organizaciones era la productividad de sus colaboradores.

Debido a la constante explotación se requiere la necesidad de crear un organismo que contribuya a que los trabajadores tengan un mejor trato dentro de las empresas, para lo cual Münch (2010) aporta que mediante la “legislación sindical permitió que los trabajadores ganen una posición privilegiada dentro de las organizaciones” (p. 4). Gracias a las leyes sindicales se controló de cierta manera la explotación laboral, con el fin de promover condiciones laborales favorables para los trabajadores.

Pese a estos intentos de mejora aún se mantenía ciertas irregularidades en las organizaciones, como la explotación laboral, pero gracias a la legislación sindical la parte obrera tomó una posición privilegiada dentro de las empresas, por lo que las organizaciones tuvieron que cambiar a la fuerza el paradigma tradicional con el que se manejaban. Es así que Courter (2014) sostiene “que las demandas judiciales abrumaban a las empresas debido a la constante explotación laboral es ahí donde las organizaciones vinculan personas con experiencia dentro de los procesos de selección, reclutamiento, inducción, desarrollo, capacitación, entre otros” (p. 28). A partir de este aspecto trascendental dentro de la historia de la administración se da paso a la creación de procesos que buscan la armonía y el bienestar de los trabajadores.

Es evidente que la administración marcó la base de los procesos que pretenden potencializar las capacidades del recurso humano para crear verdaderos talentos dentro de una organización. En el caso de esta investigación, el análisis se centrará en el proceso de inducción.

La inducción de personal es el proceso que permite adaptarle al nuevo trabajador con la empresa, compañeros de trabajo y funciones que va a desempeñar, con el fin de que pueda contribuir a cumplir con los objetivos tanto departamentales como empresariales. Tiene como objetivo proporcionarle la información básica acerca de la empresa, incluyendo: la misión, visión, historia, objetivos, políticas, productos y servicios que brinda la organización para que el nuevo colaborador pueda incorporarse al trabajo de una manera adecuada.

Según la investigación realizada por Colmenárez (2008), la inducción es el “proceso inicial del momento en el cual se reciben a las personas en un nuevo cargo para darles a conocer en forma detallada las características, exigencias, obligaciones, oportunidades, entre otras, que ofrece el puesto de trabajo al cual se adscriben” (p. 9). La inducción es el primer paso para que el nuevo integrante conozca qué debe hacer en su puesto de trabajo y qué recursos debe utilizar para lograr las exigencias que demanda el puesto de trabajo que va a ocupar.

Por otra parte, Puchol (2007) considera que “la inducción es convertir a una persona que viene de afuera (el nuevo) en un miembro más de la organización” (p. 108). La inducción de personal permite aclimatarles a los nuevos empleados a las condiciones laborales de las cuáles va a ser parte. Otra definición de inducción es la que aporta Alles (2011) al manifestar que es un “proceso formal tendiente a familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus tareas y su unidad de trabajo” (p. 13). Este esquema

contempla un entrenamiento de sus actividades así como también la socialización con sus compañeros de trabajo.

2.4.1 Importancia

Las organizaciones cada día buscan ser más competitivas. Se caracterizan por enfatizar la acción de expandir su mercado y saciar las necesidades que demanda la sociedad, tomando en cuenta el clima abrumador que atraviesan. Esto hace que se generen nuevos procesos dentro de las mismas para poder cubrir con lo que demanda el mercado. ¿Pero cómo hacerlo cuando el recurso humano desconoce lo que debe realizar en su puesto de trabajo? Chiavenato (2009) propone que “cuando ingresan a la organización, o cuándo está hace cambios, las personas deben saber en qué situación se encuentra y hacia dónde debe dirigir sus actividades y esfuerzos” (p. 176). Es importante que cada miembro que integra la organización conozca la situación en la que se encuentra la misma y que las actividades realizadas por cada colaborador estén enmarcadas dentro de sus funciones para que contribuyan al desarrollo organizacional.

Es importante recordar que para ser una institución competitiva, esta debe desarrollar diferentes procesos. Quizás el más importante de ellos sea la inducción de personal, tal como lo afirma Alveiro (2009):

Para el logro de una organización competitiva, es preciso contar con un recurso humano comprometido y capaz de brindar a la organización todos sus conocimientos y habilidades. Aunque esto no se logra, si no se hace uso de un principio fundamental a la hora del reclutamiento, como es la inducción. (p. 2)

Una organización no puede funcionar en su totalidad cuando su recurso humano no está comprometido, puesto que si no lo está, no podrá contribuir con los conocimientos y actitudes necesarias. Por eso es indispensable que se dé el proceso de inducción dentro de las organizaciones, para que el personal conozca a cabalidad sus funciones, reglamentos, lineamientos y metas de la empresa.

El proceso de inducción permite al personal recién vinculado tener un desempeño eficaz porque esto le permite contar con todos los recursos necesarios para poder lograrlo, ya que se supone que con esto estará familiarizado con los compañeros de trabajo y, además, conocerá la información básica acerca de la empresa y el puesto de trabajo que va a desempeñar. Conforme con lo que manifiesta Grados (2013):

Esta es una etapa que se inicia con el contrato de un nuevo empleado en la institución para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa, evitar el “radiopasillo” (chismes o comentarios poco veraces, fugaces pero que ponen en peligro la credibilidad de la empresa debido a la falta de información), fomentar el uso del equipo de protección personal (cascos, botas, etc), uniforme, entre otros. (p. 333)

Evidentemente, es necesario que los empleados cuenten con la información básica para desempeñarse dentro de sus puestos de trabajo, y más aún cuando se realizan nuevas contrataciones. De ahí que sea importante entregarle la información necesaria al personal recién ingresado, para que pueda tener un desempeño eficaz desde el inicio.

Hay que tomar en cuenta que entre más cercana y accesible sea la fuente que proporciona la información acerca de la empresa, más confiable será la información obtenida. De lo contrario, la falta de información puede opacar el desempeño de un

colaborador que puede entregar grandes resultados a la organización, por lo que el proceso de inducción debe ser realizado con mucho cuidado.

Lamentablemente, en algunos casos, desde la alta gerencia, no se le da la debida importancia a este proceso, lo cual repercute en los encargados del mismo. Esto puede pasar porque muchos piensan que se pierde tiempo en realizar la inducción de personal, porque lo que se piensa es que entre más rápido ocupe su lugar de trabajo, mejor. Por esto Alles (2011) insiste en que el “tiempo invertido en la inducción de un nuevo empleado es una pieza fundamental de la relación futura” (p. 353). Es así que uno de los factores que juega un papel importante en la relación entre empleado y empleador sea precisamente la inducción, puesto que lo que se espera es que incida positivamente, a corto y mediano plazo, en el entendimiento entre empleado y empleador.

2.4.2 Responsables

Este proceso incluye la participación directa de varios responsables de diferentes niveles jerárquicos, quienes tienen la obligación de proveer la información necesaria al personal, tal y como se estipula en la Tabla 2.3 que se detalla a continuación.

Tabla 2.3***Responsables del proceso de inducción***

Responsables	Participación en el Proceso de Inducción
Departamento de Personal	Es el primer punto de contacto que tiene el personal nuevo con la organización es con las secciones de personal y es allí donde se reciben las primeras impresiones.
Gerentes y Supervisores	De cualquier nivel tienen una de las funciones más importantes en la inducción de personal nuevo. Es necesario que cuando se está preparando Supervisores y Gerentes se les estimule en actividades positivas hacia el entrenamiento de nuevos empleados.
Personal de Capacitación	Son los que facilitan la función de inducción, diseñando y realizando cursos y programas de inducción

Fuente: Harris, J (2002). *Administración de recursos humanos*. (p. 79) México: Editorial Limusa.

Como se puede ver, es necesario que se contemple la participación de todos estos responsables para que la inducción de personal se geste de manera adecuada. Solo así el nuevo colaborador de la empresa podrá integrarse con éxito.

Cada uno de los responsables ayuda a desarrollar cada aspecto indispensable en el proceso de inducción. Al final, la suma de todos estos aportes resulta en un cúmulo de información que será la base sobre la cual el personal que recién se vincula a la organización pueda cumplir con las exigencias de su puesto de trabajo.

El personal que realiza este proceso debe cumplir con ciertas exigencias para que la información que impartan sea obligatoria, a la vez que sea llamativa, porque así será bien recibida por el nuevo integrante. La idea es que sea consolidada y se aplique de la mejor manera dentro de sus labores diarias. Las características, que en conjunto forman un perfil, son las que aparecen en el Gráfico 2.1, a continuación.

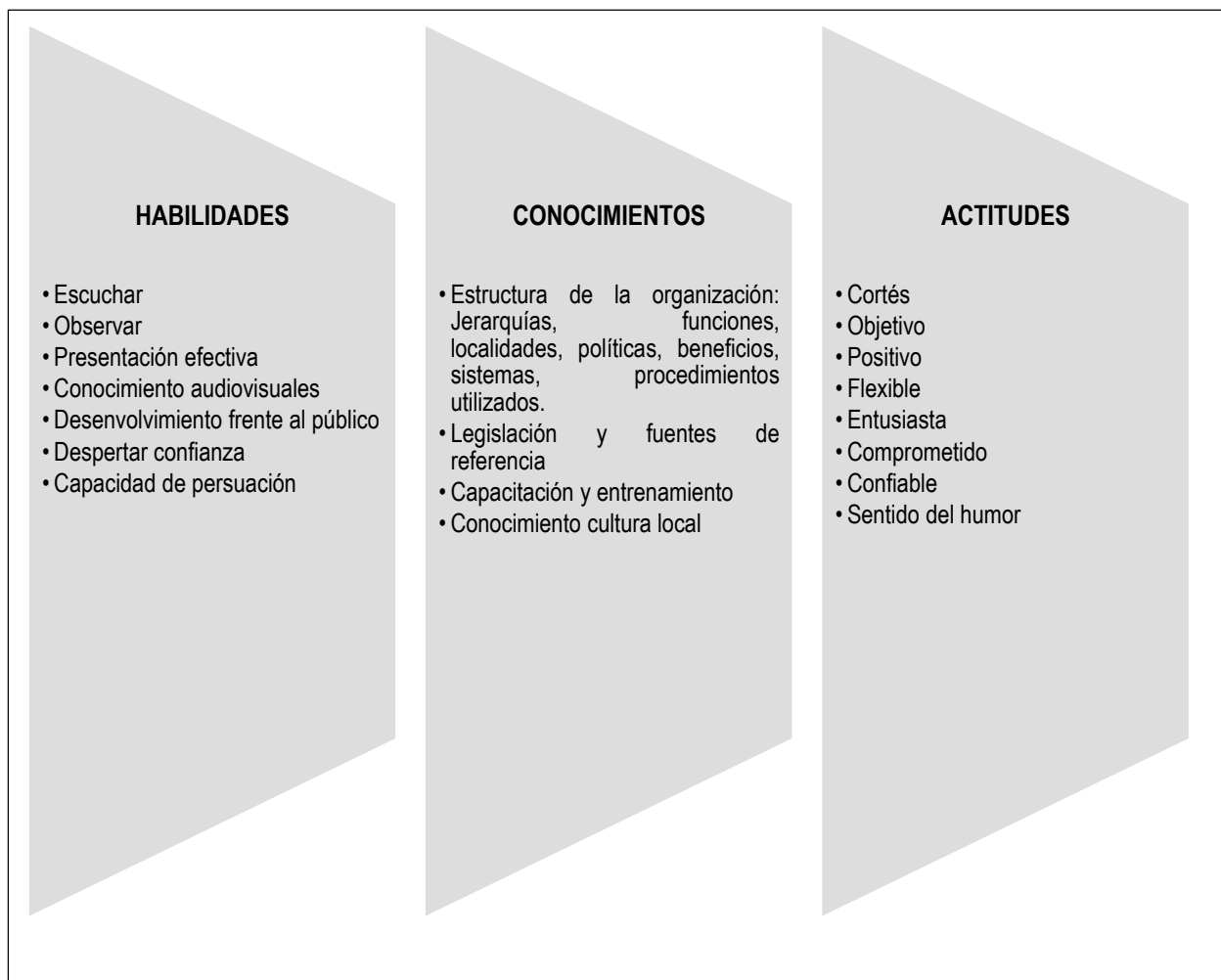


Gráfico 2.1. Perfil de los responsables del proceso de inducción. Tomado de Amangandi, D (2012), *Manual de inducción - ¿Cómo la falta de un programa INDUCTIVO ha incidido en el desempeño de las actividades laborales de las/os funcionarias/os de ONU Mujeres - Ecuador?*, p. 14. Tesis de pregrado. Derechos de autor por la Universidad Central del Ecuador.

No todos los responsables van a tener todos los aspectos anteriormente detallados, pero si la mayoría porque los gestores del proceso de inducción tienen ya dentro de su perfil desarrolladas estas características por el puesto de trabajo que ocupan.

Estas características, cuando son aplicadas de manera correcta en los diferentes procesos que se dan dentro de la organización, permiten cubrir las expectativas de la empresa y el nuevo personal.

Cuando las personas se vinculan a las organizaciones, los primeros pasos deben cumplir con lo que se espera de ellos. Uno de los primeros es la inducción de personal, donde la tarea de superar las expectativas recae en los responsables del proceso.

Las primeras impresiones son las que perduran por más tiempo en la memoria de las personas. Se convierten en la imagen de la empresa ante los demás. Por eso la inducción permite visualizar, de manera general, cómo serán llevados a cabo los demás procesos.

2.4.3 Objetivos

De manera general, la inducción de personal persigue varios fines que marcan la pauta para que el personal que recién ingresa a una organización pueda familiarizarse más rápido. Los objetivos de la inducción ayudan a que los colaboradores aporten favorablemente a la empresa y den cumplimiento a los objetivos organizacionales, a partir de la información dada por los gestores de este proceso, tanto en la inducción general como en la específica.

Cuando existe predisposición para desarrollar lo que la empresa requiere y, además, se tiene consciencia sobre los beneficios de la inducción, claramente se refuerza

el interés por parte de la organización de contar con un personal competente y comprometido.

De acuerdo con la investigación realizada por Mondy y Noe (2010), los objetivos de la inducción son los que se muestran a continuación en el Gráfico 2.2.

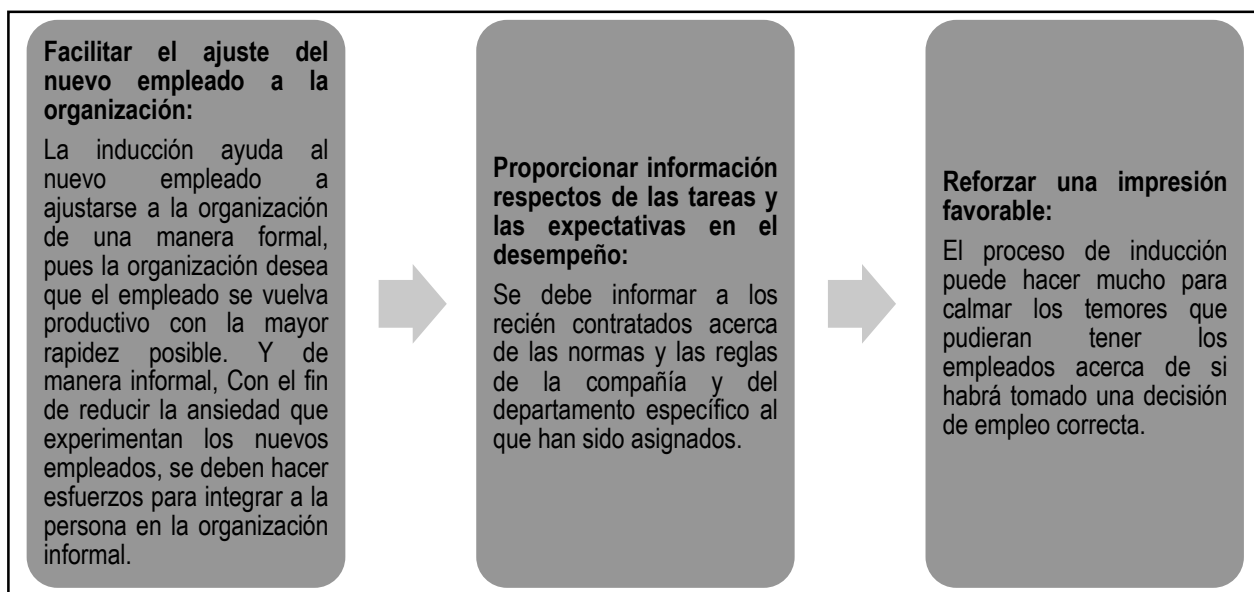


Gráfico 2.2. Objetivos de la inducción de personal. Tomado de Mondy, R y Noe, R (2010), *Administración de recursos humanos*, p. 239. México: Prentice Hall Hispamérica. Derechos de autor por Ritch Mondy y Robert Noe.

Al cumplir con el proceso de inducción, se le entrega al nuevo personal la información y los recursos necesarios para que pueda trabajar de manera eficiente, lo cual permite dar cumplimiento a los objetivos propuestos por la organización. Además, contribuye a superar la presión de lo que es enfrentarse a un nuevo ambiente laboral.

2.4.4 Tipos de inducción

Para que el nuevo integrante de la organización pueda aportar de manera favorable a la empresa desde el primer momento es preciso que se dé el proceso de inducción. Este contempla dos etapas: la primera, la inducción general y, la segunda, la específica. En la inducción general se da a conocer aspectos globales de la empresa, mientras que la otra se centra en la información específica relacionada al puesto de trabajo.

Dentro de la inducción general se expone información como: la historia, la misión, la visión, los objetivos, las políticas, y la estructura de la empresa, entre otros contenidos básicos empresariales. Este tipo de inducción también recibe el nombre de “inducción a la organización” que, conforme con Alles (2011) es el:

Conocimiento que la persona que ingresa debe adquirir respecto de la historia de la organización, su estructura, su mercado y esquema comercial; políticas de la empresa con respecto al personal, higiene y seguridad, medio ambiente, programas de salud laboral, calidad, cultura, misión y valores. (p. 354)

Como se puede ver, el conjunto de las temáticas que se abordan en la inducción general dota de información fundamental acerca de la empresa a los nuevos integrantes permitiéndoles así familiarizarse con la misma.

Por su lado, la inducción específica se centra en asuntos relacionados con el puesto de trabajo, como son las características y actividades diarias. Este tipo de inducción, también denomina “inducción al puesto de trabajo”, de acuerdo con Alles (2011), “tiene por objeto desarrollar una serie de conocimientos sobre funciones y actividades relacionadas con la posición” (p. 354). Esta característica alude a que la información que se entrega es precisa a cada puesto de trabajo.

2.4.5 Ventajas

Estos procesos aportan beneficios a la organización cuando se realiza de manera adecuada. En definitiva, lo que se busca es afianzar al trabajador con la nueva organización a la que se está vinculando, pero también cumplir con los objetivos que persigue cada departamento y, en sí, la organización. Esto se confirma con lo mencionado por Orozco (2001), cuando menciona que al realizar el proceso de inducción “se ofrece al personal de nuevo ingreso la información necesaria para que pueda sin demoras, con confianza y seguridad incorporarse a su puesto de trabajo y contribuir eficazmente en el logro de los objetivos y metas institucionales” (citado en Colmenárez, 2008, p. 7). Evidentemente, algo que facilita la inducción que se cumplan con los objetivos empresariales, debido a que los nuevos colaboradores pueden aportar de manera favorable, desde el primer momento que inician sus actividades.

Sin embargo, a veces las organizaciones sufren pérdidas del recurso más valioso que tienen, como son sus trabajadores. Por eso toda organización lo que requiere es que se genere compromiso en sus colaboradores porque si uno de ellos abandona la institución, provoca que la organización desperdicie talentos que aportan con su conocimiento, habilidades, actitudes y aptitudes que crean un mejor futuro para la organizaciones, en general.

Como se ve, la inducción de personal contribuye a generar compromiso. Por tal razón, Bermúdez (2011) insiste en que las empresas “dan enorme importancia a la etapa de llegada de los nuevos trabajadores, y argumentan hacerlo para alcanzar compromiso duradero” (p. 119). Es así que el proceso de inducción se convierte en uno de los factores pertinente que cuando lo que se busca es crear compromiso laboral. He ahí la importancia que se le debe dar al mismo.

Uno de los aspectos que anhelan las organizaciones es profundizar el compromiso en sus colaboradores. Pero para esto se debe crear, como parte del proceso de inducción, el contrato psicológico que, de acuerdo a Vesga (2007), es el “conjunto de creencias y expectativas acerca de los compromisos y obligaciones percibidas en una relación, más allá de los acuerdos formales manifiestos” (p. 174). Es así que el contrato psicológico engloba los elementos que no son manifestados tácitamente dentro de la relación laboral, es decir, que no se los expresa o se lo maneja de manera implícita.

Adicionalmente, la creación del contrato psicológico genera otras ventajas como son el aumento de la productividad y rentabilidad. A propósito de lo cual, Borht, Solares y Romero (2014) dicen que: “El contrato psicológico afecta directamente a la productividad y la satisfacción individual” (p. 36). Lo que se propone es que con la creación de este contrato se fortalezca la capacidad de producción de una organización para cumplir con los metas y objetivos propuestos, y así generar satisfacción individual, grupal e institucional. Mendoza (2013) corrobora esta idea cuando aclara que al existir un

buen proceso de inducción se logra “alta productividad puesto que los nuevos integrantes inician sus labores más seguros ubicándose e interactuando en mucho menor tiempo y de mejor manera” (p. 15). Sin duda alguna, el entregar la información necesaria dentro del proceso de inducción provoca mayor productividad por parte de los nuevos colaboradores hacia la empresa.

El enfrentarse a un nuevo campo laboral provoca que las personas generen mayor ansiedad, pese a su formación académica, experiencia laboral y capacidad profesional. Esto se puede contrarrestar si se realiza un buen proceso de inducción, según Reyna (2014), porque “al bajar estos niveles de ansiedad y conseguir que el individuo recupere su equilibrio emocional, es otro de los aspectos primordiales de la inducción laboral al nuevo integrante de la organización” (p. 6). El reducir la ansiedad del nuevo trabajador depende, en gran medida, de la calidad del proceso de inducción que reciba.

Reduce la rotación de personal, lo cual se confirma con lo expresado por Mendoza (2013) al mencionar que se “disminuye la rotación dado que el nuevo trabajador llega a conocer lo que se espera de él previo a que inicie en su nuevo trabajo” (p. 12). La inducción fortalece a retener a los empleados dentro de una organización y evitar que abandonen la misma lo cual repercutiría en el tener que incurrir en los gastos que genera el contratar a nuevo personal dentro de una empresa.

Este proceso aporta muchas ventajas a la organización pero una última a destacar es la reducción de costos y riesgos para lo cual Mendoza (2013) aporta que la inducción

“disminuye significativamente los errores y daños a máquinas y equipos de trabajo, y consecuente reducción de riesgos y accidentes laborales para el trabajador así como de costos de mantenimiento correctivo” (p. 15). Los costos que puede asumir una organización por el desperdicio de recursos, por la mala utilización de la maquinaria de trabajo por desconocimiento son aspectos que se pueden evitar al realizar un correcto proceso de inducción.

Las ventajas anteriormente mencionadas contribuyen a que el personal cumpla con los objetivos propuestos por la organización ya su desempeño es eficaz.

2.5 Desempeño Laboral

El desempeño laboral abarca diferentes elementos que tienen como objetivo el desarrollo de los trabajadores a nivel personal, profesional, organizacional permitiendo así que contribuyan positivamente a la empresa y se puedan cumplir los objetivos fijados por cada institución. En virtud a lo manifestado Chiavenato (2000) considera al desempeño como:

Las actitudes o comportamientos observados en cada uno de los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de una organización. En efecto se dice que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante que tiene una organización (p. 222)

El rendimiento y productividad que puede tener una organización va a depender del desempeño que tengan los colaboradores de la misma, es decir, de la manera en que realizan las funciones y actividades que engloba cada puesto de trabajo.

Para poder evaluar el desempeño del personal de una organización es necesario aplicar la evaluación de desempeño. Según Chiavenato (2009) “la evaluación de desempeño es una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p. 245). La evaluación de desempeño mide el aporte de cada integrante de la organización en relación al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Al momento de evaluar el desempeño salen a flote los aspectos que se tienen que suprimir, mantener o mejorar para beneficio personal, profesional y organizacional, por lo tanto Chiavenato (2002) propone que: “Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación las personas caminan a ciegas” (p. 250). Es importante determinar los aspectos que provocan la puntuación obtuvo cada colaborador dentro de la evaluación de desempeño.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Metodología

3.1.1 Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal. De acuerdo con Grajales (2000): “Cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental” (p. 3). En el estudio realizado no existió ninguna manipulación, control o alteración de los resultados, motivo por lo cual se considera a la investigación desarrollada como no experimental.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios de corte transversal “se realizan en un momento determinado de los grupos que se investiga y no procesos interrelacionados o procesos a través del tiempo” (p. 503). El trabajo que se realizó fue en un momento y tiempo específico.

3.1.2 Enfoque

La investigación presenta un enfoque cuantitativo. Es así que Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen al enfoque cuantitativo como el que “usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p. 4). La investigación cuantitativa se caracteriza por establecer hipótesis, las cuáles son comprobadas mediante el análisis de los resultados.

En dicho trabajo se estableció una hipótesis, la misma que va a ser aceptada o rechazada mediante el análisis estadístico de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado y de los resultados de la evaluación de desempeño de cada uno de los participantes.

3.1.3 Alcance

Es correlacional porque se estableció la relación que existe entre la inducción de personal y el desempeño laboral. Para Grajales (2000), los estudios correlacionales “pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de casos” (p. 2). Este tipo de análisis permite determinar la relación existente entre las variables que se estudian.

Es así que la investigación realizada se define como correlacional porque se midió la incidencia que tiene el proceso de inducción en el desempeño laboral del personal de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2010) consideran que los estudios correlacionales “ofrecen predicciones” (p. 77). Las investigaciones correlacionales pronostican sucesos que pueden ocurrir o no.

Las predicciones servirán como base para crear el modelo empírico explicativo, el cual explica el porqué de la correlación obtenida en el estudio realizado.

3.1.4 Población y Muestra

La población de interés para la investigación es la parte administrativa y operativa de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”. A nivel del segundo, se contempla varias secciones, como son: corte, conformado, ensamblaje, maquinado, soldadura, pintura, armado, plásticos, matricería, mantenimiento y control de calidad. En esta área fue necesario aplicar una muestra con el fin de ahorrar recursos económicos y de tiempo.

El muestreo utilizado es de tipo probabilístico que, conforme con lo manifestado por Camarero, Almazán, Arribas, Mañas y Vallejo (2010), se caracteriza porque “la probabilidad de selección de cada uno de los elementos es igual” (p. 206). Todos y cada

uno de los que componen la población tuvo la misma posibilidad de ser elegido para la ser parte de la muestra.

La selección de la muestra se realizó de forma aleatoria que, conforme con Aron y Aron (2001), estos estudios se dan cuando “el investigador consigue una lista completa de los miembros de la población y selecciona al azar una cantidad para analizar” (p. 162). Del total de la población se escogió aleatoriamente a los participantes de la investigación.

La población en el área operativa la constituyen 119 personas pero una vez aplicada la fórmula para calcular el tamaño de la muestra queda un total de 46 personas.

La fórmula que se aplicó fue la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Gráfico 3.1 Fórmula para obtener la muestra. Estos datos fueron obtenidos de Aron, A y Aron, E (2001) en su libro, *Estadística para Psicología*, publicado en el año 2001 por la Editorial Pearson Education (Buenos Aires). De igual manera, los datos fueron obtenidos de Camarero, L.; Almazán, A.; Arribas, J.; Mañas, B.; y Vallejos, A (2010) en su libro, *Estadística para la investigación social*, publicado en el año 2010 por la Editorial Ibergaceta Publicaciones, S.L. (España).

Notas: n = Tamaño de la muestra poblacional a obtener

N = Tamaño de la población total

Z² = Nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

d² = Error máximo admisible

Las principales características en el área administrativa como operativa son que la mayoría de los participantes son hombres y se encuentran en un rango de edad de 26 a 35 años.

3.1.5 Instrumentos

En el proceso investigativo se elaboró un cuestionario para medir la calidad percibida en el proceso de inducción por cada uno de los colaboradores que fueron partícipes de la investigación.

El cuestionario contiene diez preguntas acerca de los aspectos que son abarcados en la inducción tomando como base la información de la empresa al realizar esta actividad. Adicional a esto, el cuestionario consta de un ítem que evalúa de forma general a todo el proceso anteriormente mencionado. El cuestionario se puede visualizar en el (Anexo 1).

El cuestionario creado tiene una escala de medición igual a la de la evaluación de desempeño. Los rangos de la escala son los siguientes:

- No aceptable
- Bajo – Regular
- Aceptable
- Muy Bueno
- Excelente

Para la variable del desempeño laboral se utilizó la evaluación de desempeño que dispone la empresa.

3.1.6 Procedimiento

El proceso que se llevó a cabo para la presente investigación fue el siguiente: Primero se realizó la fundamentación teórica de las variables. A continuación se elaboró un cuestionario que recogió datos sociodemográficos y la información acerca de la calidad del proceso de inducción que recibió cada participante.

3.1.6.1 Validación por expertos

El cuestionario creado fue validado por expertos, que a propósito de aquello Pedrosa, Suárez-Álvarez y García-Cueto (2013) respaldan “que los expertos bien proponen los ítems o dimensiones que deben conformar el constructo de interés o evalúan los diferentes ítems en función de su relevancia y representatividad” (p. 7). Los expertos pueden indicar o certificar los ítems del cuestionario que se va a crear o que ya fue creado. En este caso, la participación de los validadores estuvo enmarcada en valorar los ítems del cuestionario que fue creado.

La validación del cuestionario se dio por parte de un docente de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato y de la jefa del Departamento de Recursos Humanos de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.” las cuales se pueden visualizar en el Anexo 2.

3.1.6.2 Alfa de Cronbach

Con el SPSS se midió la consistencia interna del instrumento mediante el *alfa de Cronbach*, el cual arrojó un valor de 0.79. Para lo cual Oviedo y Campo-Arias (2005) explican que: “El *alfa de Cronbach* se usa para comprobar la consistencia interna, su valor oscila entre 0 y 1. El valor mínimo aceptable es de 0.70, por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (p. 577). En consecuencia, se infiere que el cuestionario creado tiene una consistencia interna pertinente para la investigación.

3.1.6.3 Prueba piloto

Posterior a esto se realizó una prueba piloto aplicada a 12 personas, las cuales estuvieron distribuidas de la siguiente manera: dos de ellas pertenecientes al área administrativa; y las otras diez, pertenecientes a cada una de las secciones que forman parte del área operativa. Recordemos que la prueba piloto es aquella experimentación que se realiza con el fin de verificar ciertos aspectos del cuestionario creado para acoger sugerencias en caso de existir; con el objetivo de que al momento de la aplicación la información que se recopile sea certera.

Una vez realizada la validación como la prueba piloto se llevó a cabo la aplicación real del cuestionario al total de la población que iba a ser partícipe de la investigación.

Con base en el cuestionario aplicado se procedió a la tabulación de resultados, para lo cual se utilizó el sistema estadístico SPSS. Se ingresó los datos del cuestionario aplicado como la calificación obtenida por cada participante en la evaluación de desempeño, posterior a esto se obtuvieron los resultados deseados para la investigación.

A partir de los datos ingresados en el SPSS se obtuvo la relación existente entre las variables de estudio, es decir, se estableció la correlación. Con base en esta información se creó un modelo empírico explicativo.

Finalmente se formuló las conclusiones y recomendaciones pertinentes a la investigación realizada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta sección se detalla los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de inducción con el fin de conocer la percepción que tiene cada colaborador acerca de este proceso. El cuestionario que se utilizó para la recolección de información fue aplicado a 59 colaboradores distribuidos de la siguiente manera: 13 participantes del área administrativa y 46 del área operativa de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Mediante los datos sociodemográficos que se recogieron como parte de los resultados se buscó identificar las características más representativas de los participantes para lo cual se consideraron variables como la edad, sexo y área de trabajo.

En primer lugar se presenta los datos sociodemográficos, posterior a ello se exponen los resultados que se obtuvieron de la aplicación del cuestionario acerca del proceso de inducción, a continuación se da a conocer la correlación obtenida entre las variables de estudio y finalmente se postula un modelo empírico explicativo.

4.1 Análisis sociodemográfico

Tabla 4.1

Descriptivos del sexo de los participantes

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	51	86,4 %
Femenino	8	13,6 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

Se evidencia que la gran mayoría de los encuestados pertenecen al sexo masculino con un 86,4%, mientras que el sexo femenino responde a un 13,6%. Como se puede ver en la Tabla 4.3 la mayor parte de los encuestados pertenecen al área operativa sobresaliendo ahí el sexo masculino es por eso la predominancia existente en la investigación.

Tabla 4.2***Descriptivos de la edad de los participantes***

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 25	10	16,9 %
26 – 35	31	52,5 %
36 – 45	13	22,0 %
46 -55	5	8,5 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

Con un 52,5% que representa a más de la mitad de los encuestados el rango de edad predominante es de 26 a 35 años. El 22% se encuentra el rango de edad entre 36 a 45 años. Finalmente con un 16,9% y 8,5% se encuentran las edades comprendidas entre 18 a 25 años y 46 a 55 años respectivamente.

Tabla 4.3***Descriptivos del área de trabajo de los participantes***

Área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	13	22,0 %
Operativo	46	78,0 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

Existe una predominancia en el área operativa representado por un 78%, únicamente el 22% representa el área administrativa, esto surge básicamente por la naturaleza de la empresa ya que es una empresa de producción.

4.2 Resultados del cuestionario aplicado

Tabla 4.4

Historia de la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	25	42,4 %
Bajo – Regular	10	16,9 %
Aceptable	7	11,9 %
Muy Bueno	16	27,1 %
Excelente	1	1,7 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 42,4% lo considera no aceptable, posterior a esto se encuentra la escala de muy bueno con un 27,1%, mientras que el 16,9% corresponde a la escala de bajo-regular, la escala de aceptable está representada por el 11,9% y únicamente el 1,7% pertenece a la escala de excelente. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados desconoce la historia de la empresa como son los inicios de la misma, quiénes son los fundadores y los principales productos que fabricaba la empresa.

Tabla 4.5***Misión y Visión***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	14	23,7 %
Bajo – Regular	4	6,8 %
Aceptable	8	13,6 %
Muy Bueno	29	49,2 %
Excelente	4	6,8 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 49,2% lo considera muy bueno, posterior a esto se encuentra la escala de no aceptable con un 23,7%, mientras que el 13,6% corresponde a la escala de aceptable, finalmente las escalas de bajo-regular y excelente están representadas cada una de ellas por un 6,8%. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conoce la razón, propósito o fin de la empresa generando así identidad organizacional en el personal de la empresa.

Tabla 4.6*Valores empresariales*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	12	20,3 %
Bajo – Regular	11	18,6 %
Aceptable	12	20,3 %
Muy Bueno	20	33,9 %
Excelente	4	6,8 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 33,9% lo considera muy bueno, mientras que el 20,3% se ubica en las escalas de aceptable y no aceptable, el 18,6% representa a la escala de bajo-regular, por último se encuentra la escala de excelente con un 6,8%. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conocen aspectos importantes que forman parte de la cultura organizacional, como son los valores empresariales creando identidad organizacional en los colaboradores de la empresa.

Tabla 4.7***Políticas empresariales***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	6	10,2 %
Bajo – Regular	13	22,0 %
Aceptable	13	22,0 %
Muy Bueno	22	37,3 %
Excelente	5	8,5 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 37,3% lo considera muy bueno, mientras que el 22,0% se encuentra en las escalas de aceptable y bajo-regular, el 10,2% le corresponde a la escala de no aceptable y finalmente el 8,5% representa a la escala de excelente. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conocen las normas que rigen en la empresa. Donde se llevó a cabo la investigación existen políticas que contribuyen a alcanzar la visión de la misma, por tal motivo si se suman las frecuencias obtenidas desde la escala de aceptable hasta la de excelente y de igual manera se lo realiza con la Tabla 4.5 se presenta una similitud en los resultados. Las políticas empresariales generan competitividad organizacional es por eso necesario que sean socializadas, entendidas y acatadas por todo el personal.

Tabla 4.8***Organigrama y Logotipo***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	10	16,9 %
Bajo – Regular	16	27,1 %
Aceptable	19	32,2 %
Muy Bueno	14	23,7 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 32,2% lo considera aceptable, posterior a esto se encuentra la escala de bajo-regular con un 27,1%, mientras que el 23,7% corresponde a la escala de muy bueno, finalmente el 16,9% representa a la escala de no aceptable. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conoce la estructura jerárquica de la empresa como también la marca o representación gráfica de la misma. Pese a esto se debería reforzar esta información para próximos procesos de inducción ya que quiénes desconocen representan una cantidad considerable partiendo de la premisa que ambos aspectos fomentan identidad organizacional.

Tabla 4.9***Objetivos empresariales***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	6	10,2 %
Bajo – Regular	13	22,0 %
Aceptable	27	45,8 %
Muy Bueno	12	20,3 %
Excelente	1	1,7 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 45,8 % lo considera aceptable, posterior a esto se encuentra la escala de bajo-regular con un 22%, mientras que el 20,3% corresponde a la escala de muy bueno, finalmente el 10,2% y 1,7% representa a las escalas de no aceptable y excelente respectivamente. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conoce el fin que persigue la empresa por lo cual los colaboradores saben hacia donde deben dirigir todas y cada una de sus actividades y esfuerzos.

Tabla 4.10***Productos que fabrica la empresa***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	3	5,1 %
Bajo – Regular	6	10,2 %
Aceptable	26	44,1 %
Muy Bueno	20	33,9 %
Excelente	4	6,8 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 44,1% lo considera aceptable, posterior a esto se encuentra la escala de muy bueno con un 33,9%, mientras que el 10,2% corresponde a la escala de bajo-regular, la escala de excelente está representada por el 6,8%, finalmente el 5,1% pertenece a la escala de no aceptable. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conoce los productos que fabrica la empresa siendo favorable para la organización ya que se genera identidad organizacional, más aún cuando la empresa donde se desarrolló la investigación es una empresa de producción y el área operativa es la que sobresale (Ver Tabla 4.3) y precisamente en esa área donde se fabrican los productos.

Tabla 4.11***Políticas de seguridad***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	5	8,5 %
Bajo – Regular	5	8,5 %
Aceptable	19	32,2 %
Muy Bueno	25	42,4 %
Excelente	5	8,5 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 42,4% lo considera muy bueno, el 32,2% corresponde a la escala de aceptable, mientras que el 8,5% se ubica en las escalas de no aceptable, bajo-regular y excelente. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conoce las políticas de seguridad ya que al ser una empresa de producción y que la mayor cantidad de empleados corresponden al área operativa (Ver Tabla 4.3) hacen hincapié en indicar y difundir las medidas de seguridad que rigen en la empresa al momento de impartir el proceso de inducción.

Tabla 4.12***Socialización con los compañeros de trabajo***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	5	8,5 %
Bajo – Regular	8	13,6 %
Aceptable	24	40,7 %
Muy Bueno	19	32,2 %
Excelente	3	5,1 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 40,7% lo considera aceptable, posterior a esto se encuentra la escala de muy bueno con un 32,2%, mientras que el 13,6% corresponde a la escala de bajo-regular, la escala de no aceptable está representada por un 8,5%, finalmente el 5,1% pertenece a la escala de excelente. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conoce al personal de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.” pero se recomienda potencializar esta actividad ya que permite la familiarización del nuevo colaborador con los compañeros de trabajo y más aún con los de su área.

Tabla 4.13***Instalaciones de la empresa***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	3	5,1 %
Bajo – Regular	1	1,7 %
Aceptable	21	35,6 %
Muy Bueno	29	49,2 %
Excelente	5	8,5 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 49,2% considera muy bueno, posterior a esto se encuentra la escala de aceptable con un 35,6% se encuentra en la escala aceptable, mientras que el 8,5% se establece en la escala de excelente, el 5,1% responde a la escala de no aceptable y tan sólo el 1,7% corresponde a la escala de bajo-regular. Esto nos indica que la mayoría de los encuestados conoce las instalaciones de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.” convirtiéndose en un aspecto positivo ya que le permite al nuevo personal familiarizarse y adaptarse con la empresa de la cual forma parte.

Tabla 4.14

¿Cómo calificaría al proceso de inducción que usted recibió?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
No Aceptable	2	3,4 %
Bajo – Regular	9	15,3 %
Aceptable	32	54,2 %
Muy Bueno	16	27,1 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

El 54,2% calificó a todo el proceso de inducción como aceptable, mientras que el 27,1% lo considera muy bueno, el 15,3% lo califica como bajo-regular y únicamente el 3,4% lo establece como no aceptable. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben que las temáticas abarcadas en la inducción fueron las correctas y se las ejecutó de una manera adecuada. La mayoría de los encuestados califica al proceso de inducción en la escala de aceptable, este mismo acontecimiento ocurre con los resultados obtenidos por los partícipes de la investigación en la evaluación de desempeño (Ver Tabla 4.15)

Tabla 4.15***Resultados de la evaluación de desempeño***

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo – Regular	1	1,7 %
Aceptable	36	61,0 %
Muy Bueno	22	37,3 %

Fuente: Aplicación del cuestionario acerca de la calidad del proceso de inducción en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”.

Elaborado por: Ribadeneira, 2017.

Se evidencia que en la evaluación de desempeño la escala que sobresale es la de aceptable con un 61% evidenciándose así una relación entre ambos procesos, es decir, entre la inducción de personal y el desempeño laboral. A continuación se muestra la correlación obtenida entre las variables implícitas en la investigación.

4.3 Correlación

	Cómo calificaría usted al proceso de inducción que recibió	Calificación obtenida en la evaluación de desempeño
Coefficiente de correlación	1,000	,208
Sig. (bilateral)	.	,092
N	59	59
Coefficiente de correlación	,208	1,000
Sig. (bilateral)	,092	.
N	59	59

Gráfico 4.1 Representación gráfica de la correlación obtenida entre la inducción de personal y el desempeño laboral. Estos datos fueron obtenidos del programa estadístico SPSS. Versión 22.

En este caso la correlación existente entre las variables de la inducción de personal y el desempeño laboral es positiva baja. A continuación se detalla un modelo empírico explicativo el mismo que según Hernández-Sampieri (2014) tiene como objetivo responder a las causas de los eventos físicos o sociales ya que buscan las razones del por qué ocurre un fenómeno y bajo qué condiciones se presenta el mismo.

4.4 Modelo empírico explicativo

La correlación obtenida en este estudio es positiva baja entre el proceso de inducción y el desempeño laboral. Vale resaltar lo que Grajales (2000), señala sobre los estudios correlacionales “la existencia de una relación en un momento o circunstancia dada no conduce a una generalización, la correlación nos indica lo que ocurre en la mayoría de los casos y no en todos los casos en particular” (p. 3). La relación existente entre las variables que se estudian no siempre va a arrojar una correlación positiva alta, motivo por lo cual no se puede generalizar que en todos los casos se va a obtener una correlación favorable.

Una posible razón para que la correlación sea baja es que existe un tiempo considerable entre el proceso de inducción y la evaluación de desempeño. Otra de las razones es que las preguntas de la evaluación de desempeño están mal formuladas, por lo cual causan confusión al momento de llevar a cabo este proceso.

La mayoría de personal que trabaja en el área administrativa gracias a la experiencia laboral adquirida en anteriores trabajos ha podido cumplir con las funciones que tiene actualmente a cargo, más no por haber recibido un proceso de inducción adecuado y así poder familiarizarse con el puesto de trabajo que va a ocupar. Por otro lado, existen empleados que recibieron el proceso de inducción después de su vinculación a la empresa.

La empresa maneja un mismo formato de evaluación de desempeño tanto para el área administrativa como operativa, pero en este último los recursos que se utilizan son más costosos por lo cual el desperdicio de los mismos como los errores que puedan cometer genera que la empresa tome medidas más severas que en el área administrativa; siendo el desperdicio de recursos, como el cometimiento de errores parámetros que son tomados en cuenta dentro de la evaluación de desempeño.

La empresa no cuenta con un proceso de inducción específica siendo esta actividad la que permite adaptarle al nuevo colaborador con el puesto de trabajo, el principal responsable de esta actividad es el jefe inmediato. Precisamente en la evaluación de desempeño se mide el aporte del personal hacia la consecución de los objetivos propuestos para cada uno de los empleados en base en las funciones realizadas, siendo uno de los evaluadores el jefe inmediato.

Al existir un cambio de funciones en el trabajo del empleado se evidencia que no existe un proceso de reinducción, el mismo que tiene como objetivo reforzar la

información necesaria y pertinente para ocupar el nuevo puesto de trabajo lo que conlleva a que el personal no tenga claro las tareas y procedimientos a desempeñar.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Mediante la fundamentación teórica se infiere que la inducción de personal es un proceso que permite adaptarle y familiarizarle al nuevo colaborador con el nuevo ambiente laboral del cual va a ser parte. El desempeño laboral es la valoración que se realiza a las diferentes actividades que realiza el personal de una empresa en función a la consecución de metas y objetivos planteados con anterioridad.
- Se realizó el diagnóstico de la calidad percibida en el proceso de inducción por parte de los colaboradores de la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía. Ltda.” por medio de la aplicación individual del cuestionario creado para el fin pertinente el mismo que fue validado por expertos.
- Para medir el desempeño laboral de los colaboradores de esta organización fue necesario que la empresa aplique la evaluación de desempeño herramienta que se utilizó para en la presente investigación.
- Con respecto a la relación existente entre las variables de inducción de personal y el desempeño laboral en la empresa Ecuatoriana de Matricería “Ecuamatrix Cía.

Ltda.” se establece que existe una correlación positiva baja, esto quiere decir, que existe una baja relación entre ambos procesos.

- Se presentó un modelo empírico explicativo en el cual se detallan las posibles razones de la correlación obtenida entre las variables de estudio dando así una panorámica y visión más amplia acerca de cómo se llevan a cabo los procesos que se investigaron.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a los responsables de talento humano verificar los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño por cada uno de los colaboradores de la empresa.
- Se sugiere realizar adecuadamente las preguntas de la evaluación de desempeño ya que al momento de llevar a cabo este proceso causa confusión para quien realiza la evaluación pudiendo perjudicar a la parte evaluada.
- Establecer un cronograma para próximas evaluaciones de desempeño con el fin de estandarizar este proceso dentro de la organización, y de esta manera dar seguimiento de cómo se encuentra el personal de la empresa con respecto a su desempeño laboral.
- Es importante implementar una fase de evaluación una vez concluida la inducción de personal para evidenciar que información está comprendida por parte del nuevo colaborador y cual falta reforzar.
- Es necesario que quienes están a cargo del proceso de evaluación de desempeño se responsabilicen y se comprometan a terminar esta actividad, para que así todos los colaboradores le den la debida importancia a este proceso. Además es necesario retroalimentar la puntuación obtenida por cada empleado en la evaluación de desempeño.

- De acuerdo con los resultados obtenidos y la fundamentación teórica se recomienda que para próximos procesos de inducción se potencialice la información acerca de la historia, organigrama y logotipo de la empresa ya que son aspectos relevantes que debe conocer todo el personal de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. (2011). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granice.

Alveiro, C. (2009). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. Revista científica Visión de Futuro, 11 (1), s.p. Recuperado de goo.gl/dsuHkP

Amangandi, D. (2012). *Manual de inducción - ¿Cómo la falta de un programa INDUCTIVO ha incidido en el desempeño de las actividades laborales de las/os funcionarias/os de ONU Mujeres - Ecuador?* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.

Aron, A., Aron, E. (2001). *Estadística para psicología*. Buenos Aires: Pearson Education.

Bermúdez, H. (2011). *La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico*. Universidad & Empresa, 13 (21), 117-142. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187222420006.pdf>

Borht, R., Solares, L., Romero, C. (2014) *Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad*. Ajayú, 12(1), 33 – 63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545457001>

Camarero, L., Almazán, A., Arribas, J., Mañas, B., Vallejos, A. (2010). *Estadística para la investigación social*. España: IBERGACETA PUBLICACIONES, S.L.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw-Hill.

- Colmenárez, L. (2008). *Proceso de Inducción del Personal Docente del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA*. Compendium 11 (20), 5-22. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88002002>
- Courter, R. (2014). *Introducción a la administración*. México: Pearson Education.
- Esparza, E. (2014). *Análisis del impacto de los procesos de inducción sobre la productividad de los empleados*. (Tesis de pregrado). Universidad San Francisco de Quito.
- García, G. (2014). *Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal*. México: Manual Moderno.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. [Guía] (pp. 1-4). Recuperado de goo.gl/AH60J
- Harris, J. (2002). *Administración de recursos humanos*. México: Limusa.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Mendoza, T. (2013). *Elaboración de un manual de inducción para el personal de la Editorial Don Bosco*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Mondy, R., Noe, R. (1997). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Mondy, R., Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Education.

- Oviedo, H., Campo - Arias, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Revista Colombiana de Psiquiatría, 24 (4), 572-580. Recuperado de goo.gl/nk68cZ
- Pedrosa, I., Suárez – Álvarez, J., García – Cueto, E. (2013). *Evidencias sobre la validez de contenido: Avances teóricos y métodos para su estimación*. Revista Acción Psicológica 10 (2), 3-18. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/02monografico2.pdf>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de recursos humanos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Restrepo, L., Ladino, A., Orozco, D. (2008). *Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para niveles directivo de la organización*. Scientia Et Technica 14 (39), 286-291. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920503051>
- Reyna, A. (2014). *Cómo aporta la inducción laboral en el desempeño de las actividades de los conductores automovilísticos y motorizados de Telconet S.A.* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Rivera, M. (2012). *Los procesos de reclutamiento, selección e inducción para la inmobiliaria Arroche Mercadeo de Inmuebles*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Edamsa impresiones, S.A. de CV
- Stoner, J., Freman, R., Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson Education.
- Tarco, C. (2016). *Diseño de un sistema de inducción para el personal de la distribuidora El Prado*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Vesga, J. (2011) *Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico*. Pensamiento psicológico 9 (16), 171-181. Recuperado de goo.gl/QyXnHc

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN “LA INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL” PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA INDUCCIÓN

Objetivo General: Analizar la influencia de la inducción de personal con el desempeño laboral.

Objetivo Específico: Diagnosticar la situación actual del proceso de inducción de personal y el desempeño laboral.

Instrucciones:

- Lea detenidamente a cada una de las preguntas que se encuentran a continuación.
- Marque con una (X) en la opción que más se ajuste a su criterio.
- Responda con sinceridad a cada una de las preguntas.
- No deje ninguna pregunta sin responder; si tiene alguna duda con toda confianza pregunte para que sea resuelta su inquietud.
- La información que proporcione será de absoluta confidencialidad, usada exclusivamente para fines académicos.

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

SEXO	M	F

EDAD	18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55

PUESTO QUE OCUPA				
Si es operario de producción marque con una (X) en la sección donde usted trabaje	Corte		Armado	
	Conformado		Plásticos	
	Ensamblaje		Matrickería	
	Maquinado		Mantenimiento	
	Soldadura		Control de Calidad	
	Pintura			

CÓDIGO		

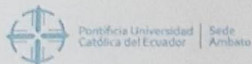
CUESTIONARIO

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		No Aceptable	Bajo - Regular	Aceptable	Muy Bueno	Excelente
	En el proceso de inducción: Qué calificación considera usted adecuada cuando:					
1	Se abordó la historia de la empresa					
2	Se dio a conocer la misión y visión de la empresa					
3	Se indicó los valores empresariales					
4	Se habló de las políticas de la empresa					
5	Se presentó el organigrama y logotipo de la empresa					
6	Se dio a conocer los objetivos empresariales					
7	Se abordó los productos que fabrica la empresa					
8	Se indicó las políticas de seguridad de la empresa					
9	Se socializó a sus compañeros de trabajo					
10	Se dio a conocer las instalaciones de la empresa					

Cómo calificaría usted al proceso de inducción que recibió	No Aceptable	Bajo - Regular	Aceptable	Muy Bueno	Excelente

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha:
Bethzary Ribadeneira	Gonzalo Pazmay M.A.	28 / 04 / 2017

Anexo 2: Validación



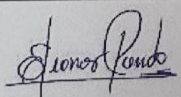
ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA INDUCCIÓN, PARA APOYO DE INFORMACIÓN AL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA PREGRADO: "LA INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL", PREVIO A LA OBTENCIÓN TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

Objetivo General: Analizar la influencia de la inducción de personal con el desempeño laboral.

Objetivo Específico: Diagnosticar la situación actual del proceso de inducción de personal y el desempeño laboral.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO, DIRIGIDA A ESPECIALISTAS EN LAS ÁREAS DE PERTINENCIA

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA INDUCCIÓN		Se ajusta a la temática		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Ítem				
	Se abordó la historia de la empresa	✓		
	Se dio a conocer la misión y visión de la empresa	✓		
	Se indicó los valores empresariales	✓		
	Se habló de las políticas de la empresa	✓		
	Se presentó el organigrama y logotipo de la empresa	✓		
	Se dio a conocer los objetivos empresariales	✓		
	Se abordó los productos que fabrica la empresa	✓		
	Se indicó las políticas de seguridad de la empresa	✓		
	Se socializó a sus compañeros de trabajo	✓		
	Se dio a conocer las instalaciones de la empresa	✓		
	Cómo calificaría usted al proceso de inducción que recibió	✓		
Datos sociodemográficos		✓		
	Sexo	✓		
	Edad (intervalos): 18-25; 26-35; 36-45; 46-55	✓		
	Puesto que ocupa (opciones de acuerdo a la distribución del organigrama)	✓		
	Corte, Conformado, Ensamblaje, Maquinado, Soldadura, Pintura, Armado, Plásticos,	✓		
	Matrickería, Mantenimiento, control de calidad	✓		
	Código	✓		
Instrucciones:		✓		
Escalas de medición: No aceptable; Bajo – regular; Aceptable; Muy bueno; Excelente		✓		
Nombre	Eleonor Virginia Pardo Paredes	Cargo	Docente – Escuela de Psicología	
Profesión	Psic. Ind. – Ing. en Mk. – Máster en Adm. de empresas	Lugar de trabajo	PUCE Sede Ambato	
Firma		Fecha	04.05.2017	



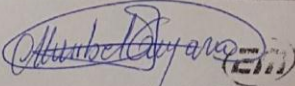
ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA INDUCCIÓN, PARA APOYO
DE INFORMACIÓN AL TRABAJO DE
TITULACIÓN PARA PREGRADO:
"LA INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL".
PREVIO A LA OBTENCIÓN TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

Objetivo General: Analizar la influencia de la inducción de personal con el desempeño laboral.

Objetivo Específico: Diagnosticar la situación actual del proceso de inducción de personal y el desempeño laboral.

MATRIZ DE VALIDACIÓN.

Encuesta: Calidad del Proceso de Inducción	Es entendible		Se relaciona con la temática		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
PREGUNTAS					
Se abordó la historia de la empresa	✓		✓		
Se dio a conocer la misión y visión de la empresa	✓		✓		
Se indicó los valores empresariales	✓		✓		
Se habló de las políticas de la empresa	✓		✓		
Se presentó el organigrama y logotipo de la empresa	✓		✓		
Se dio a conocer los objetivos empresariales	✓		✓		
Se abordó los productos que fabrica la empresa	✓		✓		
Se indicó las políticas de seguridad de la empresa	✓		✓		
Se socializó a sus compañeros de trabajo	✓		✓		
Se dio a conocer las instalaciones de la empresa	✓		✓		
Cómo calificaría usted al proceso de inducción que recibió	✓		✓		
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS					
Sexo	✓		✓		
Edad	✓		✓		
Puesto que ocupa	✓		✓		
Secciones (operarios de producción)	✓		✓		
Código		✓		✓	Tener precaución
Instrucciones	✓		✓		
Escala de medición	✓		✓		

Nombre	Maribel Cujano
Profesión	Ing. Comercial
Cargo	Jefe de Talento Humano
Fecha	3/5/2017
Firma y Sello	 ECUAMATRIZ CIA. LTDA. MATRICERÍA Y PRODUCCIÓN