



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**

**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA:**

---

**LOS BENEFICIOS MOTIVACIONALES DEL PROCESO DE INDUCCIÓN  
EN LAS COMPAÑÍAS SERVICUEROS S.A E INTERNEGOS S.A DE LA  
CIUDAD DE AMBATO**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

**Autor**

Vega Romero Gabriel Israel

**Tutora**

Ps. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel. Mg

AMBATO – ECUADOR

2017

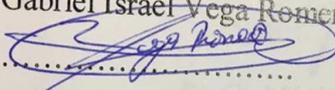
**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, **Gabriel Israel Vega Romero**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre **“LOS BENEFICIOS MOTIVACIONALES DEL PROCESO DE INDUCCION EN LAS COMPAÑIAS SERVICUEROS S.A E INTERNEGOS S.A DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, como requisito para optar al grado de sicólogo General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, al mes de noviembre de 2017, firmo conforme:

Autor: Gabriel Israel Vega Romero  
Firma:   
Número de Cédula: 120700828-3  
Dirección: Tungurahua, Ambato, Ambato, Ambato.  
Correo Electrónico: 1993vega@gmail.com  
Teléfono: 0987058016

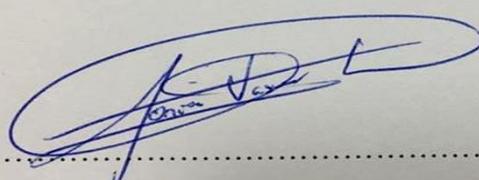
## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LOS BENEFICIOS MOTIVACIONALES DEL PROCESO DE INDUCCION EN LAS COMPAÑIAS SERVICUEROS S.A E INTERNEGOS S.A DE LA CIUDAD DE AMBATO” presentado por Gabriel Israel Vega Romero, para optar por el Título de Psicólogo General,

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 14 de Noviembre del 2017.



Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

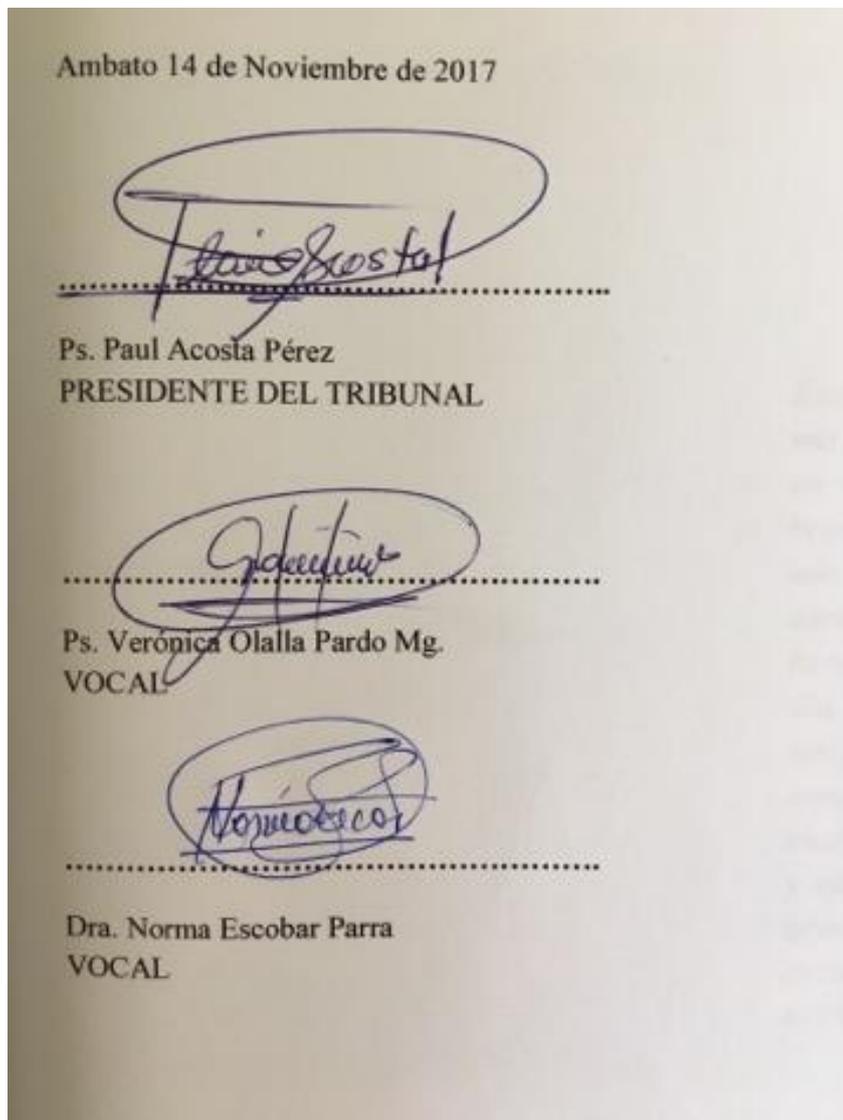
Ambato, 14 de Noviembre 2017



Gabriel Israel Vega Romero  
120700828-3

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “LOS BENEFICIOS MOTIVACIONALES DEL PROCESO DE INDUCCION EN LAS COMPAÑIAS SERVICUEROS S.A E INTERNEGOS S.A DE LA CIUDAD DE AMBATO” previo a la obtención del Título de Psicólogo General , reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.



## **DEDICATORIA**

*Este trabajo investigativo se lo dedico a mis padres quienes han estado conmigo en este arduo camino universitario brindándome su apoyo incondicional aun teniéndolos lejos podemos decir ahora que lo hemos logrado, a mi hermano que me acompañado día tras día en este fase de mi vida, a mis amigos David, Jessi, Pablo y en especial a Andrés quienes me han motivado para lograr este gran objetivo y este gran cambio en mi vida personal, gracias a todos por hacer de mí una persona de bien y poder alcanzar mis sueños, a todos Gracias.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por brindarme fuerza, perseverancia y salud.*

*A mi Tutora la Pscl. Mónica Vasco ya que sin ella no sería posible esta investigación.*

*A la Decana Dra. Norma Escobar, por su gran ayuda y hacer de esto algo posible.*

*A mis Tíos y primos, por su apoyo y ser parte en estos 5 años mis segundos padres.*

*A todos/as que de alguna u otra manera me ayudaron con un granito de arena.*

*Y por supuesto a mis profesores de mi querida facultad, muchas gracias por brindarme sus conocimientos, no los defraudare.*

## INDICE DE CONTENIDOS

Contenido	
PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR .....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCION .....	1

### CAPITULO I

EL PROBLEMA .....	2
Contextualización.....	3
Antecedentes .....	4
Antecedentes De La Situación Institucional O Del Problema .....	4
Fundamentaciones.....	5
Fundamentación Legal .....	7
Interrogantes Básicas Para El Análisis De Casos .....	8
Delimitación De La Investigación .....	8
Justificación .....	9
Objetivos .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos.....	10

## MARCO CONCEPTUAL

LA MOTIVACIÓN LABORAL.....	11
Factores Motivacionales .....	14
Factor Individual .....	14
Factor Colectivo .....	16
Tipos De Motivadores.....	17
Motivación Intrínseca.....	18
Motivación Extrínseca .....	19
Escalas De Motivación.....	21
Necesidad De Autorrealización.....	22
Necesidad De Autoestima.....	23
Necesidades Sociales Y De Pertenencia: .....	23
Necesidad De Protección: .....	24
La Inducción .....	25
Métodos De Inducción .....	29
Métodos Audiovisuales.....	29
Folletos.....	30
Capacitaciones .....	31
Tipos De Inducción.....	32
Inducción General .....	32
Inducción Específica .....	34
Etapas De La Inducción .....	36
Bienvenida.....	36
Introducción A La Organización.....	37
Enseñanza.....	38
Evolución Y Seguimiento .....	38

Hipótesis: .....	39
HI (Hipótesis Alternativa).....	39
HO (Hipótesis Nula) .....	39
Señalamiento De Variables:.....	39
Variable Independiente .....	39
Variable Dependiente.....	39

## **CAPITULO II**

METODOLOGIA .....	40
Población Y Muestra.....	40
Métodos, Técnicas E Instrumentos .....	40
Enfoque Investigativo .....	40
Área De Estudio .....	41
Modalidad De La Investigación .....	41
Técnicas E Instrumentos .....	42
Propiedades Psicométricas .....	43
Criterios De Inclusión Y Exclusión Del Análisis Casuístico.....	43
Proceso Secuencial De Obtención De Información.....	44
Protocolo De Intervención .....	45

## **CAPITULO III**

Análisis e interpretación de resultados.....	68
Medición (pre).....	68
Análisis E Interpretación.....	68
Evaluación de las necesidades de motivación.....	70
Análisis Comparativo Pre – Pos.....	71
Estadístico Aplicado, T De Student .....	72

## **CAPITULO IV**

Discusión.....	75
----------------	----

## **CAPITULO V**

Conclusiones y Recomendaciones .....	78
--------------------------------------	----

Conclusiones: .....	78
---------------------	----

Recomendaciones: .....	79
------------------------	----

Bibliografía .....	81
--------------------	----

Anexo .....	85
-------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Baremo MbM:.....	42
<b>Tabla 2,</b> plan operativo .....	46
<b>Tabla 3:</b> taller 1 .....	47
<b>Tabla 4;</b> taller 2 .....	50
<b>Tabla 5;</b> Taller 3 F.O.D.A .....	52
<b>Tabla 6;</b> taller 4, sociometría .....	55
<b>Tabla 7;</b> taller 5 metáfora de la mochila .....	58
<b>Tabla 8,</b> taller 6, el Centramiento .....	61
<b>Tabla 9;</b> taller 7, Feedback.....	64
<b>Tabla 10,</b> Frecuencia. ....	68
<b>Tabla 11,</b> Estadísticos.....	72

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>GRAFICO 2</b> Medicion de Motivacion .....	68
<b>GRAFICO 3</b> Necesidades de Motivación.....	70

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERAS DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**TEMA: “LOS BENEFICIOS MOTIVACIONALES DEL PROCESO DE  
INDUCCIÓN EN LAS COMPAÑÍAS SERVICUEROS S.A E  
INTERNEGOS S.A DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

**AUTOR: GABRIEL ISRAEL VEGA ROMERO**

**TUTOR: Mg. MONICA MARIBEL VASCO.**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio de caso tiene como finalidad medir los beneficios de la motivación mediante el proceso de inducción empresarial de los nuevos colaboradores de las Compañías Servicueros e Internegos S.A. Como parte de este estudio se realizó la aplicación del Cuestionario MbM para medir los niveles de motivación de los colaboradores, en donde se aplicó por primera vez al inicio del proceso de inducción y una posterior al finalizar las técnicas psicológicas. Es aquí donde se midió las variables de estudio y su interacción con la inducción. Se pudo decidir entre las hipótesis planteadas gracias al estadístico T de student, que se determinó que no existe beneficios motivacionales mediante el proceso de inducción, con un nivel no significativo de una pre evaluación de 0.289 y una pos evaluación de 0.344. A lo largo de la investigación se desarrollara la base científica de dicho proceso, para sustentar las variables de estudio. Como resultado de esta investigación se realizó un protocolo de intervención para aumentar los niveles de motivación en los colaboradores y así poder crear en el personal una fuerza intrínseca, que brinde estabilidad laboral, física y mental.

**PALABRAS CLAVE:** Motivación, Inducción, Selección, Talento Humano.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERAS DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**THEME: “THE MOTIVATIONAL BENEFITS OF THE INDUCTION  
PROCESS IN THE COMPANIES SERVICUEROS S.A E INTERNEGOS  
S.A OF THE CITY OF AMBATO”**

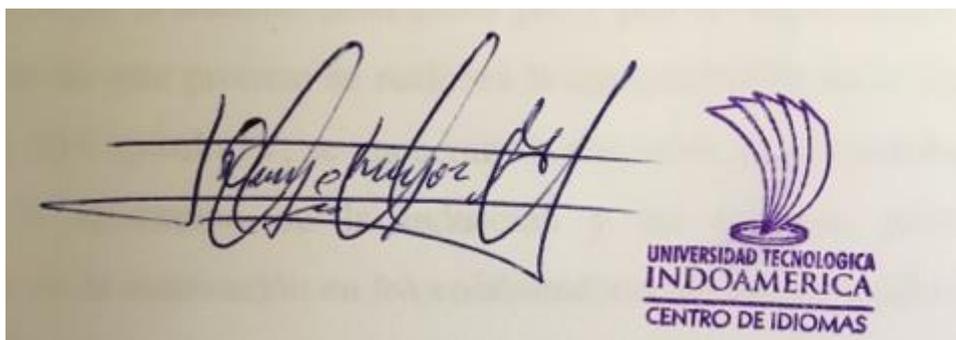
**AUTHOR: GABRIEL ISRAEL VEGA ROMERO**

**TUTOR: Mg. MONICA MARIBEL VASCO.**

**ABSTRACT**

The following case study has the purpose to measure the benefits of motivation through the process of business induction of the new employees of the Companies Servicers and Internegos S.A. As part of this study, the application of the MbM Questionnaire was carried out to measure the motivation levels of the team members, where it was applied for the first time at the beginning of the induction process and another to conclude the psychological techniques. This is where the study variables and their interaction with induction were measured. It was possible to decide between the hypotheses raised thanks to the student's T statistic, which determined that there are no motivational benefits through the induction process, with a non-significant level of a pre-evaluation of 0.289 and a post evaluation of 0.344. Throughout the research, the scientific basis of this process will be developed to support the study variables. As a result of this research a protocol was made to increase the levels of motivation in the team members to be able to create in the team members an intrinsic strength, that brings mental, physical and labor stability.

**KEY WORDS :** Motivation, Induction, Seleccction ,Human Resources



## INTRODUCCION

En las empresas existen gerentes que desean maximizar las habilidades, capacidades y destrezas de sus colaboradores pretendiendo que tengan una visión e información general de la organización, permitiendo conocer al empleado de manera universal su papel dentro de su empresa por ende la Inducción tiene un papel fundamental para dar la bienvenida a sus nuevo personal logrando una empatía entre empleador y colaborador, por ello se realizo el presente estudio investigativo que está compuesto por el Capítulo I, conformado por el diseño de la propuesta para su aplicación en la población a estudiar, se encuentra los interrogantes básicas del estudio, las delimitaciones de la investigación, la justificación del porque se realiza el estudio de caso, los objetivos que se va a desarrollar en el proceso y la fundamentación teórica del estudio.

El Capítulo II, está constituido por la descripción del proceso de la metodología aplicada, modo de investigación, la población con la que se trabajó y los resultados cuantitativos obtenidos, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información además del proceso secuencial para la obtención de datos y por último se encontrará el protocolo de intervención para la debida aplicación de los talleres y técnicas psicológicas. El Capítulo III, aquí se desarrollará el análisis y la interpretación de los datos recogidos en el estudio de caso, a través del cuestionario MbM desarrollado por Marshall Sashkin en 1990, se aplicó en el estudio antes de la ejecución de la inducción y las técnicas psicológicas, después de haber realizado el proceso de inducción y las técnicas psicológicas donde se procederá al análisis descriptivo pre y pos de las variables de estudio, como resultado de este proceso se realizará la comprobación de la hipótesis de la investigación. El Capítulo IV, se encuentra la discusión de los resultados antes y después de la aplicación de la inducción y las técnicas psicológicas de reforzamiento de la motivación en los colaboradores de las compañías de estudio. El Capítulo V, se mencionará las conclusiones y recomendaciones del estudio de caso, para reforzar el trabajo investigativo se añade las fuentes bibliográficas, anexos y los instrumentos utilizados para la correcta obtención de información y la población que se utilizó en este estudio.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

La motivación es parte fundamental para el logro de metas y objetivos sean estos laborales o personales, la incertidumbre es parte del nuevo colaborador el cual se incorpora en su puesto de trabajo, puede causar temor y ansiedad al no conocer sobre la organización; las nuevas instalaciones, la misión o visión de la nueva empresa, las leyes y políticas internas, derechos y deberes de los nuevos colaboradores, a esto lo denominamos Inducción. La mayoría de empresas en el país no realizan este proceso correcto de selección, sean estas públicas o privadas, lo consideran como una pérdida económica o una pérdida de tiempo, lamentablemente las pocas que lo realizan, lo hacen de manera superficial o solo por llenar un requisito de un proceso de selección.

Observando este panorama, se despierta la necesidad de elaborar e implementar un Plan de Inducción de personal que probablemente motivará a los nuevos colaboradores a sentirse productivos, eficaces reduciendo la curva de aprendizaje e incrementando la productividad de la organización. La Inducción permite que los nuevos colaboradores puedan familiarizarse con los demás compañeros de trabajo, obteniendo un buen desempeño laboral, reduciendo este margen de error que se puede presentar ante la no existencia de un proceso correcto de inducción. Cabe recalcar que, implementando dicho proceso, los nuevos colaboradores se sentirán a gusto, creando empatía y compañerismo desde el primer día de trabajo, así los nuevos colaboradores podrán ser proactivos, capaces de solucionar problemas que puedan afectar a la productividad de la empresa. El nuevo colaborador que se incorpora a la empresa trae sus propias expectativas personales, la inducción podrá dar una imagen empresarial positiva para lograr una base de crecimiento institucional y personal.

## **Contextualización**

Los colaboradores se desempeñan al cien por ciento si estos cobran según el trabajo y las actividades que realizan, otros datos arrojados el 34% necesitan que exista un buen trato hacia ellos para desempeñarse satisfactoriamente y así obtener un alto índice de motivación laboral.

Esta encuesta, fue realizada en varios países como España, México Colombia, Perú, Argentina, Ecuador, Chile, Guatemala, Venezuela, entre otros; con un total de 1.440 colaboradores de diferentes empresas, arrojando los 10 comportamientos nocivos empresariales “el cual uno de los más importantes y con un 51% es la Desmotivación de los empleados” (Laboro, 2010, s.n.p. ) dando a conocer que este factor incide de una manera representativa en el rendimiento y desempeño laboral de los colaboradores de los diferente países antes mencionados; se recalca además que, la desmotivación no solo es un factor predominante para un bajo rendimiento, sino también la personalidad de los colaboradores. Gracias a la correcta ejecución y manejo de los subsistemas de talento humano y al vinculamiento del colaborador a la empresa se ha podido cumplir con las expectativas del nuevo personal sean estas económicas, laborales o motivacionales, al no tener una ejecución correcta de estos subsistemas se va a evidenciar un bajo rendimiento y un desequilibrio significativo el cual afecta a la vida familiar, laboral y social del colaborador

Se presentó un estudio sobre la felicidad laboral en el país, en conjunto con el Proyecto Happiness en el año 2014, en donde se había encuestado a 1034 colaboradores ecuatorianos y con una gran muestra de alrededor 2`062963 personas entre empresas públicas y privadas en el mercado laboral. Resultado de este estudio menciona que los colaboradores se sienten alegres en el empleo que les permite generar mejores relaciones dentro de la empresa.

Este estudio además menciona que la baja remuneración y la baja motivación pueden ser algunos factores que pueden afectar la productividad y resultado de estos procesos crea infelicidad para los colaboradores. Dentro de este estudio se menciona que dentro de las empresas deberían formarse líderes que puedan entender que motiva a cada uno de los colaboradores, todos los

colaboradores tienen algo que les motiva intrínsecamente el cual se puede explotar para una mayor productividad personal y laboral.

En el Ecuador la satisfacción es subjetiva, esta dependerá de cuanto esté motivado el nuevo colaborador, se podría hablar sobre una gratificación personal y laboral que ayuda a la productividad y a los objetivos de la empresa.

En la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato se encuentra ubicada las Compañías Servicueros e Internegos S.A, estas atraviesan desfases en la nueva adquisición de nuevos colaboradores, uno de los procesos de selección de personal más importantes están siendo desvalorizados, al observar esto dentro de las compañías se ha decidido fortalecer e implementar el proceso de inducción general, un personal satisfecho tiene mayor productividad y son más eficientes. Los empleadores para motivar a sus colaboradores pueden hacer uso de sus beneficios institucionales por ejemplo; seguros, medicina, alimentación, útiles escolares, equipos de protección, descuentos en supermercados y gasolineras lo resumimos como atribuciones personales o laborales. Son las empresas quienes palpan la desmotivación laboral siendo conductas observables como el bajo rendimiento la insatisfacción laboral, quejas por parte de los colaboradores por último la deserción, reflejando así en la colectividad una mala imagen empresarial, sabiendo que dicha imagen corporativa es el reflejo publicitario hacia el mercado laboral.

Los procesos de selección de personal son los resultados de un trabajo multidisciplinario que van a generar satisfacción en los nuevos colaboradores de todas las partes de la organización y la oportuna asesoría mediante el departamento de recursos humanos es este el mediador entre colaborador y empresa.

## **Antecedentes**

### **Antecedentes de la situación institucional o del problema**

Dentro de las Compañías Servicueros e Internegos S.A ha existido varios desfases en los que se puede mencionar, la rotación de personal, el incumplimiento en las actividades encomendadas por el desconocimiento de los instrumentos o técnicas que son parte del puesto, algo importante son las leyes o reglamentos internos de la Institución, así como también una baja motivación en el área del

trabajo que por ende va a afectar el rendimiento y desempeño del colaborador. Hace años atrás y hasta el momento, los colaboradores de las compañías carecían de un proceso de inducción donde se puedan evidenciar beneficios de productividad y resultados aceptables mediante la evaluación de desempeño laboral.

Una de las desventajas de tener colaboradores desmotivados y sin la ejecución de la inducción, es la mala imagen corporativa que se desarrolla, en el nuevo colaborador se puede crear un menor compromiso con la empresa posiblemente no se sientan valorados dentro de su empresa, la baja productividad empresarial dentro de un mercado competitivo y globalizado hace que las compañías realicen y ejecuten una debida selección de personal.

En la empresa se ha observado un bajo nivel de productividad laboral, posiblemente por la falta de capacitaciones y motivación que ejerzan una ayuda para un mejoramiento, ya sea en el ámbito conductual o laboral, se sabe que una empresa que desea retener a sus colaboradores más valiosos los puede hacer motivándolos e implementando un mayor compromiso con la empresa y mejorar así la imagen de la misma, un buen empleador va a atraer nuevos y mejores talentos valiosos, sin duda una empresa que se preocupa por sus colaboradores conseguirá mejores beneficios a su favor a corto y largo plazo.

## **Fundamentaciones**

### **Fundamentación Epistemológica**

En la presente investigación se toma en cuenta diferentes aportes que permite consolidar a la psicología como ciencia, una de ellas la fenomenología que puede llegar a comprender la consecución de los acontecimientos a partir de las características individuales de comportamientos que a mediados del siglo XX gracias a la experimentación planteada por Wundt con los postulados del estructuralismo empieza analizar la suma total de experiencias enfocados en la relación con el ambiente por otro lado para el autor Titchener dice que la sensación y el afecto son importantes que en conjunto implicaría el razonamiento y pensamiento a manera compleja las personas científicamente se emplea la introspección. Para Paul Watzlawick menciona que todo comportamiento tiene una

forma de comunicación con un cierto nivel de contenido y relación en donde surge una nueva ideología que aísla todos los elementos del universo con el fin de predecir un comportamiento individual, los aportes más significativos estaban enmarcados a una concepción armónica los pioneros fueron Wertheimer, Kofka y Kohler a partir de lema “el todo es la suma de sus partes” comenzando con las leyes enunciando leyes sobre la percepción y aprendizaje de los colaboradores de la organización en general la relación que posee el sujeto y objeto empiezan otros aportes del funcionalismo en donde William James análisis experimental de la conducta presenta varios enfoques teóricos sobre el estudio de la mente que tiene una dirección cognitiva conductual basado en autores como Pavlov quien utiliza condicionamiento para la modificación de la conducta por otro lado desde el punto de vista cognitivo el pensamiento y adquisición de conocimiento a través de las experiencias permite evidenciar la relación existente acerca del accionar y pensar en los seres humanos.

### **Fundamentación Psicológica**

La presente investigación se basa en la corriente Cognitivo Conductual, orientada en el entendimiento de cómo la persona se ve a sí misma en la sociedad que la rodea, como afecta lo que hace en sus pensamientos y en sus emociones

Tomando en cuenta las ciencias sociales en las que esta inmiscuido la rama de la psicología se ve enmarcada en base a varios autores desde el punto de vista técnico y enfoques actuales, en donde Francica, P. A. (2016) en su libro refiere que “El cognitivismo empieza en 1995 sus representantes más sobresalientes como, Albert Ellis, Aaron Beck, en conjunto con pioneros del conductismo clásico conllevan a la influencia de otras escuelas como la gestálticas, constructivista de conocimiento de Piaget y Vygotsky” (p.9). El conductismo incentiva de manera positiva a la persona en la adquisición de conocimiento para ser más objetivo se dice que las personas entienden al mundo y la manera que afrontan las situaciones y finalmente demostrar que la adquisición, organización y uso de pensamiento se ve inmiscuido en el adecuado uso de las funciones mentales.

Este enfoque podrá ayudar a moldear el pensamiento del colaborador dentro de la institución y cómo actúan ante sus actividades encomendadas, dichos cambios pueden hacer sentir satisfecho a la persona, este enfoque ayuda a centrarse en el problema del “aquí y ahora”. Este enfoque menciona que ayuda a la persona a entender las dificultades más complejas desde lo más grande a lo más pequeño, esto ayuda a la persona a entender como estos aspectos se correlacionan entre si y como lo afectan, estas áreas en las que puede la persona tener problemas como los pensamientos, emociones, sensaciones físicas, y los comportamientos se ven relacionados entre sí, por ejemplo el jefe inmediato del nuevo colaborador le da diferentes actividades a realizar en un tiempo determinado y no tiene las debidas bases para poder realizarlo pensando y creando falsas expectativas sobre sí mismo y sobre el jefe, lo cual se verá reflejado en las emociones del colaborador y así mismo en las sensaciones físicas como cansancio o cefaleas, etc., estos pueden ser signos de alerta de un posible comportamiento inadecuado (discusiones, lenguaje inapropiado, despidos) dentro de la institución, todo esto puede ocasionarse ante la ausencia de una debida inducción y de una buena y correcta motivación para que puedan lograr los objetivos laborales y personales.

### **Fundamentación Legal**

Para sustentar la selección de personal y el proceso que esto abarca se ha recurrido a la fundamentación legal que imparte el Código de Trabajo, dicha reglamentación menciona lo siguiente:

### **Título I Del contrato Individual de Trabajo.**

**Art.8.- Contrato Individual.-** Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

### **Art.45.-Se menciona los literales más relevantes de acuerdo a la investigación**

#### **Obligaciones del trabajador:**

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro

que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

### **Interrogantes básicas para el análisis de casos**

- ¿Cómo influye la inducción en la motivación del colaborador?
- ¿Qué procesos de inducción mejoraría la motivación a los nuevos colaboradores de la institución?
- ¿Cómo la motivación se mantiene a lo largo del tiempo por el proceso de inducción?
- ¿Cómo se ve afectada las escalas de motivación ante el proceso de inducción?

### **Delimitación de la Investigación**

**Campo:** Psicología

**Área:** Organizacional

**Aspecto:** Motivación

#### **Delimitación espacial**

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

**Lugar:** Servicueros e Internegos S.A

**Delimitación Temporal:** Agosto 2017

## **Justificación**

Dentro de la importancia de un efectivo proceso de selección de personal, no debe dejarse de lado como parte del proceso de selección a la inducción, ya que es el paso que permite identificar al nuevo colaborador con la organización y dentro de ella conocer las expectativas y las motivaciones que trae consigo el nuevo empleado, es así que la inducción busca guiar, orientar e integrar a los nuevos colaboradores en el ambiente de trabajo y en el puesto que va ejercer, esto permitirá que el empleado se sienta integrado en la organización agilizando la adaptación y por consiguiente el índice de productividad y sea eficiente en la realización de las diferentes actividades que ejercerá para que sean representativas. En la empresa se ha podido observar la carencia del proceso de Inducción, como resultado de aquello no comprenden los colaboradores los valores, normas o los objetivos que se plantea la empresa, el nuevo trabajador crea expectativas poco realistas sobre el empleo y lo que se espera de él como nuevo colaborador, la angustia de no poder enfrentar en su encuentro inicial con la empresa lo llevara a crearse falsos esquemas de su trabajo y como resultado presentarse una deserción del personal en la empresa.

Este estudio de caso es original, ya que no se ha realizado, ni aplicado en la empresa un plan de inducción. Como resultado de este estudio se entregará un plan de inducción para la aplicación hacia los nuevos colaboradores y permitirá relacionar el impacto que tendrá este plan de inducción en la motivación de los colaboradores, y así crear un compromiso personal y laboral, sin temor a responsabilidades establecidas y así tener una aceptación de sus nuevos compañeros de trabajo.

Es factible realizarlo, ya que existe la apertura en tiempo y documentación, esta investigación se realizó con el apoyo de la empresa brindando información relevante y necesaria; como valores corporativos, leyes internas y demás reglamentos importantes para crear un plan de inducción eficiente y confiable.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar los beneficios motivacionales del proceso de inducción dentro de las compañías Servicueros S.A e Internegos S.A de la ciudad de Ambato.

### **Objetivos Específicos**

- Diseñar el proceso de inducción para el mejoramiento motivacional de los nuevos colaboradores de la institución.
- Analizar la motivación después del proceso de inducción.
- Identificar el mantenimiento de la motivación en el proceso de inducción.

## MARCO CONCEPTUAL

### LA MOTIVACIÓN LABORAL

#### Definiciones

La motivación puede tener diversas definiciones de acuerdo al enfoque, es así que Rianudo, Donolo, Paolini, González, Fernandez, & Roselli, (2014), proporciona la siguiente conceptualización: “El vocablo proviene del verbo latino moveré, que significa moverse. La representación de movimiento está implícita en las ideas respecto de la motivación, implica algo que queremos alcanzar, algo que nos mueve y que nos ayuda a completar las tareas” (p.21). De acuerdo con los aportes otorgados por los autores ya mencionados, se puede decir que, la motivación pertenece a un conjunto de sentimientos que impulsan a un individuo a anhelar y aspirar determinados aspectos; de tal modo que se necesita trabajar con determinación para el cumplimiento de dicha acción. El término de motivación ha sido colaborador en distintas formas dentro del contexto psicológico, aunque actualmente no existe una determinación general sobre el modelo de conducta que puede ser catalogada como conducta motivada. Lo que sí parece existir es el acuerdo hacia un objetivo, así también lo afirma Martínez, M. (2012) “la característica peculiar de dicha conducta es que va dirigida y orientada hacia alguna meta” (p.21).

Siendo así, ésta constituye un aspecto psicológico que de cierta manera está inherente con el desarrollo humano, pues permite crear entornos o situaciones en la que una persona es capaz de satisfacer sus metas y objetivos condicionado por la energía y el esfuerzo. Es por ello, que también se denomina a la motivación como un conjunto de elementos internos y externos que establecen las acciones de una persona. Los estudiosos del comportamiento humano señalan que la motivación puede producir cuatro diferentes efectos en el comportamiento de las personas: *Efecto de activación*: inicio de un comportamiento o acción; *efecto de reforzamiento*: mantener la acción o comportamiento; *efecto de dirección*: actuar en delimitada orientación o dirección. *Efecto de fortalecimiento*: intensificar el impulso para realizar dicho comportamiento o acción. De esta manera, un motivo

se determina como un valor para alguien, y por esto la motivación se fundamenta como un conjunto de valores que hacen que una persona preceda a la realización y consecución de su objetivo; puesto que, mediante la motivación el ser humano sale de su zona de confort para intentar conseguir la meta prevista (Koenes, 2012).

Planteando la motivación en el análisis del entorno laboral; Palomo, M. (2013), cita a Maslow y su teoría de las necesidades, “la misma que fue aplicada en los años cincuenta, cuando se da inició el avance del conocimiento de las necesidades humanas y como consecuencia, comienza a explicarse conductas y reacciones laborales hasta la fecha entonces incomprensible” (p.93). Además la autora hace hincapié de que A. H. Maslow puede ser considerado como la primera persona que trata de estructurar las necesidades humanas en todo un coherente, considerando sus resultados como el punto de partida o motor impulsor de posteriores investigaciones sobre la motivación en el trabajo. Si bien es cierto, sus investigaciones no se designan exactamente al entorno laboral, pero es posible aplicar a los mismo.

La motivación en las compañías juega un papel importante en el desempeño del personal que lo integra, constituye un aspecto fundamental que nunca debe faltar entre los colaboradores, por lo que forma parte de una cultura organizacional caracterizada por un entorno agradable y armónico. Uno de los méritos de la motivación en las compañías es el compromiso, pues al tener personal motivado esto se traducirá en colaboradores cien por ciento comprometidos con sus obligaciones, así como sus ganas de crecer en el ambiente laboral. Para Moreno (como se citó en Robbins, 2004) “En toda organización la comunicación tiene cuatro funciones centrales: controlar, motivar, expresar emociones e informar” (p.13). Igualmente, la función de motivación, para efectos de compartir la visión, es la parte principal en el área laboral. Por ende, los procesos de integración del personal sólo será factible a través de un vasto programa de información de los objetivos organizacionales, pero el proceso de información, deberá incluir un factor motivador que logre enlazar el interés personal y el organizacional. Por consiguiente, los aportes proporcionados por Maslow y Robbins, han permitido la consecución de investigaciones encaminadas a la motivación, pues no solamente se

ha enfocado en la motivación laboral, así mismo, éstas investigaciones se han referido al contexto educativo, psicológico, personal, empresarial, etc.

El enfoque de Navarro, Ceja, Curioso, & Arrieta (2014) señala que la motivación laboral “constituye un paradigma de proceder adaptativo con el que se responde de manera eficiente a las demandas del trabajo” (p.31). La crisis actual influye en las posiciones laborales básicas (seguridad, retribución, horarios, etc.) incidiendo en un tipo de motivación, caracterizada por condiciones externas al trabajador; así mismo, Martínez, M. (2012), sostiene que “Las necesidades y las metas constituyan la base para diseñar el proceso básico de motivación (...) las variables organizacionales también inciden sobre los procesos de motivación. El diseño del trabajo, el estilo de liderazgo, los grupos, la tecnología, etc., son algunos factores que influyen en la motivación” (p.21-22). En tanto, los dos autores aluden que la motivación laboral casi siempre está determinada por acciones externas de la organización, está claro que la motivación surge del impulso, el esfuerzo por alcanzar y establecer una meta, proyecto u objetivo planteado por un sujeto, pero en este caso también está influenciado por condiciones externas.

Se explica que en el contexto laboral casi siempre se cree que la motivación es algo que se presenta desde afuera, que cambie el entorno y así realizar la mejora continua en una tarea o trabajo y no algo que emerge del ser humano, que demanda un cambio en la forma de actuar y que va direccionado a crear un ambiente en el que se desenvuelva mejor. Solano (2013). Para este autor la motivación se traduce en que la motivación no siempre está encauzada desde el punto de vista externo, pues es importante trabajar en la conducta de un individuo, en su manera de pensar y actuar; de forma que, maximice su eficacia y productividad y a su vez centre su esfuerzo en sus propias necesidades.

Martínez, M. (2012) menciona que:

Si las compañías desean que sus colaboradores de todas sus áreas, además de la presencia en el lugar de trabajo, presten su sueño, su frenesí y su entrega personal (motivación), tiene que alcanzar o constituir los objetivos de la compañía con los objetivos de cada trabajador.

El colaborador o trabajador se enfoca en satisfacer las necesidades de toda naturaleza en una empresa o compañía y se integrará con la organización en tanto ésta asuma la responsabilidad de satisfacer todas sus necesidades y no solamente aquellas de aspecto económico.

La importancia de la motivación, pues actúa como el “motor de las cosas”, es el empuje que permite que el ser humano ejecute y logre sus objetivos ya trazados, dado que el individuo es un ser racional y emotivo con inclinación a la autorrealización y a la materialización de logros que le permitan seguir creciendo en distintas facetas durante su vida, ya sea en lo personal, estudiantil, laboral. Y pues, estos logros finalizados son aquellos factores que inciden en el avance y en la motivación para conseguir unos cuantos más. Siendo así, la motivación se basa en un ciclo constante de: necesidad, determinación, esfuerzo, desarrollo, ejecución de la acción y la meta de la misma.

## **Factores Motivacionales**

### **Factor Individual**

La motivación individual o personal, se refiere aquel deseo impulsado para el deleite propio, es el esfuerzo que se despliega de uno mismo con la intención de alcanzar un objetivo u obtener recompensa alguna, la motivación individual o personal: “Trata pues de generar el estado emocional y mental necesario para poder desarrollar cualquier acción que necesitemos de forma adecuada. Así, observarse va que motivación personal y emoción son términos que están estrechamente vinculados” (Mendez, 2013, s.n.p. ). Dicho esto, es imprescindible recalcar que la motivación personal en el día a día proyecta un elemento importante en el entorno laboral; puesto que, permite el estímulo adecuado para generar grandes resultados y poner en marcha el potencial del trabajador. Además la motivación individual atribuye al dominio de actitudes mentales, así mismo, el desarrollo de habilidades profesionales que conllevan a un sujeto al desenvolvimiento sólido de sus actividades en su puesto de trabajo. Un individuo personalmente motivado se desarrolla de manera eficiente en una compañía por lo que representa un beneficio; del mismo modo, muchas de las veces este individuo expone y comparte su

motivación con el resto del personal. Siendo así, la motivación personal no solamente se direcciona al cumplimiento de las actividades en el trabajo; también forma parte de la autorrealización personal y profesional de un colaborador.

En el área laboral Palomo, M. (2013), deduce la importancia de que “las personas se conviertan en uno de los principales recursos de las organizaciones, facilitando que auto dirijan, auto controlen y elaboren sus propias normas” (p.12). Dicho de otra manera, es trascendental la motivación por parte de cada persona en una empresa y para ello Palomo, M. (2013) también manifiesta que “(...) los líderes faciliten siempre que sea posible, la consecuencias de aquellas recompensas que para sus colaboradores tengan una falencia alta, de manera que consigan más de lo que esperaban conseguir por ellos mismo antes de ser liderados” (p.12). La motivación personal en una compañía está también ligada con aquellos elementos que permiten que una persona se adentre al entorno empresarial, los líderes de una compañía suministran estos elementos para que una persona los perciba y su conducta se oriente directamente al buen ejercicio laboral. Los superiores siempre buscan un factor motivacional para con su personal, para ello adjunta elementos claves como: Buenas remuneraciones (que retribuyan de manera ecuánime la labor efectuada); seguridad en el área laboral; óptimo ambiente laboral; sugestivas actividades en el trabajo; relación apropiada de los superiores; reconocimiento por la labor desarrollada y apoyo en situaciones de problemas o desafíos.

Cabe mencionar que la motivación personal en el trabajo está vinculada con el factor extrínseco, pues el salario, o los beneficios y recompensas que otorga una empresa forma parte del motivo para que un trabajador realice sus tareas efectivamente, sin embargo el motivo intrínseco también juega un papel importante en el desarrollo de las actividades en el entorno laboral. Por ello Tecoloco (2012), manifiesta algunos aspectos para motivar a una persona en su trabajo: Tratar de encontrar todos los aspectos positivos en el trabajo y usarlos como herramientas motivacionales. Estudiar cada oportunidad que la empresa brinda. Identificar los retos principales y proponer lograrlos. La vida laboral está llena de retos por alcanzar. Trazar metas altas y no tener miedo de luchar por ellas. Muchas veces, esto es uno de los mejores aspectos motivacionales: demostrarte qué tan capaz eres.

Evaluar los factores motivacionales constantemente y, cuando sientas que estas ya no son suficientes, trazar nuevas motivaciones para que no te estanques.

### **Factor Colectivo**

La motivación grupal siempre está dirigida por el líder de un grupo; para el desempeño de cualquier actividad colectiva, se necesita la preparación del equipo y así obtener la hazaña; y para conseguirlo, es imperativo una motivación global que se encamine en las causas comunes que posee la colectividad. Por tanto, la persona más importante para proveer la motivación necesaria en una agrupación es el líder. Aunque la motivación colectiva conlleva una tarea complicada, Fernández, Garrote, Gonzáles, & Lorenzo (2014) explican que es esencial que “los miembros del equipo conformen un grupo informal, es decir, que se sientan cómodos al invertir en relacionarse entre ellos en lugar de hacerlo con otras personas. Y, que además compartan alguna motivación intrínseca hacia la tarea que deban realizar” (p.173). En un lugar de trabajo es fundamental la motivación personal, pero se considera aún más importante la motivación en equipo, dado que la empresa busca un bien común para todos quienes laboran en ella, en vista de esto, los líderes están en una constante búsqueda de equipos efectivos, pero para hacerlo posible, se suele atravesar por una serie de fases en donde surgen tensiones, rechazo hacia determinados miembros; ocasionando menor productividad y descontrol. Si bien es cierto, estos aspectos permiten la madurez y evolución de un equipo de trabajo, pero también pueden quedarse en el camino. De acuerdo a Ruiz, M. (2012) “un equipo desmotivado pasa ser un grupo y un grupo desmotivado pasa a ser una banda. No hay nexos emocionales entre las persona, entre los componentes, por tanto caen en el desánimo” (p.71). A fin de llevar a cabo el objetivo de trabajo, es importante que las personas que lo conforman dispongan de actitudes y competencias complementarias, mostrando un nivel alto de compromiso, igualmente, participando y compartiendo emociones y así alcanzar un excelente desempeño y resultado.

Como se ha anunciado, un líder es el factor más importante en la motivación colectiva, es por ello, que se debe tomar en cuenta los componentes necesarios para la consecución de óptimas conclusiones en las metas planteadas de una

organización. Palomo, (2013), señala la importancia de la motivación en una organización; pues es imperativo dejar de considerar al trabajador como una máquina, para pasar a conformar un verdadero equipo consolidado en busca de su autorrealización laboral, también en otras áreas o unidades, con profesionales de distintos campos y en algunos casos con clientes, proveedores o empresas de la competencia. (p.12). Así mismo, dado que los superiores invariablemente buscan el éxito empresarial, deben considerar como su prioridad al personal y motivarlo. Por esto, es básico el establecer una cultura empresarial entre todos sus miembros, favoreciendo al aprendizaje entre todos los funcionarios y siempre aprovechar el desarrollo competencial de los asalariados y desechar aquellos que no sean necesarios para la organización. Nuevamente citando a Palomo, M. (2013) expone el interés de “crear, unificar, desarrollar y difundir la actividad de comunicación interna y externa de toda la organización” (p.12), por consiguiente, se debe proporcionar toda la información a cada uno de los colaboradores, y permitir que todos los miembros de la organización puedan expresarse libremente ante la administración.

La motivación de un colectivo parte de un objetivo en común, este objetivo debe ser claro, conciso y alcanzable; y siempre orientado a la realización de resultados comunes, más no de metas personales, en otras palabras, que el beneficio sea para todos quienes conforman el equipo de trabajo. De igual forma, la motivación colectiva conlleva el esfuerzo y rendimiento de todo el equipo, así mismo, se debe permitir el establecimiento de apoyo mutuo para lazos de cohesión. Por tanto, la motivación colectiva se determina de objetivos globales más vastos que los objetivos específicos que justifiquen la existencia de las compañías.

### **Tipos de Motivadores**

Según Moreno, Cervelló, Montero, Vera, & García (2012), los motivos de práctica son inherentes a la propia actividad o tarea y la persona la realiza por el placer o el disfrute que eso le supone, se habla de motivación intrínseca. En este caso, el grado de voluntariedad por parte de las personas para realizarlas tareas es muy alto, siendo por tanto la motivación intrínseca la más auto determinada dentro de la clasificación que propone la teoría. En cambio, cuando los motivos que

conducen a una persona a realizar una actividad, son ajenos a la misma, se habla de motivación extrínseca, siendo ésta menos auto determinada.

Los tipos de motivación, de acuerdo con Rodríguez (2016), son extrínsecos e intrínsecos; detallados a continuación:

### **Motivación Intrínseca**

Compromete la participación en la postura, debido a que es reconfortante. Es decir, la motivación intrínseca involucra la ejecución de una actividad por sí misma y no la aspiración de una recompensa externa. En la motivación intrínseca el comportamiento es estimulado por el afán de progresar y por la satisfacción de hacer las cosas bien hechas. A esto, se añade la conceptualización de motivación intrínseca en el ámbito laboral, explicada por Godoy & Bresós (2013) “La satisfacción intrínseca surge espontáneamente cuando el esfuerzo realizado en un trabajo bien hecho se refleja en el desempeño logrado” (p.60). En esta motivación se fortalece la auto-confianza, los conocimientos y habilidades, se establece metas estimulantes, favoreciendo un entorno de respeto o revelando inclinación por posibilidades que excedan de lo habitual.

La motivación intrínseca es aquella fuerza interna que accede a la realización de distintas acciones, es aquella que se manifiesta desde el interior del hombre con la intención de satisfacer los deseos de crecimiento personal y/o autorrealización. Este tipo de motivación nace del gozo que se adquiere al finalizar una tarea o acción; en otras palabras, al proceso de realización en sí. Por consiguiente, ésta no se fija en los fracasos al no culminar un deseo, pues, por el contrario una persona intrínsecamente motivada obtiene el placer del aprendizaje y de la experiencia obtenida durante los procesos para la realización de su cometido, puesto que, este individuo no espera resultados derivados de esta acción. Además, la Académica Telmex y la Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID), (2016) acota lo siguiente: “La motivación intrínseca es aquella que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal” (p.28). La motivación intrínseca no se produce con el objetivo de obtener resultados, sino que nace del placer que se obtiene al desarrollar una actividad, dicho de otro modo, a la evolución de la actividad, la preparación y el aprendizaje

obtenido y finalmente el gozo individual. Relacionando las definiciones otorgadas por la UNID en relación al aspecto laboral, se estima que este tipo de motivación está vinculado con el rendimiento y la satisfacción en el lugar de trabajo. Por ende, todo elemento que afecte de manera positiva a cualquiera de ella, influye directamente en la potencialización de la motivación intrínseca. Añadiendo a este análisis, Thomas, K. (2014) sostiene que “la motivación intrínseca tienen lugar cuando están presentes tres estados psicológicos: el sentido que tiene el trabajo, la responsabilidad por los resultados del trabajo y el conocimiento de los resultados reales del trabajo” (p.134). De acuerdo a los estados psicológicos mencionados anteriormente, el autor hace referencia al primero como las acciones en el área laboral, el segundo en los resultados de las tareas y el tercero al progreso de dichas acciones o actividades. Además, la motivación intrínseca en el trabajo se manifiesta con dos tipos de comportamientos: el primero se constituye con el de *pertenencia* es decir incorporándose en la organización y continuar en ella. Y una segunda que manifiesta un comportamiento de *desempeño* en el que se da a conocer cómo se ejecuta o realiza la tarea. (Thomas, 2014)

La Universidad de Barcelona en su página web OBS Business School (2016), expone que las características que permiten comprender la motivación intrínseca son: Autodeterminación: Establece dos factores, por un lado, la capacidad de decisión en torno a características trascendentales; por otro, el establecimiento de metas y planes que permitan una proyección de la persona en todos sus aspectos. Competencia: Nos definen como sujetos y nos diferencian del resto de las personas con las que convivimos. *Interrelación*: Las relaciones interpersonales siguen siendo fundamentales para que cada uno decida cuáles son sus intereses. Curiosidad: es la condición innata de las personas para el conocimiento. La curiosidad es un motivo en sí mismo que debe ser orientado en función de las metas de cada individuo, y poder así lograr el desarrollo humano en las compañías gracias a una inherente y persistente relación personal y laboral.

### **Motivación Extrínseca**

Es entendida como el impulso que da lugar a una determinada conducta, es externo al mismo. Es decir, el elemento motivador no es una consecuencia natural

de la tarea. En la motivación extrínseca el comportamiento es motivado por el deseo de obtener algo deseado o evitar un resultado adverso.

La motivación extrínseca es uno de los tipos de motivación en la cual, la mayor parte de las personas están sujetas, más, sin embargo, varios desconocen su significado. Se podría definir como aquella que se obtiene al realizar una acción, es decir una recompensa adquirida al finalizar una actividad. En otras palabras, este tipo de motivación es externa, pues proyecta el interés motivacional a través de compensaciones externas. Según señala Martínez, M. (2012) “en la motivación extrínseca el sujeto se mueve por las consecuencias que espera alcanzar –por ejemplo, el salario- debido a la acción del entorno, en virtud de la acción ejecutada” (p.52). En tanto, no esté influenciada por un factor interno, como la convicción que posee el ser humano, sino por el contrario, por elementos externos que permitan alcanzar un deseo, aquello se puede definir como motivación extrínseca. Igualmente Martínez (2012), recalca acerca de la motivación extrínseca, cuando el sujeto se mueve por este tipo de motivación está, en cierto modo, dependiendo de la reacción del entorno, esto es, de lo que reciba a cambio, pues cuando se mueve por motivación intrínseca está respondiendo a su propia satisfacción personal. Además, otra de las características de la motivación extrínseca es que los deseos que estimulan a la realización de una actividad no están inherentes a la propia acción, pues como se ha expresado con anterioridad, este tipo de motivación está regulada principalmente por beneficios o recompensas externas; en vista de que, la finalidad es obtener esas recompensas o intereses y no el deleite de la culminación de la propia acción en sí. Dicho de otro modo, como su propio nombre lo indica la motivación extrínseca está vinculada directamente con todos los factores y elementos referentes al exterior. Esto significa que un individuo ejecuta la acción para acceder a la recompensa anunciada. En sí, la motivación no le nace desde dentro (motivación intrínseca) y, en consecuencia, es concebible que las actividades tengan un desempeño forzoso, en otras palabras, no es importante el gusto por la actividad que realiza, pero sí en muchas ocasiones la persona tendrá que salir de su zona de confort si desea conseguirlo. Para García, L. (2013) “las consecuencias de este tipo de motivación son generalmente negativas” (p.33). Para mantener esta motivación es necesario sustentar permanentemente el apoyo externo (premios o

recompensas). Pese a que, en ciertos casos y bajo algunas condiciones los refuerzos pueden ser infalibles (e incluso necesarios), en general su eficacia es limitada, pues la motivación desaparece cuando los apoyos (premios, recompensas, etc.) dejan de aplicarse.

Según Aleman, G. (2013) señala que, conforme con los aportes de Deci & Ryan, existen cuatro estadios de motivación extrínseca: *Motivación regulada externamente*: no existe autonomía y se hace porque alguien nos lo pide o porque esperamos una recompensa. *Motivación introyectada*: El objetivo sigue siendo cumplir una demanda externa, pero la recompensa es interna. Tiene que ver con el mantenimiento de la autoestima, con alegrarse por ser capaz de hacer algo que nos piden, pero no tiene autonomía. *Motivación regulada por identificación*: Se sigue realizando por algo externo, pero cuenta con mayor autonomía y capacidad de tomar decisiones para llegar a ella. *Motivación por integración*: Se logra cuando la persona asimila los objetivos como propios y acordes a su sistema de valores, además de tener una gran autonomía. Sigue sin ser intrínseca porque la tarea no se realiza por el propio disfrute de la misma. Alemán, G. (2013)

Es importante recalcar que la motivación extrínseca es un factor que complementa a la motivación intrínseca, pues los estímulos extrínsecos otorgan una gran repercusión en el comportamiento de la motivación intrínseca. Un ejemplo claro en una organización es el salario, pues este rige en el comportamiento del personal de una compañía, haciendo que el colaborador trabaje de mejor manera debido a que se establece como un incentivo externo que influye en gran medida en la conducta intrínseca de la persona.

### **Escalas de motivación**

En las escalas de motivación según Araya & Pedreros, (2013) menciona que “Las personas se mueven a través de motivos, es decir, en la búsqueda de satisfacer ciertas necesidades. Esto implica que una vez satisfecha la *necesidad*, se reduce el impulso que motivó la conducta” (p.46). La escala de motivación es la jerarquía de necesidades propuesto por Maslow, en el cual sistematiza las necesidades humanas como punto de partida o impulso en la motivación. Ahora

bien, la teoría explicada por Maslow, no específicamente está centrada en el área laboral, sin embargo, sus aportes posibilitan aplicarlo al mismo. Adicionalmente, el objetivo de Maslow fue el de remarcar el potencial humano, a través de una teoría de necesidad, por lo tanto, en esta teoría se conoce aspectos de la personalidad y cómo surgen; cómo interactúan estas necesidades con el entorno en que el ser humano vive. Arranz, A. (2017) Señala que “este autor jerarquizó las necesidades humanas. Opinaba que se podían ordenar. Por lo tanto, creó una pirámide con cinco niveles cuya cima es la autorrealización. La forma de ascender en la escala de Maslow es adoptar una actitud activa” (s.n.p.). Desde el punto de vista de Maslow, las motivaciones son los estímulos que mueven a una persona y éstas emergen a partir de una serie de necesidades, partiendo de esta afirmación, Maslow deriva la elaboración de su pirámide de necesidades, por consiguiente la pirámide de Maslow si se puede emplear en las empresas públicas o privadas, puesto que, dinamizan las condiciones de sus trabajadores y su increíble rendimiento.

### **Necesidad de Autorrealización**

Palomo, M. (2013) manifiesta que de acuerdo con Abraham Maslow: “La necesidad de autorrealización, o, lo que es lo mismo, la tendencia de la persona a ser cada vez más ella misma. Es aquella necesidad que se activa cuando el autoestima ha alcanzado un nivel aceptable de satisfacción” (p.95). Según Maslow, la necesidad de autorrealización, es el interés de la persona a ser realmente lo que puede llegar a ser. Como consecuencia esta teoría, hace hincapié en la peculiaridad de cada ser humano. Además añade que este es el ideal al que todo ser humano aspira alcanzar; el objetivo de la autorrealización, es impulsar, estimular y desarrollar todo el talento y potencial que una persona posee, pues cuando se llega a este punto, el resto de necesidades están cubiertas. Así mismo, esta necesidad es una inclinación hacia la confianza en uno mismo, y permite su impulso cuando la autoestima ha logrado una medida de aceptación alta. En el clima laboral permite el desarrollo de creatividad, el talento y la potencia que posee cada persona. Para Arranz, A. (2017) “En este grado impera la creatividad, las acciones son espontáneas, la moralidad es esencial, los prejuicios no existen y se aceptan los hechos” (s.p. i.).

## **Necesidad de Autoestima**

El ser humano necesita respetarse a sí mismo, pues una autoestima perturbada da lugar a un desequilibrio de la conducta y bajo rendimiento en las actividades cotidianas. Además, refleja una necesidad de auto aceptación y satisfacción personal y están dirigidas hacia el interior o exterior de una persona, como el éxito personal o el reconocimiento de los demás. La necesidad de autoestima, significa valorarse positivamente, de manera que, una persona con baja autoestima provoca una relación contraria a su bienestar mental. Se constituye a la autoestima, como una necesidad por el hecho de que es indispensable para un desarrollo normal y saludable, así como, posee un valor para la supervivencia en la cotidianidad. En el lugar de trabajo, el reconocimiento y respeto de los demás, por las actividades o tareas efectuadas permite el desempeño de manera eficaz y eficiente, así mismo, la oportunidad para realizar trabajos creativos. De acuerdo con Araya & Pedreros, (2013) “la necesidad de autoestima, está compuesto por aspectos del trabajo que hacen a las personas sentirse bien consigo mismas” (p.51).

Para (Arranz, 2017), esta necesidad se divide en dos tipos:

*Inferior:* Se basa en el respeto de los demás. Busca la atención y el aprecio de la gente. Se relaciona con la reputación que tienen las personas, su estatus y la posición que alcanzan en la sociedad. *Superior:* Consiste en el respeto hacia uno mismo. Implica el cuidar, valorar, aceptar y comprender los propios pensamientos. Es decir que se busca una necesidad Superior en los colaboradores para que exista una homeostasis entre la salud del individuo y su entorno laboral.

## **Necesidades sociales y de pertenencia:**

Los seres humanos por naturaleza buscan el sentimiento de bienestar y satisfacción al establecer relaciones humanas con otros individuos, puesto que, la naturalidad de cualquier persona es obtener el sentido de pertenencia, una simpatía y una inclinación recíproca de quienes integran una comunidad. Esta necesidad conlleva a acceder a recursos sociales, a la convivencia personal, a la de participar plenamente en la vida social, a la solidaridad y a la integración social. Esta necesidad permite alcanzar un nivel de vida aceptable. Para Araya & Pedreros, (2013) “La necesidad social y de pertenencia, trata sobre las relaciones que las

personas establecen con los demás” (p.51). Gran parte de organizaciones cuentan con la coexistencia entre varias personas, por lo que, esta motivación otorga el sentido de pertenencia, cordialidad y contacto con las personas, así mismo, en actividades de índole social. Si se habla del contexto laboral, los equipos de trabajo forman parte de éste, proporcionando el desempeño idóneo y adecuado de los colaboradores de una compañía; del mismo modo, estos equipos deben convivir en armonía. De hecho, sin satisfacer nuestro sentido de pertenencia y sin apoyo no estaremos motivados para buscar lo mejor de sí mismos Arranz, (2017). En otros términos, el trabajo debe tener tareas que impliquen un desarrollo humano integral, aportando al crecimiento personal y alcanzando un avance social y total.

A esto, Jiménez, (2014), señala que la teoría de la identidad social se basa en el discernimiento que posee el individuo sobre la pertenencia a un grupo social para el desenvolvimiento correcto de su vida laboral, esta identidad está basada en la parte emocional y puede estar determinado por dos extremos: el interpersonal, en el que, el comportamiento se establece por las relaciones personales con otros individuos y el intergrupar, en el cual la conducta se determina por la pertenencia a un grupo.

#### **Necesidad de protección:**

Según Ledesma, M. (2015) “las necesidades de seguridad y protección incluyen las seguridades económicas, en el trabajo, emocional y espiritual; la protección personal y familiar de peligros y desastres” (p.207). Es una tendencia a sentirse seguro y protegido frente a situaciones un tanto amenazantes o peligrosas en el aspecto psicológico y físico. El ser humano siempre necesita sentirse protegido contra cualquier amenaza, la seguridad y la tranquilidad confluyen en la fuerza que impulsa el comportamiento de un sujeto. Este tipo de seguridad no solamente hace alusión al contexto físico, también incluye estabilidad, orden, control sobre la vida propia y control ambiental. Esta escala de motivación se consigue a través de un entorno seguro, armónico y no riesgoso. Un ejemplo claro puede considerarse la seguridad en el empleo, estabilidad, protección, límites y orden.

## **La Inducción**

La motivación como se ha mencionado en líneas anteriores afecta en todas las esferas de interacción del ser humano como el resultado de varios procesos de adaptaciones una de estas áreas es el plano laboral, que la persona va encontrarse inmerso la mayor parte de su vida y además tendrá que afrontar diversos cambios a lo largo de su vida laboral. Sin embargo la inserción y posterior adaptación puede verse afectada de mayor o menor forma dependiendo de la empresa y si esta aplica o no el proceso de Inducción a los colaboradores a su nuevo hogar laboral es por ello que a continuación se describe este proceso de suma importancia para brindar confianza a los nuevos integrantes de las compañías.

La inducción en las organizaciones busca que su talento humano cumpla eficientemente sus obligaciones, involucrando sus aptitudes, capacidades y habilidades intelectuales y sociales, de tal manera que el nuevo integrante actúe como un agente de cambio, permitiendo el mejoramiento de las operaciones y sistemas que se da en una organización. Dessler (2013), define la inducción, como aquel procedimiento que permite proporcionar a los colaboradores nueva información básica referente a la organización con el fin de incrementar el desempeño a corto plazo. Es así que, la inducción es una etapa en la que una organización proporciona adiestramiento para que los nuevos colaboradores conozcan sus funciones específicas y de manera concisa el objetivo de la empresa. Consiste básicamente en supervisar y orientar al nuevo trabajador. Por lo tanto, la empresa otorga una efectiva orientación general de las funciones que desempeñará en su puesto de trabajo. Para Santiz, M. (2013) la inducción “es un proceso de vital importancia dentro de una organización, a pesar de que muchos gerentes no la toman en cuenta” (s.n.p.), por diversas razones entre ellas tal vez la más importante es que no se cumple con procesos técnicos de selección por lo que se desconoce la gran importancia que posee este último proceso; a pesar de que en muchas organizaciones se ignora ese proceso, pues es intrínseco recalcar que aquellos que ingresan a esta etapa, muestran un comportamiento y un desempeño de sus actividades de forma eficiente y eficaz. Del mismo modo, Santiz, M. (2013) menciona que “es un tipo de adiestramiento para que se adecue al individuo (...) y familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su

cultura, sus principales directivos, su historia, sus políticas, manuales que existe dentro de la empresa” (p.23).

Según Corral, Gil, Velasco, & Serrano, (2012) quienes explican que “es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoya en presupuestos” (p.2).

En otras palabras, cuando se contrata al candidato entre los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización, es eminente recalcar el hecho de que una nueva persona va a sumarse a ella y aquel nuevo trabajador se encontrará inmerso en un entorno de normas, políticas, procedimientos y costumbres nuevas y su desconocimiento puede afectar su desenvolvimiento en la organización. En tal sentido Castillo, D. (2013) explica que “la inducción influye de forma constructiva en el desarrollo de capacidades y habilidades del nuevo integrante del personal” (p.16). Pues de lo contrario, haciendo referencia a lo expuesto por la autora, de no ejecutarse esta acción conllevaría a efectos negativos convirtiéndose en un serio obstáculo para el progreso de la organización. Así mismo, expone la definición de inducción otorgado por Chiavenato “el primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos” (Castillo, 2013, p.16).

El conocimiento empírico de los procesos de gestión de talento humano en una empresa, hace que se excluya la etapa de inducción o que este proceso se proporcione de manera informal e improvisada, pues si los procesos iniciales como el reclutamiento, selección e inducción del personal se lo efectúan idóneamente, evitaría consecuencias como la insatisfacción o rotación del personal. En muchas organizaciones, es bien vista la fase de inducción, debido a que es una herramienta de mejora de procesos, logrando la interacción completa y total del nuevo colaborador hacia la organización. García, Rojas, & Campos, (2012), indican que:

Definir con claridad debida, las comisiones de trabajo que requiere la institución, según los proyectos que se llevarán a cabo. El administrador de la institución en la primera sesión de trabajo, preferiblemente con la

totalidad del personal, les informará las comisiones y a la vez invitará a los funcionarios a prepararse para que se incorporen con gran disposición a las tareas que se encomendarán. (p.423)

Una inducción exitosa lleva consigo varios beneficios, de manera que, todas las empresas deberían implementar este proceso; así, facilitaría la obtención de resultados óptimos y un personal altamente preparado para el cumplimiento de sus funciones. De la misma manera, lo aclara Parra, S. (2013), en donde expone las ventajas que tiene una empresa al ejecutar la etapa de inducción con el personal entre las que se puede mencionar: “Menor rotación de personal, aumento de la productividad, mejora de la moral de los colaboradores, menores costos de capacitación y reclutamiento, facilitación del aprendizaje, reducción de la ansiedad de los recién colaboradores” (p.19). Las empresas en la actualidad están de acuerdo en utilizar “modelos estratégicos de gestión” para efectuar la administración del personal. Dado que los administradores o líderes de la empresa están a cargo de este control, son quienes deben proponer procesos para el desarrollo adecuado de la inducción. Por consiguiente, es imperativo adaptar estos procesos para ajustar y aclimatar al nuevo colaborador, logrando su contribución inmediata y efectiva. García, Rojas, & Campos, (2012), manifiestan que “para que el proceso de inducción tenga el éxito deseado (...) se requiere en la unidad o dependencia que lo ejecuta, un administrador comprometido con el cambio, con visión de futuro que propicie una activa y responsable participación del recurso humano propio de la organización” (p.427). Por lo tanto, efectuando este proceso, se evita el tiempo y el costo que pierde la empresa cuando el nuevo colaborador trata de averiguar por sí mismo los objetivos de la organización, sus funciones, a quién recurrir para la solución de problemas, beneficios que obtiene como trabajador, etc.; es por ello, la importancia de que una empresa procure dotar de este entrenamiento a su personal. Para Santiz, M. (2013), existen tres partes importantes en la etapa de inducción: “*Información Introductoria*: proporcionada en funciones individuales o de grupo, a través de una persona de la gerencia de personal. *Información* proporcionada por el *Supervisor*. *Entrevista*: de ajuste varias semanas después de que el trabajador haya estado en el puesto” (s.n.p.).

Del mismo modo que, los encargados de este proceso aprestan de todo su esfuerzo para enfatizar la adaptación del nuevo colaborador, el integrante de la organización también debe aceptar y adherirse a un nuevo sistema de políticas o normas que han establecido sus superiores. Dicho esto, el nuevo integrante y sus superiores deben apoyarse y complementar sus conocimientos, habilidades y capacidades para la introducción a su puesto de trabajo, convirtiéndose así, en un elemento productivo. Además, en esta etapa, se conocerá los procesos de orientación general, lo que constituye el instrumento perfecto, debido a que el nuevo personal recibe el apoyo y motivación por parte de la organización, por lo que éstos desarrollan el sentido del compromiso y la pertenencia. Mientras, Bermudez, (2012) sostiene que:

La fase más importante de la selección o reclutamiento de una empresa es la inducción, la cual abarca una integración y orientación al nuevo trabajador en el nuevo empleo. Además de recibir y orientar a las personas que se vinculan a la compañía, la inducción general también es muy importante porque, cuando un individuo nuevo llega a la organización, es el primer contacto de éste con la empresa, y las primeras impresiones causadas son fundamentales en el desarrollo laboral del individuo dentro de ella.(s.n.p)

Así mismo, una connotación especial entre la inducción y la sociabilización laboral, pues confirma que no solamente se trata de una etapa de adaptación, sino más bien de asimilación, acomodación e integración del trabajador. También Bermudez, H. (2012), aclara la otra cara de la moneda de la inducción, afirmando que: “los nuevos trabajadores no son sujetos pasivos de adaptación. (...) ellos han sido contratados para contribuir a los objetivos de la organización a la que llegan” (p.137). Esto se debe a que la empresa actúa de manera individual, es decir velando solamente por los intereses de la misma y dejando de lado el criterio del nuevo colaborador, pues si se analiza exhaustivamente, el talento humano es la columna vertebral de la organización, sus aportes contribuyen significativamente al progreso de ésta, por ello desde la etapa de inducción un colaborador debe ser motivado e integrado completamente dentro de la compañía.

Concluyendo, la inducción constituye todos aquellos procesos para disponer a un nuevo trabajador a la inserción de sus actividades, integrando sus capacidades al avance de la compañía. Busca la pronta adaptación del nuevo integrante en la empresa: obligaciones, derechos, políticas de la empresa compañeros de trabajo, etc. En el proceso de contratación, es elemental tomar en cuenta que el aspirante es una nueva personalidad que se incorpora en la empresa, siendo así, esta fase requiere de un buen programa de administración, para implantar planes o programas cuyo fin sea el de acelerar la integración del sujeto en el menor tiempo posible, caso contrario, afectaría de forma negativa su compromiso, eficiencia y sobre todo su satisfacción. Por todo lo mencionado anteriormente, la inducción es la parte primordial de un nuevo colaborador, pues es el primer contacto que se tiene con la empresa, constituyendo la base de todos los compromisos y expectativas implícitas del trabajador.

### **Métodos de Inducción**

Bermudez, H. (2012), asegura que “los ejecutivos de la gestión humana en las organizaciones requieren minimizar los temores y las ansiedades de los trabajadores para encontrar rápidamente el sentido de gratitud y de pertenencia y así obtener su contribución inmediata y efectiva” (p.137). Para lograr lo anteriormente mencionado, es básico que en esta fase se proporcione métodos para el adiestramiento del nuevo integrante. Todos estos métodos deben contener los aspectos de la empresa, presentando una gran cantidad de información sobre la organización. El uso de nuevos canales de información y nuevas herramientas permiten la adquisición de conocimiento de forma efectiva y rápida. Así mismo, facilita el desarrollo de conocimiento y habilidades y la auto-organización en el empleo de información y adquisición de competencias. A continuación se detallan los métodos más usuales para el procedimiento de inducción:

### **Métodos Audiovisuales**

Consta de reproducciones narrativas de audio y video, en donde abarca todos los temas trascendentales para la inducción del colaborador. Las imágenes proyectables posibilitan la interacción y la continua actualización de contenidos, pues no solamente se puede utilizar como herramienta de aprendizaje en el proceso

de inducción; también en las capacitaciones del personal de la empresa. Según Jaume, U. (2015) “los medios audiovisuales potencian el interés, creatividad, retención, y autoaprendizaje en las personas y fueron colaboradores con mucho éxito en los distintos planes creados a lo largo del tiempo” (s.p). El método audiovisual usualmente colaborador por las organizaciones, son las diapositivas o los videos con contenido informativo y educativo, constituyendo un técnica de apoyo didáctico para la persona capacitada; igualmente responde a los procesos de comunicación interactiva e interviniendo como medios complementarios de trasmisión de la información y facilitando una mejor comprensión e interpretación de ideas. A través de estos medios, el instructor y el participante interactúan y existe un mejor desenvolvimiento de las actividades propuestas. Por tanto, simplifica la comprensión de conceptos durante la fase enseñanza y aprendizaje, enfatizando las tareas o funciones que llevará a cabo el participante en su lugar de trabajo. Este método dispone de una serie de procesos, proporcionando al aprendiz técnicas variadas de aprendizaje, además permite la motivación grupal y estimula el interés enfocado al área laboral, acerca al trabajador a la realidad de la organización y complementa técnicas didácticas.

### **Folletos**

Son manuales de trabajo escritos, respondiendo a la información relevante de la empresa, mismos que son entregados al colaborador en inducción. “Los folletos componen una herramienta o medio eficiente para publicitar o exponer las características de un servicio, producto o compañía. Constituye el material impreso propio de una organización manejando diferentes criterios para cada tipo de folleto” Alcázar,( 2016). Los folletos aportan con la información identificadora, informativa y publicitaria, en el caso de las organizaciones, se emplea mucho para dar lugar a la reseña de ésta y la información general. Es importante que en el folleto presentado por la empresa, contenga la información apropiada y correspondiente, así mismo exponer contenido resumido pero claro y objetivo, explicando los beneficios del servicio o productos que ofertan, redactado con títulos y subtítulos atractivos y claros. Añadir imágenes de las actividades de la empresa, del mismo modo, de los productos y servicios, incluyendo una breve descripción explicativa.

Estructurar los distintos productos y argumentaciones en una sucesión lógica. Anexar al texto y las fotografías diagramas, dibujos. A fin de proporcionar información objetiva de lo que se desea exponer o presentar.

### **Capacitaciones**

Capacitar es involucrar al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de diferentes tipos y estos se enfocan a diversas terminaciones individuales y organizacionales. (Bailón Olea, 2014, s.n.p. )

Es una modalidad usada por las compañías en donde varios expositores efectúan una presentación sobre los temas más relevantes de la empresa. La persona que realiza las capacitaciones es responsable de comprender el potencial educativo de la compañía, este método tiene como fin generar un programa de formación, disponer de los conocimientos suficientes para transmitir a aquellos quienes están en este proceso. Por ello, la importancia de que el capacitador emita los conocimientos necesarios de la funciones que llevará a cabo y de la cultura organizativa, así mismo, apoyar con una dinámica de motivación empresarial. Este método, quizá constituye el factor más importante en el proceso inductivo del trabajador, dado que, es la técnica más apropiada para obtener la información explícita del lugar de trabajo. Gómez Zermeño & Alemán De La Garza, (2013), exponen que “aquellas organizaciones que desenvuelvan estas competencias, tendrán una mayor congruencia para anticipar nuevos escenarios y perfeccionar el talento humano que se requiere para los procesos fructíferos y acciones de mejora” (s.n.p) La capacitación da lugar al aprendizaje, permite el desarrollo de actitudes y habilidades que conducen a un cambio permanente de conducta; es sustancial llevar a cabo la capacitación laboral para efecto y beneficio de la organización. No obstante, para efectuar una capacitación en las compañías, es importante detectar las necesidades del puesto a capacitar, percibiendo los problemas actuales y desafíos a los que se enfrentará en un futuro. Finalmente es intrínseco que se desarrolle una capacitación en la cual se oriente a la conciencia y sensibilización necesaria en el colaborador, con la intención de lograr con mayor agilidad y nivel

de compromiso, así mismo, la aceptación de su nuevo lugar de trabajo y el habituarse a éste.

### **Tipos de inducción**

La inducción en una organización consta de dos tipos, una general y otra específica. Las dos cumplen con elementos trascendentales para la adaptación del personal recién llegado a la empresa. Por tal, su importancia radica en ejecutar las dos, para así obtener satisfactorios resultados en la empresa. Estos programas otorgan la información suficiente para preparar a los nuevos trabajadores a la adaptación inmediata de su puesto y cumplirlo eficientemente, al mismo tiempo que, estimula el desarrollo del personal y su compromiso con la organización.

### **Inducción General**

En la inducción general se maximiza las habilidades, capacidades y destrezas de un individuo, además pretende que éste tenga una visión e información general de la organización, permitiendo conocer al colaborador de manera universal su papel dentro de la organización, de tal modo que desarrolle su trabajo de manera autónoma. Generalmente, en este aspecto se da una breve información sobre historia, estructura organizacional, normativa o políticas empresariales, planes de acción o planes estratégicos de la empresa. De acuerdo con Bermúdez, (2012), se conceptualiza como inducción general al “recibimiento de los nuevos trabajadores, a través de procesos diseñados, ejecutados y evaluados a la medida de sus empresas Este proceso recibe los nombres de *inducción general* o *socialización organizacional*” (p.121-122).

Hablando en términos generales de inducción, el conocimiento de la persona que ingresa a la organización, debe adquirir instrucción de la historia de la organización, su estructura, mercadeo y esquema comercial; políticas de la empresa con respecto al personal, higiene y seguridad, medio ambiente, programas de salud laboral, calidad, cultura, misión, valores. (Alles, 2012, p. 354). La inducción general da a conocer las políticas generales y el proceso productivo de la empresa, pero también se debe tomar en cuenta el factor motivacional, de tal manera que el trabajador se sienta completamente vinculado a la organización. Así también lo

explica Bermúdez, H. (2012), durante la inducción general “se pretende cuidar la motivación y el bienestar de los trabajadores para lograr su alto rendimiento, su fidelidad y su permanencia en la empresa” (p.117). No obstante, este aspecto es ignorado por la mayor parte de empresas y al no tener personal motivado, su desempeño se verá desfavorable, así mismo Bermúdez, H. (2012) explica (...) “ciertos procesos de la actual administración del personal aparecen elaborados con nociones inadecuadas y parecen contribuir directamente a las adversidades de los seres humanos en los escenarios organizacionales” (p.117-118). Para el autor el sentido de motivación en el clima laboral adopta una causa relevante para el buen ejercicio de las competencias y habilidades a desarrollar por parte de los nuevos integrantes, aunque muchas de las veces este componente no es llevado a cabo.

La inducción general, considera a la organización como un sistema en donde orienta a todos hacia una misma imagen corporativa, es importante que desde un principio se facilite un enfoque integral, desarrollando un ambiente de excelente comunicación y participación, es por ello que en la inducción general se da un ángulo visual de la estructura general de la compañía, su misión y visión, la importancia de los valores corporativos y objetivos de la organización. Adicionalmente se da una charla motivacional y una introducción del video institucional, en esta presentación, el nuevo aspirante conocerá sobre los servicios o productos que oferta su empresa, sectores a los que atiende, etc. También se direcciona a proyectos actuales y programas de desarrollo que la empresa está ejecutando. Otro punto a tratar en esta fase son particularidades relativas al contrato laboral, por ejemplo: horarios de trabajo, tiempos de descanso, tiempos de alimentación, días de pago, beneficios y recompensas, vacaciones entre otros. Un aspecto importante es el de capacitación de programas de promoción y desarrollo general de los trabajadores dentro de la compañía. Los elementos sobre seguridad social, reglamento interno de trabajo, sistemas de retribución y factores de interés institucional; salud ocupacional y seguridad industrial forman parte de esta etapa. Finalmente, se debe añadir una extrospección general de la conducta y comportamiento del personal antiguo, de esta forma el aspirante intensifica su desempeño y obligación para con el nuevo puesto de trabajo.

## **Inducción Específica**

Empezando, la conceptualización otorgada por Alles ,M. (2012), se puede decir que la inducción específica es, “la ejecución de tareas propias del puesto de trabajo y todo lo necesario para la integración del nuevo integrante. En muchos casos las organizaciones realizan durante el proceso de inducción capacitaciones en algunas herramientas necesarias para desempeñarse en el puesto” (p.81). Dicho esto, básicamente se trata de proporcionar la instrucción de las tareas a realizar, procedimientos que se ejecuta en el puesto de trabajo, informe de las prácticas usuales. Así también, Alles (2012), conceptualiza al término de inducción específica como inducción al puesto de trabajo, en donde expone la siguiente definición:

Actividad estructurada o no usualmente a cargo del jefe directo en el cual se le explica al nuevo integrante sus principales responsabilidades y tareas, procedimientos específicos en relación con la función, uso de maquinarias u otros equipos o herramientas necesarias para realizar su trabajo. (s.n.p)

La autora enuncia a la inducción específica como un entrenamiento de funciones para el cargo a ejercer funciones y alcances propias del puesto a desarrollar, introduciendo la ubicación del nuevo colaborador dentro del organigrama y de sus procesos productivos, su afinidad e interacción con otras áreas o dependencias, los proyectos de contingencia, los procesos para adquirir ayuda de tercero, etc.

En esta etapa, se establece las competencias claves y específicas para el desempeño de obligaciones en los diferentes niveles de trabajo, se aplica principalmente el entrenamiento y capacitación apoyando las necesidades del nuevo colaborador, así mismo, los encargados en el proceso de inducción deben otorgar la suficiente información para cubrir las inquietudes que presenta el nuevo personal; por consiguiente, se distingue como la fase primordial de todo el proceso de inducción, considerando que en ese momento el colaborador se prepara para el cumplimiento cabal de sus actividades, en virtud de ello, es indispensable preparar, capacitar y orientar adecuadamente al nuevo integrante, con la intención de satisfacer su propio desempeño laboral y el de la empresa. En otras palabras, una jornada amplia e idónea de inducción específica se lo realiza con planes estratégicos

por parte de los encargados, aquellas fases de inducción precarias limitan el buen ejercicio laboral de su colaborador; del mismo modo, se debe tener en cuenta que después de la incorporación del personal, también es importante realizar actualizaciones periódicas con la finalidad de proporcionar información sobre las innovaciones organizacionales, normativas y técnicas vigentes.

La inducción específica constituye una sucesión de conocimientos sobre actividades y funciones relacionadas con la posición. Esta es una etapa, en donde se da lugar a un proceso sistematizado de adaptación y adecuación, integrando elementos vinculados con hábitos y rutinas, posicionamiento físico, uso de instrumentos, además se incluye, la información característica del departamento, sus proyectos, metas y objetivos, y finalmente el empleo óptimo de las relaciones interpersonales en la compañía. Es responsabilidad de los líderes, administradores o superiores, el de efectuar los procedimientos mencionados anteriormente. Las características que se emiten en la técnica de inducción específica expuesta por López, M. (2016), “Puesto de trabajo que va a ocupar, funciones a desempeñar, ubicación física del puesto de trabajo, líneas de autoridad, dependencia donde laborará, presentación a los demás colaboradores y planes de actualización incluyendo a todos los funcionarios” (p.11). Un programa de inducción específica bien organizado, deberá tomar en cuenta estos factores: El organigrama o estructura específica, incluyendo la ubicación de su cargo y quienes son las personas que con las que interactuará y se relacionará; diagrama de flujo de productos o servicios que oferta la empresa; así también, los equipos, herramientas, materiales y maquinaria disponible; recorrido amplio de toda la empresa; señalar la influencia que tiene el área en que trabajará y su relación con todos los procesos que se efectúan; relación de clientes internos y externos de la compañía y su puesto de trabajo; estándares y normativa de seguridad, es importante proporcionar una copia de los procedimientos de seguridad que el nuevo colaborador debe poner en práctica y así, evitar incidentes y accidentes en el trabajo; el sistema de turnos de producción, las rotaciones y los permisos: es necesario que se le comunique lo relativo a horarios de trabajo, alimentación, pausas, permisos para ausentarse del puesto de trabajo, cual es el sistema de rotación de los turnos, etc.; los derechos y obligaciones del colaborador y del colaborador en el área de la salud ocupacional. Así pues, en esta

fase los aspectos son mucho más detallados que en la inducción general, considerando sustancial el área de trabajo en donde el colaborador desarrollará sus funciones, por lo tanto, toda persona debe recibir una instrucción clara, objetiva y concisa, sobre las operaciones que realizará, cómo efectuará sus actividades, qué métodos empleará y que tipo de evaluación recibirá.

Un programa de inducción específica apoya al colaborador a integrarse en la organización, del mismo modo, se obtiene beneficios para la misma: Disminuye la rotación de personal, incrementa la productividad laboral, decrece la angustia del cambio por parte del trabajador, presenta menor desconcierto, permite optimizar el factor productivo desde el instante que trabaja con la empresa, elude desaciertos a consecuencia de la falta de información evitando influenciar en gastos para la corporación, aclarece la perspectiva del trabajador hacia la organización, y finalmente favorece el tema de aprendizaje.

### **Etapas de la inducción**

El proceso de inducción da lugar a cuatro etapas, mismas que propician la adaptación pronta y adherencia del nuevo personal hacia la organización, estas etapas aportan con un mejor aprendizaje, adaptación e integración de los nuevos trabajadores. A continuación las cuatro etapas: Bienvenida, inducción a la organización, enseñanza, evolución y seguimiento.

### **Bienvenida**

Según Hernández, G. (2015), la bienvenida al nuevo personal “conforma la primera experiencia, el primer contacto con la cultura, la organización, la empatía, esmero y planeación con la que nos dirigimos como organización, como área de recursos humanos atender a la nueva persona” (p.8). Es el recibimiento de los nuevos trabajadores, en el cual el departamento de recursos humanos facilita una breve información sobre la organización. Permite el apoyo y el ingreso del nuevo personal a la empresa, mostrando una actitud cordial y agradable para el propicio de un ambiente confiable. Resume la cultura corporativa de la empresa, incluye una vista general e información útil para la incorporación en el nuevo puesto.

Zapata, (2014), aporta con los objetivos esenciales para dar lugar a la bienvenida de un trabajador, colaborador, becario, etc. es:

Entusiasmar, y acoger al nuevo personal con el estilo de gestión y la cultura corporativa; direccionar y otorgar documentación adicional y complementaria a la indagación ofrecida por otros canales (entrevista personal, vídeo-bienvenida...) con la intención de informar sobre las normativas y reglas internas de la empresa, cultura corporativa y estilo de gestión. Y finalmente promover y establecer una integración eficaz en el puesto en conjunto con el proyecto corporativo. (s.n.p)

### **Introducción a la organización**

En esta etapa se usan métodos para proporcionar a los colaboradores nuevos las habilidades a desempeñar en su lugar de trabajo, permitiendo elevar la productividad del trabajador y su actuación competente con la empresa al conceder toda la información correspondiente a su lugar de trabajo facilitando la integración a la organización. Así mismo se proporciona información general acerca de la empresa. El departamento de Recursos Humanos suele presentar temas que se relacionan con los colaboradores, como una visión amplia y general de la compañía, se ejecuta un repaso de las normativas, procedimientos, sistemas y pagos de la organización. Se presenta una lista donde se verifican si se le ha proporcionado toda la información sobre el trabajo al colaborador.

Conforme a los aportes de Zapata, (2014), en la presentación de la empresa se debe incluir los siguientes apartados:

Datos generales sobre el tipo de organización: actividades que realizan, forma jurídica, sede central, sucursales, servicios que ofrece; Breve reseña histórica, orígenes y fundadores; el plan corporativo: visión, misión, valores, objetivos, etc.; logros: clientes, distinciones y premios; estrategia y normativa sobre innovación y calidad; política de los recursos humanos y compromisos de la compañía; normativa de igualdad de oportunidades. (s.n.i)

Esta etapa se asemeja mucho al proceso de inducción general, pues conlleva varias peculiaridades relacionadas con la perspectiva integral de la organización, de esta forma permite el desarrollo de un ambiente de participación y comunicación.

### **Enseñanza**

Es un factor preciso en el desempeño de los objetivos de toda la organización, favorece el desarrollo de capacidades contribuyendo al crecimiento profesional y laboral. Esta etapa no solamente aventaja la formación del trabajador, igualmente ayuda a la consecución de los objetivos de la organización a la que pertenece. Contribuye a la creación de líderes, intensifica la calidad y productividad del trabajo, optimiza el conocimiento en todos los niveles y ayuda a los colaboradores a adherirse con los objetivos de la compañía. El superior o líder es quien está a cargo de las funciones de esta etapa, desde esa instancia, el capacitador puede delegar actividades al colaborador para que se familiarice y se vincule con la organización. “Las actividades que se cubren en esta fase son los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento para que el colaborador lo conozca, una sesión de preguntas y respuestas y la presentación a los otros colaboradores para que conozcan” (Santiz, 2013, p.26 ). Comprende modelos que consignan al trabajador las habilidades básicas y elementales para ejercer sus tareas asignadas, desde la parte teórica para luego llevarlo al entrenamiento y así, asimilar el nuevo sistema de funcionamiento de labores que va a desempeñar. Este factor se define como una inversión a futuro, por lo que es un gasto inoficioso y ventajoso para la compañía. Además está apoyada por cinco pasos: Preparación del trabajador; demostración de las funciones a desarrollar; ensayo de las actividades que desempeñará; seguimiento de las tareas propuestas; estimulación de la participación.

### **Evolución y Seguimiento**

El objetivo final de esta etapa es el de afianzar el desarrollo óptimo del programa de inducción, facilitando el conocimiento por parte de los superiores sobre las falencias existentes en el nuevo personal y proporcionando una retroalimentación adecuada de las deficiencias presentes. Para Santiz, (2013) observa el avance y la persistencia. Esto lo lleva a cabo el departamento de recursos

humanos junto con el supervisor inmediato del colaborador. Esta etapa es trabajada durante la primera y segunda semana, ahí el supervisor trabaja con el nuevo colaborador para esclarecer las inquietudes que se le puedan presentar. Los profesionales de talento humano colaboran a los supervisores a cerciorarse de que se efectuó esta tercera etapa tan importante. Adicionalmente, es recomendable realizar evaluaciones periódicas de algunos cargos y funciones específicas según criterios propios de cada empresa, puesto que en el día a día de las labores y ocupaciones de la empresa, los procesos pasan a realizarse de forma mecánica, y pueden ser el causal de errores de procedimientos, daños de maquinaria y hasta de promotores de riesgos accidentales.

Finalmente, muchas organizaciones en su afán de mejorar su productividad, desarrollar un manual de inducción, con la intención de mejorar este proceso y llevarlo a cabo en su totalidad, de esta manera se evitan improvisaciones y existe un control específico de esta etapa, obteniendo resultados óptimos para la compañía. Un manual de inducción contribuye al desarrollo eficiente de este proceso y apoya a la gestión del departamento de talento humano. Además establece algunos tipos de medición como: los costos de proceso de inducción, tiempo en el que el nuevo participante se integre a la compañía y la calidad de este proceso.

**Hipótesis:**

**HI (Hipótesis alterna)**

Existen beneficios motivacionales del proceso de inducción.

**HO (Hipótesis nula)**

No existen beneficios motivacionales del proceso de inducción.

**Señalamiento de variables:**

**Variable Independiente**

La motivación

**Variable Dependiente**

La Inducción

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGIA**

#### **Población y Muestra**

#### **Métodos, técnicas e instrumentos**

Para el debido desarrollo de la presente investigación se tomó como población principal de las compañías Servicueros S.A e Internegos S.A, la cual cuenta con 40 colaboradores los cuales están distribuidos entre el personal operativo y personal de apoyo de la empresa, en la investigación se trabajó con todo el universo de estudio.

#### **Enfoque Investigativo**

También se utilizó los métodos científicos ya que la información es verificable, racional, y los resultados serán objetivos debidos que la investigación está dirigida a una población específica claramente delimitada. Uno de los métodos de recolección de información es la documental, bibliográfica ya que se examinó diferentes trabajos de investigación, artículos científicos de revistas y libros, con el único objetivo de dar un respaldo a la información planteada.

El presente trabajo investigativo se basa en la aplicación de los métodos cuasi experimentales (cuali-cuantativo), ya que se busca una relación entre lo teórico y lo práctico, se creó y se implementó un plan de inducción para el mejoramiento tanto institucional como interpersonal ya que se abordó la motivación de los colaboradores de una manera cuantitativa. El trabajo presentado es un estudio de caso donde se aplicó la psicología experimental ya que se realizó una recolección de datos antes y después de la aplicación del plan de inducción a los colaboradores. Al hablar de un enfoque cuantitativo se utilizó la recolección y el análisis de los diferentes datos a investigar sobre la motivación, y así poder sustentar con bases y diferentes fundamentos la teoría y la importancia de este trabajo investigativo, también, se utilizara el cuestionario MbM que proporciona datos cuantitativos y cualitativos.

Para la recolección de la información se ha recurrido a fuentes primarias tales como información legal de las compañías, derechos y deberes, reglamentos internos de trabajo y de salud ocupacional para la creación de las políticas de inducción (**Anexo 14**), se obtuvo información de fuentes secundarias tales como bibliografía pertinente a las variables de estudio y proyectos.

La investigación es de campo, se estuvo en contacto con los diferentes colaboradores para la implementación del proceso de inducción, que permitió aprobar una de las hipótesis planteadas. Por último, se analizó e interpreto los datos obtenidos del test psicométrico y los datos arrojados del proceso de inducción en sus diferentes fases.

El nivel de la investigación es exploratorio porque se revisa la característica principal de los colaboradores sobre la motivación, se pretende medir el efecto de la variable dependiente sobre la variable independiente que permite recoger una mayor cantidad de información con el método científico. La investigación es descriptiva porque busca las causas y el efecto de las variables planteadas en la cual se detalla a continuación: la motivación en el proceso de inducción, en donde se observó la inducción en los colaboradores de la empresa y como ésta afecta en su motivación laboral. La siguiente investigación es correlacional porque mide el grado existente de las dos variables.

### **Área de estudio**

Psicología Industrial

### **Modalidad de la Investigación**

La investigación, en su modalidad es cuasi experimental, ya que esta se presenta en la mayoría de estudios de caso, ya que esta modalidad permite al investigador operar sobre las variables de investigación que no han sido probadas en un espacio ya seleccionado; es decir se podrá experimentar con la población de estudio y observar posibles cambios por la intervención psicológica.

Al aplicar el proceso de inducción se pudo conocer si este proceso tiene influencia en la motivación en los colaboradores de las compañías Servicueros e

Internegos S.A, es aquí donde se puede analizar la importancia de realizar un estudio de caso de esta índole, ya que nos ayuda a observar que tipo de motivadores se puede implementar en la compañía para obtener resultados eficaces y productivos.

### **Técnicas e Instrumentos**

Para la recolección de información cuantitativa se aplicó el Cuestionario MbM gestión por motivación. El objetivo primordial es ayudar a descubrir y entender los factores importantes de la propia vida laboral, su aplicación es de 30 minutos aproximadamente, el colaborador deberá marcar con un círculo la letra que más fielmente refleje su punto de vista de acuerdo con la siguiente clave; C = Estoy **Completamente** de acuerdo, B =Estoy **Básicamente** de acuerdo, P = Estoy **Parcialmente** de acuerdo, S = **Solo** estoy un poco de acuerdo, N =**No** estoy de acuerdo. Al hablar de la Interpretación del cuestionario el cual muestra 5 niveles de motivación: Muy alta, Alta, Media, Baja, Muy alta, en la cual tiene un mínimo de 5 y un máximo de 25 puntos. Las puntuaciones altas, de 20 puntos o más, indican que las motivaciones medidas por esa escala son muy importantes para el colaborador; entre 15 y 19 puntos indican que son relativamente importantes; entre 10 y 14 puntos, que son escasamente importantes y una puntuación baja, por debajo de 10, muestra que no son en absoluto importantes. Las cuatro escalas a evaluar son: Necesidades protección y seguridad, Necesidades sociales y de pertenencia, Necesidades de autoestima, Necesidades de autorrealización.

**Tabla 1: Baremo MbM:**

<b>MUY ALTA</b>	<b>4,5 - 5</b>
<b>ALTA</b>	<b>3,5 – 4,4</b>
<b>MEDIA</b>	<b>2,5 – 3,4</b>
<b>BAJA</b>	<b>1.5 – 2,4</b>
<b>MUY BAJA</b>	<b>1 – 1,4</b>

**Tabla No. (1)**

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test MbM

### **Propiedades psicométricas**

La confiabilidad del instrumento utilizado consta por mitades de .87 y una confiabilidad en alfa de Cronbach de .90. Estos niveles de confiabilidad puede ser valorados como muy buenos (Devellis, como se citó en García, 2005) o elevados Murphy y Davishofer (como se citó en Hogan, 2014). Dichos resultados y el hecho de que las dos medidas de confiabilidad obtenidas se basan en la consistencia interna del instrumento utilizado el cual permite aseverar que los ítems del instrumento, pueden ser considerados homogéneos, en el sentido de que miden lo mismo, es decir representan el mismo dominio, en este caso el cuestionario MbM a través de la estructura factorial obtenida en el análisis correspondiente, esto coincide y se lo asevera con la perspectiva sistémico- cognoscitivista.

Dicho cuestionario es validado por la Asociación Americana de Estudios Psicológicos y la Universidad de Michigan, se aplicó su versión original a 345 personas administrativas y su segunda y última versión a 298 voluntarios. La validación de este cuestionario fue realizada por 15 jueces expertos, quienes dieron su aprobación del contenido sus ítems y sus constructos.

### **Criterios de inclusión y exclusión del análisis casuístico**

La investigación se realizó en el ámbito industrial, se ha elegido a los colaboradores de las compañías Servicueros e Internegos S.A, los cuales están ejerciendo normalmente sus actividades laborales, están establecidos en un campo determinado, se dará prioridad a los nuevos colaboradores que se incorporan a las compañías que carecen de un proceso de inducción adecuado, y así poder obtener mayor eficacia en sus actividades encomendadas. Dicha investigación se pudo realizar con colaboradores debidamente incorporados en sus áreas de trabajo con nombramiento con funciones regularmente y tengan un espacio físico, actividades debidamente establecidas de su puesto de trabajo, y personal operativo.

No podrán ser parte de este estudio de caso, el área de gerencia ya que dicha área serán las promotoras de cambios y aplicación de inducción en la empresa.

### **Proceso secuencial de obtención de información**

El núcleo de esta investigación es la población de las Compañías Servicueros e Internegos S.A, se evaluó en 2 ocasiones aplicando un re-test y así poder responder a uno de los objetivos específicos en donde la **1ra Evaluación**, se aplicó para conocer la motivación de los colaboradores de las compañías, previo a un proceso de inducción, en la **2da Evaluación**, se aplicó el plan de inducción para observar la correlación y los niveles de la motivación, se trabajó en los desfases que se presente en el proceso de la investigación, para evidenciar un progreso de mejoramiento o disminución de la motivación laboral, la **3ra y última evaluación**, se aplicó un re-test una semana posterior de inducción, se analizó el mantenimiento o la decreción de los niveles de motivación como efecto del proceso de inducción.

Es así donde se encontró y se detalló los resultados mediante estas evaluaciones e intervenciones, para poder sustentar la debida y correcta aplicación de los talleres motivacionales y el proceso de inducción laboral.

## Protocolo de Intervención

### Plan Operativo

<b>FASE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Fase I</b> Reconocimiento de la población de estudio.	Observar las instalaciones de las compañías y crear rapport hacia los colaboradores.	Identificar a los colaboradores de objeto de estudio. Recopilar información relevante de las compañías.	Laptop Documentación empresarial.	1 hora	Investigador
<b>Fase II</b> Evaluación Pre	Evaluar la motivación de los colaboradores.	Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de las compañías.	Cuestionario de motivación MbM Esfero o lápiz	30 m.	Investigador
<b>Fase III</b> Rapport	Saludo de bienvenida a los colaboradores de las compañías.	Conocer a los colaboradores de las compañías. Crear empatía y aceptación del tema a tratar.	Laptop Contenido de la materia.	15 m.	Investigador
<b>Fase IV</b> Psicoeducación	Educación de la teoría.	Conocer las teorías motivacionales de Maslow.	Laptop Salón de reuniones Sillas Proyector	30 m.	Investigador
<b>Fase V</b> Implementación del proceso de Inducción	Se aplica el proceso de Inducción a los colaboradores de las compañías.	Dar a conocer información relevante de las compañías a los colaboradores.	Laptop Proyector Manual de Inducción Video de Inducción	30 m.	Investigador
<b>Fase VI</b> Elaboración del taller No. 1	Realización del taller No. 1 de motivación. F.O.D.A	Autoconocimiento integral y situación actual de la persona.	Laptop Salón de reuniones Sillas Proyector Hojas A4 Esferos	30 m.	Investigador

<b>Fase VII</b> Elaboración del taller No. 2	Realización del taller No.2 de motivación SOCIOMETRIA.	Medir y analizar las relaciones sociales entre los miembros de estudio.	Laptop Salón de reuniones Sillas Proyector Cartulinas Marcadores	30 m.	Investigador
<b>Fase VIII</b> Elaboración del taller No. 3	Realización del taller No. 4 de motivación METÁFORA DE LA MOCHILA	Concientizar a los colaboradores sobre el peso de sus vidas y sus pensamientos negativos personales y laborales.	Laptop Salón de reuniones Sillas	15 m.	Investigador
<b>Fase IX</b> Elaboración del taller No. 4	Realización del taller No.4 de motivación EL CENTRAMIENTO	Alcanzar un equilibrio personal Identificarnos como personas valiosas y crear expectativas positivas del futuro.	Laptop Salón de reuniones Sillas Proyector	30 m.	Investigador
<b>Fase X</b> Elaboración del taller No. 5	Realización del taller No.5 de motivación FEEDBACK	Crear retroalimentación positiva a los colaboradores mediante frases de reconocimiento a logros personales como laborales.	Laptop Salón de reuniones Sillas Proyector	30 m.	Investigador
<b>Fase final</b> Re- test	Se evalúa por segunda y última vez la motivación a los colaboradores de las compañías.	Identificar como afecta las escalas de motivación ante el proceso de inducción.	-Cuestionario de Motivación MbM -Esferos	30 m	Investigador

**Tabla:** 2, plan operativo

**Fuente:** Investigación Bibliográfica

**Elaborado por:** Gabriel Vega.

<b>Taller I</b>						
<b>Tema:</b> La motivación Laboral. No.1						
<b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de las compañías.						
<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>	<b>Aspectos a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Inicial</b>	<b>Paso 1. Bienvenida</b>	- Presentación del Investigador. - Encuadre: Instrucciones para la aplicación del test.	- Saludo. - Video de Bienvenida.	- Crear empatía Investigador – Colaborador.	10 min.	Investigador
<b>Medio</b>	<b>Paso 2. 1ra Aplicación del test MbM.</b>	- Aplicación del cuestionario MbM.	- Cuestionario MbM.	- Obtener datos cuantitativos de la motivación laboral en las compañías de estudio.	30 min.	Investigador
<b>Final</b>	<b>Paso 3. Retroalimentación</b>	- Preguntas acerca de las instrucciones. - Aclarar dudas e inquietudes del cuestionario.	- Preguntas acerca del cuestionario aplicado.	- Comprender el propósito de la aplicación del cuestionario y lo que se evalúa.	5 min.	Investigador

**Tabla 3:** taller 1

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación de campo

## DESARROLLO

### **Fase I – Rapport**

Saludo de bienvenida por parte del moderador a todos los colaboradores de la empresa, dando a conocer los diferentes temas a desarrollar y el objetivo del taller, empleando la técnica “Partes del Cuerpo”.

#### **Técnica:**

Esta dinámica tiene por objetivo conocer a todos los colaboradores de la empresa de una manera eficaz y motivadora para cada uno de los participantes.

#### **Desarrollo:**

Para el debido desenvolvimiento de esta dinámica se debe seguir los siguientes pasos:

En primer lugar, se debe formar dos círculos, uno debe estar dentro del primer círculo con el mismo número de personas los cuales deben mirarse frente a frente todos los colaboradores participantes, se recomienda tener una música de fondo para ambientar la dinámica. Luego, se va a pedir a un colaborador que empiece la dinámica presentándose con la mano y mencionando su nombre, que hace, que le gusta y que no le gusta. Después de esto inmediatamente el moderador dará la orden de que giren con sus círculos, cada uno en sentido contrario del otro, de tal forma que le toque una persona diferente.

En esta ocasión el mediador pide que se saluden dándose un abrazo, y pregunten a esa persona las mismas preguntas que se hizo antes, después deberán girar de nuevo, y esta vez se saludaran con los pies, después será con los codos, hombros, dedos, rodillas, etc.

## **Administración**

Las sesiones que se van a desarrollar con las diferentes técnicas sobre las necesidades de motivación del grupo de colaboradores de la empresa es para poder desarrollar un bienestar tanto físico como mental, gracias a estas técnicas se podrá forzar aspectos positivos innatos de los colaboradores, aumentar la motivación es el objetivo de estos talleres los cuales se los implementaran desde las fechas ya establecidas por la empresa y el investigador.

Para la recolección de datos para la medición de la variable de motivación se evaluó antes de la ejecución de inducción, por una primera vez con el cuestionario MbM, con el cual se obtuvo datos cuantitativos. En la ejecución de este proceso se analizó en ese instante las preguntas que más impacto obtuvieron en los colaboradores.

Como parte de la recolección de datos se ejecuta la pre evaluación para sustentar y analizar las variables de estudio, es aquí donde los colaboradores son evaluados antes del proceso de inducción y las técnicas psicológicas, observando así los niveles de motivación y posibles motivadores que impulsan al empleado a cumplir metas u objetivos laborales.

El cuestionario servirá para el investigador, para obtener datos cuantitativos y así ayudar a descubrir y entender los factores importantes de la propia vida laboral, se brindó prioridad a los nuevos colaboradores que se incorporan a las compañías que carecen de un proceso continuo de capacitación, para así obtener mayor eficacia en la realización de sus actividades encomendadas. Esta investigación se realizó con los colaboradores debidamente incorporados en sus áreas de trabajo con nombramiento y con funciones debidamente establecidas, no se aplicó el cuestionario MbM a los funcionarios de gerencia general ya que son ellos los impulsores de estos procesos de capacitación e inducción laboral. **(Anexo 15)**

<b>Taller II</b>						
<b>Tema:</b> Inducción General						
<b>Objetivo:</b> Aplicación de la Inducción General.						
<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>	<b>Aspectos a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Inicial</b>	<b>Paso 1. Bienvenida</b>	- Presentación del Investigador. - Encuadre: Breve explicación del trabajo realizado.	- Saludo. - Video de Bienvenida.	- Brindar un aprendizaje en los colaboradores de su compañía.	5 min.	Investigador
<b>Medio</b>	<b>Paso 2. Aplicación del plan de Inducción.</b>	- Aplicación del plan de Inducción General.	- Folleto de Inducción General. - Videos Institucionales.	- Dar a conocer información relevante de las compañías a los colaboradores.	30 min.	Investigador
<b>Final</b>	<b>Paso 3. Retroalimentación</b>	- Preguntas acerca de la Inducción General. - Aclarar dudas e inquietudes de la Inducción.	- Preguntas acerca del procedimiento de la Inducción.	- Comprender el propósito de la aplicación del cuestionario y lo que se evalúa.	10min.	Investigador

**Tabla 4;** taller 2

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación de campo

Se capacitó a los colaboradores brindando información relevante de las compañías, este proceso se lo conoce como Inducción General, dicho proceso se aplicó a 40 colaboradores de todas las áreas.

Se desarrolló bajo el siguiente orden:

En primer lugar, la Bienvenida por parte de la Jefa de talento Humano, dando las gracias por la participación de todo el personal operativo y haciendo hincapié que este proceso se lo aplicara cada 8 meses con el nuevo personal. Luego, en un segundo momento se presenta la bienvenida por parte del Investigador, el cual menciona el trabajo que se va a desarrollar dentro de las compañías y el proceso psicológico que se va a emplear para un posible aumento de una motivación intrínseca. Finalmente, como parte de la Inducción se entregó a los colaboradores el folleto de Inducción a la empresa. El folleto de Inducción aquí expuesto se socializó en el mes de Agosto del presente año como parte del proceso de capacitación continua a los colaboradores de las Compañías Servicueros e Internegos S.A. Se proyectó el video de Inducción e Instalaciones de las compañías, como resultado final de la recopilación y estructuración de dicho proceso. **(Anexo19)** (Disponible en la plataforma YouTube en el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?v=KUuKKvIlukE&t=8s>)

#### **Cierre:**

Para finalizar la Inducción, se respondió a preguntas concernientes al trabajo realizado, además de sugerencias para el área de talento humano, lo cual los colaboradores mencionaron que este tipo de capacitaciones se las debe implementar para ser reconocido por su labor y se debe estar presto ante una posible reinducción laboral. Se proyectó un video motivacional para finalizar la Inducción laboral, para incentivar al apersonamiento de la empresa. Esta capacitación es de suma importancia para la debida convivencia entre compañeros de trabajo, hacer de su empleo, de su compañía, su hogar.

<b>Taller III</b>						
<b>Tema:</b> El F.O.D.A.						
<b>Objetivo:</b> Evidenciar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas personales.						
<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>	<b>Aspectos a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Inicial</b>	<b>Paso 1. Bienvenida</b>	- Presentación del Investigador. - Encuadre: Breve explicación del trabajo a realizar. - Trabajo lúdico - Trabajo grupal	- Saludo. - F.O.D.A personal.	- Concientizar sobre las problemáticas laborales y personales - Crear una homeostasis en los colaboradores.	10 min.	Investigador
<b>Medio</b>	<b>Paso 2. Aplicación del FODA personal.</b>	- Observar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas personales del colaborador.	- F.O.D.A	- Hacer consciencia que son constructores de su propio destino. - Logro de los objetivos y propósitos que han definido en su proyecto de vida.	15 min.	Investigador
<b>Final</b>	<b>Paso 3. Retroalimentación</b>	- Preguntas acerca de la Técnica. - Video. - Acuerdos grupales	- Preguntas.	- Comprender el propósito de la aplicación de la técnica.	15min.	Investigador

Tabla 5; Taller 3 F.O.D.A

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación.

## **TALLER III**

### **Tema:**

F.O.D.A Personal.

### **Objetivo:**

Determinar en forma objetiva y con sentido crítico, a plantear las acciones que se debería poner en marcha para aprovechar las oportunidades detectadas y prepararnos para las amenazas teniendo conciencia de las debilidades y fortalezas.

### **Tiempo:**

15 minutos aprox.

### **Materiales:**

1. Hojas en blanco A4
2. Esferos
3. Colores

### **Desarrollo**

#### **1. Presentación:**

Se realizó la debida presentación de todos los colaboradores y del investigador mediante la dinámica “saludos con las partes del cuerpo” en el cual de una manera de alegría se pudo conocer a los integrantes de las compañías.

#### **2. Técnica:**

Primera fase, aquí se va a explicar la técnica a tratar, el objetivo es canalizar el desarrollo de nuestro potencial humano por ende se le pide al colaborador que responda con sinceridad cuales son su fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, esta técnica está ligada al autoconocimiento integral y por tanto recoge tanto aspectos racionales como emocionales, uno de estos objetivos es conocer la situación actual de la persona y poder observar o analizar la posición de su futuro. En el foda el objetivo primordial es el autoconocimiento, aumentar niveles de

productividad, disminuir riesgos, mejorar la imagen laboral y personal. En la segunda fase, se realizó un trabajo lúdico en donde se aplicó el F.O.D.A integral, para analizar los diferentes problemas o malestares laborales y personales que abarcan una desmotivación intrínseca. (**Anexo 3**)

### **Plenaria:**

En la tercera fase, se formó grupos para consolidar el trabajo realizado y las respuestas de cada colaborador, donde se preguntó ¿que busca?, se realiza un autoanálisis de los problemas y si las oportunidades pueden solucionar estos problemas. Se realizó la toma de decisiones, que se necesita como grupo para llegar a un equilibrio personal o laboral, cuando se refiere a la toma de decisiones en los colaboradores se menciona que: Primero debe el colaborador saber qué decisión quiere tomar, segundo un posible resultado o consecuencia de dicha decisión en la cual, los colaboradores analizaron cuales serían sus repercusiones al elegir una decisión sea esta correcta o incorrecta, luego se crea en ellos la incertidumbre de realizar los nuevos proyectos planteados, el colaborador al tomar una decisión se refiere al proceso completo de elegir un curso de acción para llegar a un juicio de entendimiento y valor personal.

### **Cierre:**

Al finalizar el taller, se presentó un video motivacional y se recalcó las necesidades de grupo para fomentar compañerismo y motivación para el trabajo grupal, aquí se analizó cuáles serían las fortalezas que podemos brindar a nuestro compañero de trabajo, para obtener una homeostasis entre, oportunidades y fortalezas.

<b>Taller IV</b>						
<b>Tema:</b> SOCIOMETRIA.						
<b>Objetivo:</b> Observar las relaciones sociales entre los miembros de estudio.						
<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>	<b>Aspectos a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Inicial</b>	<b>Paso 1. Bienvenida</b>	- Presentación del Investigador. - Encuadre: Breve explicación del trabajo a realizar.	- Saludo. - Sociometría.	- Entendimiento de la técnica.	10 min.	Investigador
<b>Medio</b>	<b>Paso 2. Aplicación de la Sociometría.</b>	- Observar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas personales del colaborador.	- Sociometría.	- Se mide y moldea las relaciones interpersonales en grupos pequeños de individuos.	30 min.	Investigador
<b>Final</b>	<b>Paso 3. Retroalimentación</b>	- Preguntas acerca de la Técnica.	- Preguntas.	- Comprender el propósito de la aplicación de la técnica.	10min.	Investigador

**Tabla 6;** taller 4, sociometría

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación.

## TALLER IV

**Tema:**

Sociometría – Trabajo, Liderazgo y Recursos Humanos.

**Objetivo:**

Medir y analizar las relaciones sociales entre los miembros de estudio.

**Tiempo:**

30 minutos aprox.

**Materiales:**

- 1.- Cartulinas
- 2.- Marcadores
- 3.- Caja de cartón

**Desarrollo:**

El investigador a cargo deberá presentarse ante todos los colaboradores dando a conocer las reglas que se van a implementar para el correcto proceso de las actividades del taller, cualquier inquietud por parte de los colaboradores se deberá responder antes del inicio de cualquier actividad. En primera instancia se les pide a los colaboradores hacer 3 grupos de 5 (dependerá del número total de participantes en este taller), aquí los colaboradores deberán crear un nombre para su grupo, dicho nombre lo escribirán en una cartulina y lo pegaran en un lugar visible, cada grupo creara una pequeña barra (lema), el grupo colocara el nombre que cree que será un buen líder de grupo y el por qué, en una caja de cartón (ánfora), se abrirá las ánforas de cada grupo y se dará a conocer los resultados, dado los resultados se les dará a conocer al colaborador triunfador el por qué lo escogieron sus demás compañeros y por ultimo las palabras de agradecimiento por partes de los colaboradores ganadores, dichos líderes escogidos serán los encargados de ayudar en todo los talleres al correcto desenvolvimiento y logística en el proceso de ejecución de los talleres para la motivación intrínseca.

## **1. Técnica:**

La asimetría se utiliza en este taller para localizar a los líderes en cada grupo de trabajo, que puedan servir como aglutinantes del resto de los componentes, así se puede observar y analizar lo que los demás colaboradores piensan de sus compañeros y cuál sería el líder perfecto en el grupo de trabajo.

Como se contó con los colaboradores nuevos y antiguos a este taller se lo denominó Nuevos vs Antiguos. Aquí se elige a los líderes de cada grupo ya antes conformado; se realizó: Juegos de desafíos donde se propuso una actividad de competencia y observar el manejo del líder ante los compañeros de trabajo, es aquí donde se pregunta; ¿Qué conflictos se presentaron en la ejecución de la tarea?, se observó que no existe la comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo ya que no llegaban a un acuerdo para la realización efectiva de las actividades encomendadas, con esto se puede evidenciar la relación y el modo en resolver conflictos mediante el trabajo grupal. Se procede a realizar la Sociometría en donde se corrobora o se elimina a los líderes ya escogidos en primera instancia, además se puede observar a los participantes en diferentes parámetros: líderes, colaboradores, excluidos y solitarios. Al hablar de la ejecución de la Sociometría se puede evidenciar el nivel de aceptación que tiene los líderes de grupo ya conformados, observando en ellos la asertividad en comentar o pedir los instrumentos que se brindaron para el desarrollo del taller.

## **Cierre:**

Al finalizar el ejercicio, el moderador pregunta a los participantes cómo se sintieron con el ejercicio y cómo se pueden aplicar sus enseñanzas al entorno organizacional, haciendo hincapié al trabajo grupal y que todos unidos pueden llegar a cumplir grandes expectativas laborales y personales.

<b>Taller V</b>						
<b>Tema:</b> METAFORA DE LA MOCHILA.						
<b>Objetivo:</b> Concientizar a los colaboradores sobre el peso de sus vidas y sus pensamientos negativos personales y laborales.						
<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>	<b>Aspectos a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Inicial</b>	<b>Paso 1. Bienvenida</b>	- Presentación del Investigador. - Encuadre: Breve explicación del trabajo a realizar.	- Saludo. - Metáfora.	- Entendimiento de la metáfora	15 min.	Investigador
<b>Medio</b>	<b>Paso 2. Aplicación de la Metáfora.</b>	- Pensamientos negativos. - El peso de la vida laboral y personal.	- Metáfora.	- Concientizar a los colaboradores sobre el peso de sus vidas y sus pensamientos negativos y como estos aportan a la desmotivación laboral.	15 min.	Investigador
<b>Final</b>	<b>Paso 3. Retroalimentación</b>	- Preguntas acerca de la Metáfora.	- Preguntas.	- Comprender el propósito de la aplicación de la metáfora.	10min.	Investigador

**Tabla 7;** taller 5 metáfora de la mochila

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación

## TALLER V

**Tema:**

METAFORA DE LA MOCHILA

**Objetivo:**

Mostrar que la motivación es interna, pero los incentivos externos pueden iniciar la acción en los humanos.

**Tiempo:**

15 minutos aprox.

**Materiales:**

Ninguno.

**Desarrollo:**

**1. Presentación:**

Se da a conocer la actividad a desarrollar y sus objetivos, las reglas se las plantea según la actividad se esté desarrollando, cualquier inquietud que tengan los colaboradores se las responderá al final del taller ya que se necesita atención a todos los estímulos que se podrían observar.

**2. Técnica:**

Se desarrollo la técnica con un analisis de frases introductorias a la motivación, se menciona el debido manejo de metáforas que se va a implementar, aquí se reviso las prioridades como motivadores de trabajo, y se realizó preguntas como; ¿para que trabajo?, lo cual respondieron, Hay personas que trabajan por trabajar, nosotros trabajamos para llevar el pan a nuestro hogar, para dar una mejor vida a nuestros hijos, para la alimentacion y educacion que es mas importante hoy en dia, se procedio a la pregunta; ¿ porque soy valioso?, lo cual mencionaron, somos valiosos porque sin nosotros la empresa no podria segui en pie, porque sin un padre para mis hijos ellos estarian solos, Y ¿para quién soy valioso?, refirieron que; para mi empresa, mis jefes, mi familia y mis hijos , se pudo observar que estas preguntas

son consensuados para el análisis de pensamientos negativos en los colaboradores de las compañías de estudio. Se realizó el análisis de expectativas frente al trabajo.

### **Cierre:**

Para finalizar el taller, y con la información obtenida mediante las preguntas directrices, se mencionó por parte del investigador que; todos nosotros tenemos a alguien o algunos que nos motivan, que son nuestro motor, nuestra gasolina, estas personas nos alientan para lograr lo que siempre hemos querido ser, hay que dar todo de nosotros porque nadie, “es cisne, todos somos tiburones”. (**Anexo 17**)

Esta actividad es buena para hacer conocer el tipo de motivación que tienen los colaboradores y recalcar que el motor que no ayuda hacer nuestros planes más anhelados es la propia motivación interna, mediante la reflexión del autoconcepto y autovaloración, se pudo llegar a entender que lo valioso de la persona está dentro esto se lo relaciona con la importancia de sustentar a un espacio laboral para conseguir logros personales.

<b>Taller VI</b>						
<b>Tema:</b> EL CENTRAMIENTO.						
<b>Objetivo:</b> Identificarnos como personas valiosas y crear expectativas positivas del futuro.						
<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>	<b>Aspectos a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Inicial</b>	<b>Paso 1. Bienvenida</b>	- Presentación del Investigador. - Encuadre: Breve explicación del trabajo a realizar.	- Saludo. - Centramiento.	- Dialogar sobre el futuro y posibles problemas para alcanzar metas y objetivos.	10 min.	Investigador
<b>Medio</b>	<b>Paso 2. Aplicación del Centramiento.</b>	- Metas a largo y corto plazo. - Expectativas ante el futuro	- Centramiento.	- Esta técnica se desarrolló en conjunto con el F.O para observar cuales serias las fortalezas para alcanzar las metas.	30 min.	Investigador
<b>Final</b>	<b>Paso 3. Retroalimentación</b>	- Preguntas acerca de la técnica.	- Preguntas.	- Comprender el propósito de la aplicación de la metáfora.	10min.	Investigador

Tabla 8, taller 6, el Centramiento

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación

## TALLER VI

**Tema:**

EL CENTRAMIENTO

**Objetivo:**

Alcanzar un equilibrio personal e identificación como personas valiosas y crear expectativas positivas del futuro.

**Tiempo:**

30 minutos aprox.

**Materiales:**

Ninguno.

**Desarrollo:**

**1. Presentación:**

Se da a conocer la actividad a desarrollar y sus objetivos, las reglas se las planteara según la actividad se esté desarrollando, cualquier inquietud que tengan los colaboradores se las responderá al final del taller ya que se necesita atención a todos los estímulos que se podrían observar.

**2. Técnica:**

Con esta técnica se podrá alcanzar un equilibrio personal y poder identificar como personas valiosas y crear expectativas positivas del futuro, se va a crear un mesa redonda en la cual todos los colaboradores se levantarán y dirán cuales son su metas o sus expectativas laborales y personales esta técnica se puede complementar con el F.O personal realizado en el anterior taller, es aquí donde el colaborador va centrarse en sus objetivos y poder dar una solución a problemas personales y laborales con criterio propio. El Centramiento se lo ejecuta escogiendo las fortalezas y las oportunidades realizadas en el F.O.D.A personal, es aquí donde se plantea las inquietudes que tengan los colaboradores y sus expectativas ante el futuro. Se analizó las diferentes expectativas planteadas por los colaboradores y poder comprender que tiene las herramientas necesarias para poder realizarlo.

**Cierre:**

Esta actividad es buena para hacer conocer el tipo de motivación que tienen los colaboradores y recalcar que el motor que ayuda a hacer los planes más anhelados es la propia motivación interna. Se cierra este taller con el análisis de posibles amenazas que pueden afectar a la vida laboral, impartiendo un análisis profundo de las expectativas positivas del futuro.

<b>Taller VII</b>						
<b>Tema:</b> FEEDBACK.						
<b>Objetivo:</b> Crear retroalimentación positiva a los colaboradores mediante frases de reconocimiento a logros personales como laborales.						
<b>Fase</b>	<b>Actividades</b>	<b>Aspectos a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Inicial</b>	<b>Paso 1. Bienvenida</b>	- Presentación del Investigador. - Encuadre: Breve explicación del trabajo multidisciplinario a realizar.	- Saludo. - Feedback.	- Confianza en la técnica a desarrollar. - Concientizar de los valores personales y laborales.	10 min.	Investigador
<b>Medio</b>	<b>Paso 2. Aplicación del Feedback.</b>	- Reconocimiento positivo. - Logros personales.	- Feedback	- Crear un reconocimiento positivo en el colaborador y forzar conductas laborales productivas.	30 min.	Investigador
<b>Final</b>	<b>Paso 3. Retroalimentación</b>	- Preguntas acerca de la técnica.	- Preguntas.	- Comprender el propósito de la aplicación de la metáfora.	10min.	Investigador

**Tabla 9;** taller 7, Feedback

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación

## TALLER VII

**Tema:**

FEEDBACK

**Objetivo:**

Crear retroalimentación positiva a los colaboradores mediante frases de reconocimiento a logros personales y como laborales

**Tiempo:**

30 minutos aprox.

**Materiales:**

Ninguno.

**Desarrollo:**

**1. Presentación:**

Se da a conocer la actividad a desarrollar y sus objetivos, las reglas se las planteará según la actividad se esté desarrollando, cualquier inquietud que tengan los colaboradores se las responderá al final del taller ya que se necesita atención a todos los estímulos que se podrían observar.

**2. Técnica:**

Esta técnica contribuye a mejorar las relaciones entre líderes y colaboradores brindando frases de reconociendo esta técnica es estupenda para mantener una buena relación dentro de la empresa con los colaboradores. En concreto se considera que llevar a cabo esa acción va a conseguir que los colaboradores quieran quedarse en la compañía, tengan la mejor orientación, estén al día de todo lo que sucede en la empresa y les ayude además a desarrollar el conjunto de sus habilidades.

Se crea una mesa redonda observando que los colaboradores se sientan al frente de su compañero y dicho colaborador da una frase o afirmación positiva a su

compañero de al frente, dicho colaborador que recibe la frase responderá de la misma manera al otro compañero (se puede decir frases positivas o negativas implementando la asertividad).

El feedback se lo realizó en conjunto con la jefa de recursos humanos en donde se procedió a realizar 2 filas correspondidas a 1 de colaboradores y otra con la jefa de talento humano, es aquí donde el colaborador va a mencionar algo que le disgusta o necesita en su área de trabajo en donde la jefa de talento humano mencionó la posible solución ante el dicho problema, se procedió a mencionar por parte de la jefa frases positivas a sus colaboradores dando a saber la importancia de su trabajo hacia la compañía para terminar con este conversatorio, la jefa de T.H darán frases positivas a sus colaboradores dando a saber lo que se espera de ellos como empleados de sus compañías.

### **Cierre:**

Se termina este taller con preguntas directrices como: ¿Que aprendieron?; y es aquí donde los colaboradores mencionaban; que lo que ellos pensaban de los jefes era un error, porque al realizar estos talleres se han dado cuenta que los aprecian mucho y que si los jefes son rígidos con ellos es porque la productividad debe ser buena, ya que con esto ellos ganan más dinero y la empresa puede crecer y brindar capacitaciones o nuevos uniformes a los colaboradores. Al seguir con el taller se preguntó; ¿Lo podrían aplicar a su vida diaria todo lo aprendido en este taller?, a lo que respondieron: Si por supuesto, a veces nuestras esposas hacen mucho por nosotros, tenernos la comida hecha, la ropa planchada, atender a nuestros hijos y nunca les decimos que gracias por todo lo que hacen por nosotros, no somos amorosos, debemos decirles lo muy importante que son para nosotros , para que ellas se sientan bien y muy queridas; es aquí donde el feedback tiene sentido, donde nos damos cuenta que esto no solo se aplica en el ámbito laboral si no en lo personal, mencionar frases de reconocimiento positivo es saludable para la persona, para concluir se preguntó; ¿De qué se dieron cuenta? , lo cual respondieron; debemos ser recíprocos con nuestra familia, decirles lo mucho que los queremos y apreciamos, aquí en el trabajo dar las gracias , pedir disculpas por alguna pelea o controversia que se ha suscitado, es bueno pedir perdón, para tener

un buen ambiente de trabajo. Es aquí donde el investigador deberá retroalimentar cualquier inquietud por parte de los asistentes, recalando que la motivación personal y los objetos o situaciones extrínsecas pueden abarcar problemas en el ámbito laboral.

### CAPITULO III

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

##### (MBM- MOTIVACION)

##### MEDICION (PRE)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
MUY ALTA	3	10%
ALTA	33	55%
MEDIA	4	35%
BAJA	0	0%
MUY BAJA	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Tabla 10, Frecuencia.

Elaborado por: El investigador

Fuente: Investigación de campo.

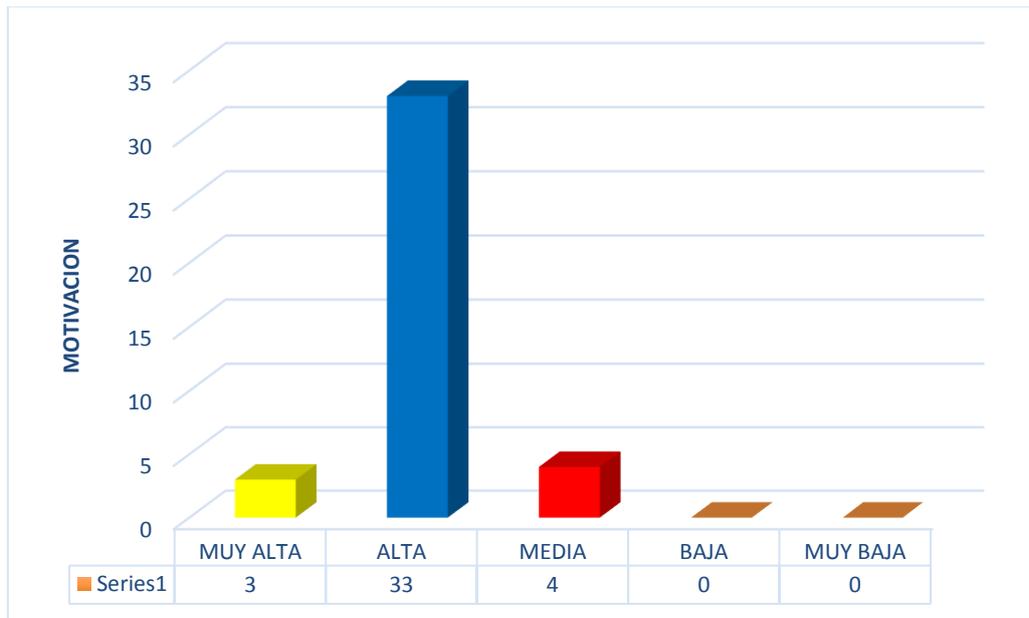


GRAFICO 1 Medición pre de Motivación

Elaborado por: El investigador.

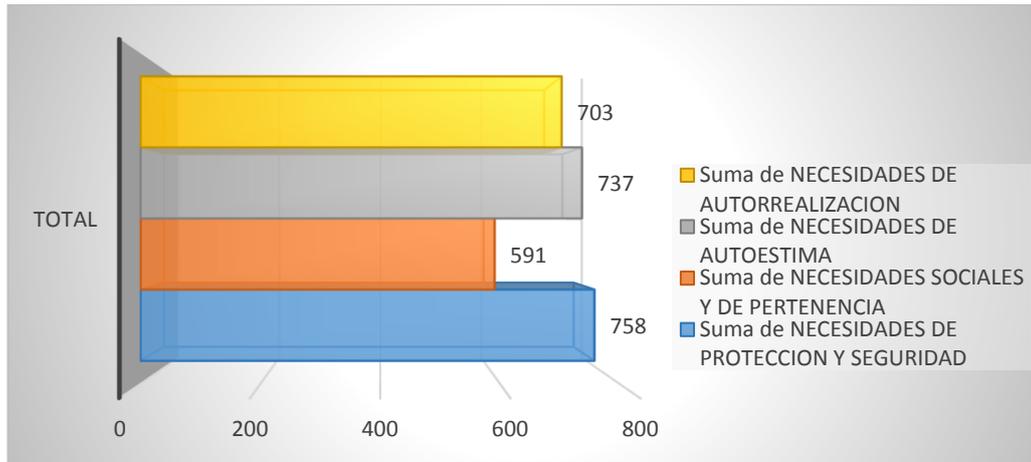
Fuente: Investigación de campo

#### Análisis e Interpretación

En la evaluación realizada acerca de la motivación se obtiene que en los colaboradores de las Compañías Servicueros e Internegos S.A más de la mitad presentan una motivación alta, es decir las necesidades de protección y seguridad se centran en el aspecto económico y personal e incluyen la consecución de un nivel

de vida razonable en donde las necesidades sociales y de pertenencia están relacionadas con la interacción social, la identidad con el grupo, la necesidad de amistad y contextos personales significativos y la necesidad de amor e intimidad con otra persona, las necesidades de autoestima se refieren a la necesidad de sentirse una persona valiosa y respetarse a sí mismo , las necesidades de autorrealización que refieren al deseo del individuo de desarrollar todo su potencial, es decir más de las tres cuartas partes se encuentran en un nivel de motivación medio, debido a que el nivel de satisfacción es más bajo que el promedio en donde las características motivacionales están vinculadas al mismo desempeño personal y social de cada uno de los individuos, mientras que menos de la cuarta parte presenta un nivel de motivación muy alta identificándolo con características más elevadas en cuanto a la motivación provocando una identificación con la autorrealización personal la misma que ayudara a que el sujeto a estar más acorde a sus necesidades y pueda cumplir con total satisfacción lo que el desee realizar de “ser todo lo que uno puede llegar a ser” evidenciando que en la empresa los colaboradores están cumpliendo altamente con las perspectivas de las autoridades mediante el desarrollo de sus actividades dando como resultado una motivación alta en la población investigada.

## EVALUACION DE LAS NECESIDADES DE MOTIVACION



**GRAFICO 2:** Necesidades de Motivación

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Test MBM.

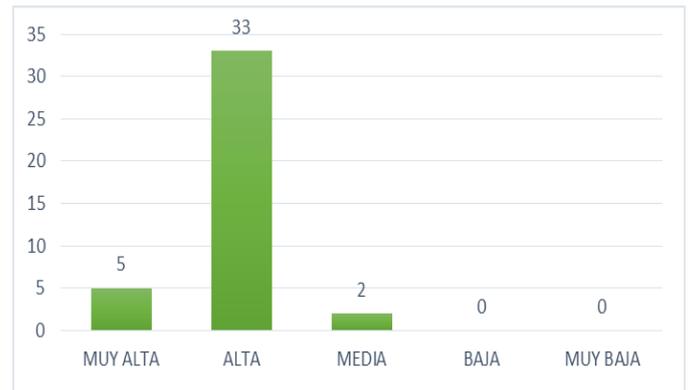
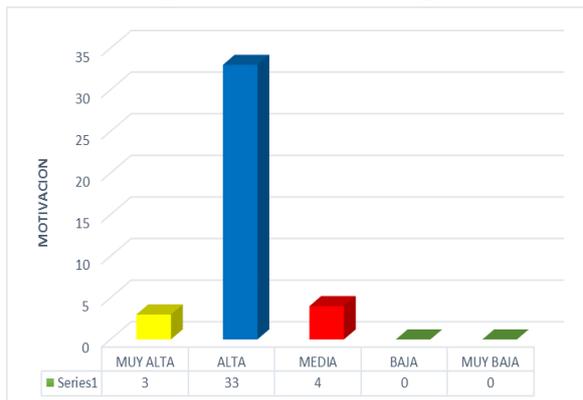
Para más confiabilidad a los datos antes presentados, se observa las cuatro necesidades de motivación evaluadas con el test aplicado, estas necesidades van a formar la motivación en el colaborador; la necesidad con menor puntaje a la Necesidades sociales y de pertenencia con un 591 puntos y la que le sigue la Necesidad de Autorrealización con 703 puntos, la Necesidad de Autoestima con un total de 737 puntos y por último la Necesidad de Protección y de Seguridad es la que mayor puntaje tiene en esta primera evaluación con un total de 758 puntos.

Cabe mencionar que con este gráfico se trabajó los talleres de motivación escogiendo las Necesidades con menor puntaje, sin dejar a un lado las demás necesidades que de igual manera se trabajó en la aplicación de los talleres para los colaboradores de la empresa.

## Análisis comparativo pre – pos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRE			POS		
<b>MUY ALTA</b>	<b>3</b>	<b>8%</b>	<b>MUY ALTA</b>	<b>5</b>	<b>13%</b>
<b>ALTA</b>	<b>33</b>	<b>83%</b>	<b>ALTA</b>	<b>33</b>	<b>83%</b>
<b>MEDIA</b>	<b>4</b>	<b>10%</b>	<b>MEDIA</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>
<b>BAJA</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>BAJA</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>MUY BAJA</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>MUY BAJA</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

### Comprobación de las hipótesis



### Análisis e Interpretación:

Se puede observar en la medición de la variable de Motivación antes y después de la inducción en la cual se obtiene como resultado de un pre de más de las dos terceras partes de la población de estudio, obtienen una alta motivación dentro de las compañías, lo cual significa que las necesidades motivacionales están plenamente satisfechas en un mayor porcentaje por ende según las diferentes teorías investigadas se puede obtener mayor productividad, y acoplamiento del colaborador en su área de trabajo, una mínima de la tercera parte tiene una media motivación en donde no se satisface las necesidades motivacionales por ende no existe un debido desarrollo laboral, por ultimo una mínima de la tercera parte obtiene una alta motivación, por ende estos colaboradores están en plena

autorrealización y se puede decir que se encuentra netamente motivados por el logro de objetivos sean estos laborales o personales.

Los resultados del pos de la intervención psicológica y la aplicación de la inducción nos mencionan que, una mínima tercera parte de la población estudiada es decir (5) colaboradores obtiene una muy alta motivación, se pudo observar que existe dos personas más que el pre con una alta motivación laboral y personal. La diferencia no es significativa, se debe recalcar que la motivación se mantuvo en el lapso del proceso de inducción.

### **Estadístico aplicado, T de student**

1. Definición de hipótesis:

Hipótesis nula: No hay diferencia significativa en motivación entre antes y después de la intervención

Hipótesis nula: No hay diferencia significativa en motivación entre antes y después de la intervención

2. Para la definición de la confianza para la diferencia de medias se considera el 0.05

3. Se establece la relación de normalidad en la distribución de los valores

P - valor  $\Rightarrow \alpha$  acepta la  $H_0$  = Los datos provienen de una distribución normal

P - valor  $< \alpha$  acepta la  $H_1$  = Los datos NO provienen de una distribución normal

NORMALIDAD		
P – valor (motivación antes ) = 0.289	>	$\alpha = 0.05$
P – valor (motivación después) = 0.344	>	$\alpha = 0.05$

**Tabla 11,** Estadísticos

**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** Investigación

Conclusión: Los datos vienen de una distribución normal

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
PRE	.289	40	.000	.643	40	.000
POS	.344	40	.000	.660	40	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

- Se define el estadístico de prueba t de student para muestras relacionadas

### Estadísticos de muestras relacionadas

	Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
MOTIVACIÓN PRE	36.56	40	10.144	1.604
MOTIVACIÓN POS	35.18	40	12.430	1.965

### Correlaciones de muestras relacionadas

	N	Correlación	Sig.
Par 1 PRE y POS	40	.266	.097

**Prueba de muestras relacionadas**

	Diferencias relacionadas					t	Gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par MOTIVACIÓN 1 PRE POS	1.375	13.796	2.181	-3.037	5.787	.630	39	.532

5. Para la evaluación de motivación pre y pos intervención se ha aplicado a 40 casos.

**Decisión:**

Según los resultados del estadístico se acepta la Hipótesis Nula que menciona que, **NO** existen beneficios motivacionales del proceso de inducción en los colaboradores de las compañías Servicueros e Internegos S.A, ya que los valores arrojados por el estadístico aplicado menciona un valor de motivación pre de un 0.289 ante la evaluación pos de un 0.344, es decir no existe una diferencia significativa.

## CAPITULO IV

### DISCUSIÓN

En el estudio de caso realizado se puede observar en la población una diferencia no marcada dentro del aspecto motivacional entre el antes y el después de a ver abordado con la inducción y las diferentes técnicas psicológicas para fortalecimiento de la motivación de los colaboradores de las compañías. Se evidencia gracias al estudio, que la inducción como parte del proceso de Selección es una forma motivadora en menor puntaje para los colaboradores que recién ingresan a la empresa, es aquí donde se observa esa diferencia de cómo era antes la motivación y como es ahora implementando el proceso de inducción general; es decir que al aceptar la hipótesis nula de la investigación queda como un referente de que toda empresa podría realizar este proceso de inducción ya que abarca gracias a esto muchas alternativas como mayor productividad, acoplamiento en el puesto de trabajo, buen clima laboral y por su puesto una motivación interna en el colaborador.

Dentro del proceso de selección de personal es inevitable dejar pasar en primera instancia el debido reclutamiento de los nuevos colaboradores, se lo realiza con el único fin de disminuir la deserción dentro de las compañías, al hablar de esta problemática se debe mencionar a la Inducción como posible solución ante los pequeños problemas que se pueden suscitar en el colaborador en el puesto de trabajo. La inducción como se pudo observar en este estudio tiene beneficios sean estos motivacionales en el ámbito laboral, personal y social captando así motivadores intrínsecos y extrínsecos que van a llevar a una productividad y eficacia en las actividades encomendadas.

Se ha escuchado alguna vez de la motivación en libros, en la escuela, colegio o universidades, hoy en día este término a llegado a las empresas de todo el país y son los jefes re recursos humanos quienes lo acaparan y lo ponen en práctica con los colaboradores a su cargo, esta motivación laboral como menciona Martínez, M. (2012) “la característica peculiar de dicha conducta es que va dirigida y orientada hacia alguna meta” (p.21). Una meta que peculiarmente debe ser laboral para los

logros de objetivos empresariales o la visión de la institución. El colaborador y el clima laboral va hacer positivo si en primer lugar se dio una buena imagen de recibimiento si hubo rapport, la debida bienvenida por parte del gerente general o del jefe encargado, si brindo la debida información que se requiere para poder ejecutar y realizar las actividades encomendadas, como ya todos sabemos este proceso se lo denomina la Inducción, se podría suponer que sin este filtro que todo nuevo colaborador debería pasar, no va a crear un apersonamiento para con la compañía, es aquí donde el departamento de recursos humanos va a tener las riendas de crear en el empleado una satisfacción por el trabajo cumplido con motivadores extrínsecos donde se va a reforzar conductas positivas.

Después de haber realizado este estudio de caso, se puede mencionar que al aplicar el proceso de Inducción y las debidas técnicas psicológicas para incrementar la motivación laboral durante 5 talleres de aproximadamente 30 minutos cada uno, se pudo observar que la metodología implementada puede generar en los colaboradores una reducción de la curva de aprendizaje así también un cambio positivo en la convivencia dentro de las compañías, observando un alto desempeño y un cumplimiento eficaz de actividades laborales.

Se puede decir que la Inducción como proceso motivador sirve realmente si se lo ejecuta de una manera responsable y siguiendo las características que lo requieren para una aceptación por parte de los colaboradores incrementando en ellos confianza en el proceso.

Como menciona Chirinos en su trabajo de titulación, las necesidades de motivación se van trabajando en orden superior e inferior, en estos están bonos, un buen puesto de trabajo, beneficios de ley y las relaciones interpersonales, la autoestima donde se puede observar un sentimiento satisfactorio consigo y con los demás para lograr una autorrealización en el trabajo se requiere de motivadores extrínsecos como ascensos y reconocimientos labores y personales.

Los resultados de esta investigación indican que los jefes de área van a tener diferentes necesidades de orden superior e inferior, las aspiraciones tienen ciertos privilegios por poseer una jerarquía. Mientras que en las empresas privadas carecen

de seguridad y protección y sus relaciones sociales son muy escasas, esto se puede deber a una baja remuneración para el colaborador, y no existiría un tiempo o espacio para una interacción con los demás, ya que para la empresa privada la productividad es lo esencial.

Para la conclusión de esta investigación se debe brindar un ambiente laboral propicio para el desarrollo de actividades, para poder disminuir estos desfases es recomendable crear diferentes estrategias de trabajo en equipo que pueden permitir al colaborador establecer relaciones positivas sea con compañeros de trabajo o en la vida social del individuo, uno de las posibles soluciones es fortalecer las relaciones entre jefe o gerente y empleados.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES:

1.- Una vez aplicada la Inducción en las Compañías Servicueros e Internegos S.A se pudo identificar beneficios los cuales se ha investigado en el marco teórico revisado que van desde buen clima laboral, seguridad en el puesto; sugestivas actividades en el trabajo; relación apropiada de los superiores; reconocimiento por la labor desarrollada y apoyo en situaciones de problemas o desafíos, pese a que no existe una diferencia significativa los cambios motivacionales si se da gracias al efecto de la inducción general.

2.-Dentro de las empresas se diseñó el proceso de Inducción recopilando información relevante de las mismas (**Anexo 14**), se creó políticas para la correcta ejecución de este proceso entre estas están, reglamentos internos de trabajo y de seguridad e higiene laboral, procedimos con el diseño de un flujograma del proceso de inducción general, los objetivos de este proceso de Inducción, responsabilidades de las jefaturas, responsabilidades del departamento interno de seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad de los supervisores, la responsabilidad de colaterales y la descripción del proceso de inducción general en donde se va a encontrar la bienvenida, filosofía corporativa, misión, visión, reglamentos, derechos y deberes de los colaboradores y por ultimo las evaluaciones de este proceso.

3.- Según la T de student aplicada a esta población se puede mencionar que en este caso la motivación no se mantiene por el proceso de Inducción ya que el resultado pre arroja un 0.289 ante el resultado pos 0.344, (**Tabla N° 11**), es por ello que se acepta la hipótesis nula que menciona que **NO** existe beneficios motivaciones ante el proceso de inducción, no existe diferencia significativa en las medidas de la motivación antes y después de la intervención.

4.- Las escalas evaluadas con el cuestionario aplicado (**grafico 2**), se puede identificar que estas necesidades van a formar la motivación en el colaborar; la necesidad con menor puntaje son las Necesidades sociales y de pertenencia con un 591 puntos y la que le sigue la Necesidad de Autorrealización con 703 puntos, la Necesidad de Autoestima con un total de 737 puntos y por último la Necesidad de Protección y de Seguridad es la que mayor puntaje obtuvo con 758 puntos, se puede mencionar que dichas escalas no tuvieron alteración significativa después de la intervención psicológica.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Al observar los beneficios motivacionales se requiere de una permanente capacitación a los colaboradores por parte del área de recursos humanos, se debe conocer correctamente a cada uno de los colaboradores, descifrar cuáles son sus necesidades, motivación objetivos o metas personales y en base a ello, determinar los métodos para la debida implantación de la motivación intrínseca en los nuevos colaboradores.
2. Se sugiere la implementación permanente del proceso de Inducción en las compañías para que faciliten su adaptación, desarrollando en el colaborador la confianza en la ejecución de sus actividades encomendadas, es aquí donde se llevó a cabo la reducción de la curva de aprendizaje en los nuevos colaboradores, una disminución de los índices de ansiedad ante el ingreso a la compañía, y un incremento de la productividad. El proceso de inducción se lo debe realizar en los ocho días siguientes a la fecha de su incorporación.
3. Como se mencionó en líneas anteriores se acepta la hipótesis nula en donde menciona que NO existen beneficios motivacionales del proceso de inducción, pese a este resultado no significativo existen cambios motivacionales y conductuales como se menciona en las diferentes teorías, por ende se recomienda realizar diversas capacitaciones en donde exista la implementación de técnicas psicológicas y la aplicación de la inducción a largo plazo para observar una diferencia significativa en los colaboradores y en su productividad, al realizar esto se podrá

mantener en el largo del tiempo una motivación sea esta intrínseca o extrínseca gracias al proceso de inducción.

**4.** Al mencionar una diferencia no significativa dentro de la motivación, se puede recomendar la ejecución de diversos motivadores como los beneficios que ofrece las compañías entre estos están, bonos, salarios, asistencia médica, uniformes y alimentación, adaptación al medio, estabilidad emocional, y salud mental, etc. Con el proceso de inducción gracias a la ejecución de estas medidas podremos observar un posible aumento de estas escalas de motivación. Se pudo evidenciar cambios para una compañía fructífera teniendo no solo empleados si no un grupo netamente humano, con un solo fin, “ponerse la camiseta de su empresa.”

## Bibliografía

- Alcázar, N. (2016). *Definición y diseño de productos editoriales*. Málaga: IC Editorial.
- Alemán González, J. (1 de Julio de 2013). *Psico - Salud*. Obtenido de ¿Qué es la motivación extrínseca?: <http://www.psicosaludtenerife.com/que-es-la-motivacion-extrinseca/>
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2012). *Rol del jefe: Cómo ser un buen jefe*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2012). *Selección por Competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO: UNA APLICACIÓN AL MERCADO LABORAL DE CHILE. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 45-61.
- Arranz, A. (15 de Septiembre de 2017). *Cognifit: Salud, Cerebro y Neurociencia*. Obtenido de Pirámide de Maslow: Qué es y sus aplicaciones prácticas: <https://blog.cognifit.com/es/piramide-de-maslow/>
- Bailón Olea, N. (9 de Mayo de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de La capacitación y el desarrollo del personal : <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Barcelona, U. d. (2016). *OBS Business School*. Obtenido de Conoce la motivación intrínseca y sus principales características: <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/habilidades-intrapersonales-pm/conoce-la-motivacion-intrinseca-y-sus-principales-caracteristicas>

- Bermudez, H. (2012). ¿Socialización o individualización? Dos enfoques para examinar la inducción de los nuevos trabajadores. *Cuadernos de Administración*, 133-147.
- Bermúdez, H. (2012). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad & Empresa*, 117-142.
- Castillo, D. (Mayo de 2013). Procesos de inducción del personal impartido a los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa de fabricación industrial. Bárbula, Carabobo, Venezuela.
- Corral, C., Gil, M., Velasco, R., & Serrano, M. (2012). La importancia del programa de inducción, en las empresas del sector de servicios. *El Buzón de Pacioli*, 1-30.
- Dessler, G. (2013). *Administración del personal*. México: Pearson Educación.
- Fernández, A., Fernández, A., Garrote, D., Gonzáles, N., & Lorenzo, P. (2014). *Rendimiento Grupal en el Emprendedor*. Carolina del Norte: Editorial Lulú Press Inc.
- García Legazpe, F. (2013). *Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- García, N., Rojas, M., & Campos, N. (2012). *La Administración Escolar Para El Cambio Y El Mejoramiento de Las Instituciones Educativas*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Godoy, R., & Bresó, E. (2013). ¿Es el liderazgo transformacional determinante en la motivación intrínseca de los. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 59-64.
- Gómez Zermeño, M., & Alemán De La Garza, L. (2013). *Administración de proyectos de capacitación basados en la tecnología*. Monterrey: Editorial digital tecnológico de Monterrey.
- Hernández, G. (Mayo de 2015). Guía de Bienvenida e integración para colaboradores de nuevo ingreso en una organización. México, México, México.

- Jaume, U. (15 de Septiembre de 2015). *La mar de libres*. Obtenido de Los materiales audiovisuales en la enseñanza y el aprendizaje: <http://blogs.uji.es/bibliotecauji/los-materiales-audiovisuales-en-la-ensenanza-y-el-aprendizaje/>
- Jiménez, C. (Febrero de 2014). Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y desempeño de docentes de una universidad privada. Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Koenes, A. (2012). *Gestión y motivación personal*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Ledesma, M. (2015). *Fundamentos De Enfermería* . Editorial Limusa: México.
- López, M. P. (2016). Procesos de inducción y reducción cómo práctica en la gerencia del talento humano en las entidades públicas. Manizales, Caldas, Colombia.
- Martínez, M. d. (2012). *MOTIVACIÓN*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mendez, A. (2013). *Euroresidentes*. Obtenido de Motivación: <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-personal>
- Moreno, J., Cervelló, E., Montero, C., Vera, J., & García, T. (2012). Metas sociales, necesidades psicológicas básicas y motivación intrínseca como predictores de la percepción del esfuerzo en las clases de educación física. *Revista de Psicología del Deporte*, 215-221.
- Moreno, L. Á. (2015). Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida. *UACJ Revistas Electrónicas*, 1-15.
- Navarro, J., Ceja, L., Curioso, F., & Arrieta, C. (2014). CÓMO MOTIVAR Y MOTIVARSE EN TIEMPOS DE CRISIS. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 31-39.
- Palomo, M. T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC Editorial.

- Parra, S. (2013 de Abril de 2013). Diseño de un manual de inducción para una empresa de camiones del Pacífico S.A. Obregón, Sonora, México.
- Rianudo, M., Donolo, D., Paolini, P., González Fernandez, A., & Roselli, N. (2014). *Estudios sobre motivación: enfoques, resultados, lineamientos para acciones futuras*. Río Cuarto: Editorial de la Universidad Nacional de Río Cuarto.
- Rodríguez, E. M. (13 de Febrero de 2016). *La mente es maravillosa*. Obtenido de Diferencias entre la motivación intrínseca y extrínseca: <https://lamenteesmaravillosa.com/diferencias-entre-la-motivacion-intrinseca-y-extrinseca>
- Ruiz, M. (2012). *Para qué sirve un líder?: Lecciones de liderazgo aplicadas a la empresa, la política y la vida*. Buenos Aires: Díaz De Santos.
- Santiz, M. I. (5 de Agosto de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Importancia de la inducción de personal en las empresas: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/>
- Solano, E. (2013). *¿Quién ha matado a mi jefe?* Madrid: ESIC Editorial.
- Tecoloco. (8 de Junio de 2012). *Tecoloco Nicaragua*. Obtenido de La motivación factor importante en la vida laboral: <https://www.tecoloco.com.ni/blog/la-motivacion-factor-importante-en-la-vida-laboral.aspx>
- Thomas, K. W. (2014). *La motivación intrínseca en el trabajo*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- UNID. (15 de Septiembre de 2016). Antología de Motivación Escolar en el Aula. Volumen 2. México, México, México: Editorial Digital UNID.
- Zapata, L. (26 de Febrero de 2014). *Talentos Reunidos: Propuesta con conocimiento*. Obtenido de Gestión de la comunicación interna. El manual de bienvenida: <https://talentosreunidos.com/2014/02/26/el-manual-de-bienvenida/>

## ANEXO: 1

Aplicación de la inducción a los colaboradores de las compañías Servicueros e Internegos S.A.



## ANEXO: 2

Ejecución del proceso de Inducción en las compañías Servicueros e Internegos S.A, la compañía cuenta con 40 colaboradores los cuales fueron capacitados en el mes de Agosto del presente año.



### ANEXO: 3

Aplicación de reactivo de motivación MBM (pre) a la ejecución del proceso de Inducción.



### ANEXO: 3

Estructura del taller I F.O.D.A, se evidencia la plantilla de ejecución.

<b>F</b> OTALEZAS	1.- TRABAJO	2.- FAMILIA	3.- MI HOGAR
<b>O</b> OPORTUNIDADES	1.-TRABAJO	2.-MI SALUD	3.- TENER UN CARRO
<b>D</b> EBILIDADES	1.-UN HIJO	2.- NO LLEGO TEMPRANO	3.- SOY EXPLOSIVO
<b>A</b> MENAZAS	1.- SIN TRABAJO	2.- ENFERMEDADES	3.- MALTRATO

### ANEXO: 4

Aplicación de reactivo MbM (pos), esta aplicación se la ejecuto después del proceso de inducción y las técnicas psicológicas.





**ANEXO: 5**

**UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

<b>RAZON SOCIAL</b>	SERVICUEROS S.A
<b>ACTIVIDAD PRODUCTIVA</b>	ACTIVIDAD DE CURTIDO CUEROS CON PELO
<b>DOMICILIO ADMINISTRATIVO</b>	PROVINCIA: TUNGURAHUA
	CANTON: AMBATO
	CIUDAD: AMBATO
	PARROQUIA: HUACHI LORETO
	BARRIO: BOLIVARIANO
	CALLE: AV. BOLIVARIANA No.7-47
	INTERSECCION: ISIDRO VITERI
	PLANTA BAJA
<b>TELEFONO</b>	03 2841953 – 03 2848984
<b>FAX</b>	03 2848984 EXT 115
<b>E- MAIL</b>	rrhh@servicueros.com

	<a href="mailto:pherdoiza@servicueros.com">pherdoiza@servicueros.com</a>
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	FRANCISCO JOSE HERDOIZA NARANJO
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ACTIVIDADES DE PROCEDIMIENTOS DE PIELES.</li> <li>▪ ALQUILER DE MAQUINARIA PARA PROCESAMIENTO DE PIELES.</li> <li>▪ VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE SUBSTANCIAS QUIMICAS DE USO INDUSTRIAL.</li> <li>▪ ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES.</li> <li>▪ SERVICIO PARTICULAR DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE O DERIVADOS DE PETROLEO POR CARRETERA.</li> </ul>
<b>NUMERO DE CENTROS DE TRABAJO</b>	1
<b>MATERIA PRIMA</b>	PIELES CRUDAS
<b>MATERIA AUXILIAR</b>	AGUA PRODUCTOS QUIMICOS
<b>PRODUCTOS</b>	CUERO WETBLUE
<b>SUB – PRODUCTOS</b>	CARNAZA, SULFURADO, RECORTE Y CARETAS.
<b>DESECHOS</b>	PAPEL - PLASTICO MADERA – SACOS DE LONA RESIDUOS COMUNES
<b>NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES</b>	24

### DISTRIBUCION DE COLABORADORES

<b>SERVICUEROS S.A</b>	<b>DISTRIBUCION</b>						
	TOTAL		OFICINAS		PLANTA		TOTAL
	M	H	M	H	M	H	
<b>TRABAJADORES</b>	9	14	10	3	0	11	<b>24</b>
<b>DISCAPACITADOS</b>	0	1	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>EXTRANJEROS</b>	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>MENORES</b>	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS</b>	0	2	0	2	0	0	<b>2</b>

Cuadro N°: 1

Fuente: Servicueros S.A.- Internegos S.A

Elaborado por: Gabriel Israel Vega Romero.

**ANEXO: 6****UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO****DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

<b>RAZON SOCIAL</b>	SERVICUEROS S.A
<b>ACTIVIDAD PRODUCTIVA</b>	ACTIVIDAD DE CURTIDO CUEROS CON PELO
<b>DOMICILIO ADMINISTRATIVO</b>	PROVINCIA: TUNGURAHUA
	CANTON: AMBATO
	CIUDAD: AMBATO
	PARROQUIA: HUACHI LORETO
	BARRIO: BOLIVARIANO
	CALLE: AV. BOLIVARIANA No.7-47
	INTERSECCION: ISIDRO VITERI
	PLANTA BAJA
<b>TELEFONO</b>	03 2841953 – 03 2848984
<b>FAX</b>	03 2848984 EXT 115
<b>E- MAIL</b>	rrhh@servicueros.com fherdoiza@servicueros.com
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	FRANCISCO JOSE HERDOIZA NARANJO
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ACTIVIDADES DE PROCEDIMIENTOS DE PIELES.</li><li>▪ ALQUILER DE MAQUINARIA PARA PROCESAMIENTO DE PIELES.</li><li>▪ VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE SUBSTANCIAS QUIMICAS DE USO INDUSTRIAL.</li><li>▪ ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES.</li><li>▪ SERVICIO PARTICULAR DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE O DERIVADOS DE PETROLEO POR CARRETERA.</li></ul>
<b>NUMERO DE CENTROS DE TRABAJO</b>	1
<b>MATERIA PRIMA</b>	PIELES CRUDAS
<b>MATERIA AUXILIAR</b>	AGUA PRODUCTOS QUIMICOS
<b>PRODUCTOS</b>	CUERO WETBLUE

<b>SUB – PRODUCTOS</b>	CARNAZA, SULFURADO, RECORTE Y CARETAS.
<b>DESECHOS</b>	PAPEL - PLASTICO MADERA – SACOS DE LONA RESIDUOS COMUNES
<b>NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES</b>	22

### DISTRIBUCION DE COLABORADORES

<b>INTERNEGOS S.A</b>	<b>DISTRIBUCION</b>						
	<b>TOTAL</b>		<b>OFICINAS</b>		<b>PLANTA</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	
<b>TRABAJADORES</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b><u>21</u></b>
<b>DISCAPACITADOS</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>EXTRANJEROS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>MENORES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

**Cuadro N°: 2**

**Fuente:** Servicueros S.A.- Internegos S.A

**Elaborado por:** Gabriel Israel Vega Romero.

**ANEXO: 7**

Se observa el test sociometrico para la evaluación del taller IV.

**EL TEST SOCIOMÉTRICO**

**Número:** ..... **Edad:** ..... **Área:** ..... **Fecha:**  
.....

**PREGUNTAS**

1.- Escribe el nombre y apellidos del/de la compañero/a con quien tiene mejores lazos laborales. Escriba su nombre.

¿Por qué? .....

2. Para trabajo grupal ¿a quién prefieres de tus compañeros? Escriba su nombre.

¿Por qué?.....

3. ¿Con quién no te gustaría realizar un trabajo grupal? Escriba su nombre.

¿Por que?.....

## ANEXO: 8

Mediante este cuestionario se pudo evaluar el proceso de inducción en las compañías Servicueros e Internegos S.A.

### CUESTIONARIO DE EVALUACION DE INDUCCION

<b>FECHA:</b>	
<b>CODIGO DEL PROCESO:</b>	
<b>NOMBRE DEL COLABORADOR:</b>	
<b>CARGO:</b>	
<b>AREA/ DEPARTAMENTO:</b>	

Con la finalidad de realizar procesos de mejora continua, le solicitamos contestar el siguiente cuestionario que constan de dos partes:

- 1) Evaluación de conocimientos sobre la Empresa.
- 2) Evaluación a la organización.

#### 1) EVALUACION DE CONOCIMIENTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN

**1.- Describa la Visión y Misión de la empresa SERVICUEROS S.A E INTERNEGOS S.A:**

**VISION:**

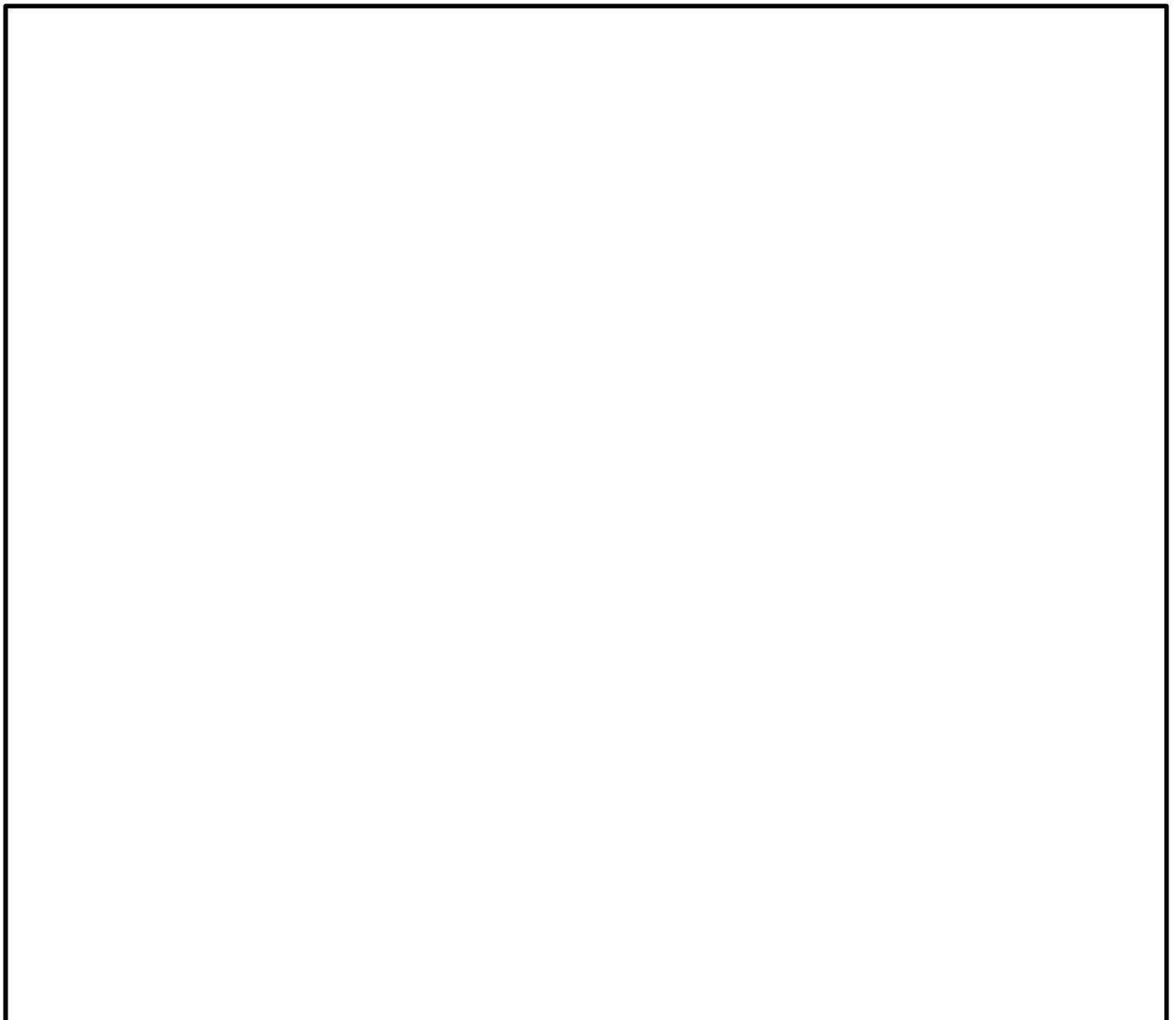
**2.- MISION:**

**3.- Enliste las principales funciones de su cargo:**

**4.- Complete:**

<b>Nombre de su Jefe inmediato:</b>	
<b>Número de personas a su Cargo:</b>	
<b>Horario de Trabajo:</b>	
<b>Tipo de contrato:</b>	
<b>Beneficios adicionales proporcionados por la empresa:</b>	

**5.-Realice el organigrama funcional de la empresa, identifique el cargo y área a la que usted pertenece:**



## ANEXO: 9

Evaluación a la organización, como parte de la inducción se evalúa los conocimientos impartidos en el folleto inductivo.

**Marque con una X en el casillero, su respuesta a las siguientes preguntas:**

a) Recibió su puesto de trabajo con acta de entrega:

SI  NO  Por qué?

b) Le entregaron un listado de actividades pendientes por resolver:

SI  NO  Por qué?

c) Cuenta con los implementos necesarios para desarrollar sus actividades:

SI  NO  Por qué?

d) Las actividades que debe realizar en su cargo son claras?

SI  NO  Por qué?

e) Sabe el manejo de sus herramientas de trabajo?

SI  NO  Por qué?

## **ANEXO: 10**

### **INSTRUCTIVO**

#### **CUESTIONARIO DE EVALUACION DE INDUCCION AL COLABORADOR**

Sera elemento fundamental que promueva la mejora continua de los colaboradores, detectando falencias de la inducción tanto general como específica

En segundo lugar, se incluyen las indicaciones del porqué de la presente evaluación, y la solicitud de contestar el cuestionario.

En la que se solicita sencillamente colocar una X en el casillero SI o NO según sea su respuesta, ya la vez indicando el porqué de la misma en caso de ser negativa.

Se asignara 3 puntos a cada pregunta correcta, 2 en casi de estar medianamente completa y 1 si la respuesta está incompleta, si no contestaran la pregunta formulada, se asignara una calificación de 0.

Una vez calificada la evaluación sumamos las 5 calificaciones y transformamos según esta tabla, de manera que obtendremos un resultado que indique si en respuesta a la inducción general el colaborador se encuentra en un nivel, bueno, regular o malo.

#### **CUADRO DE CALIFICACION:**

##### **PRIMERA EVALUACION**

<u>RANGO</u>	<u>EQUIVALENCIA</u>
<b>11 A 15</b>	<b>BUENO</b>
<b>6 A 10</b>	<b>MALO</b>
<b>1 A 5</b>	<b>REGULAR</b>

**ANEXO: 11**

**EVALUACION DEL PROCESO DE INDUCCION**

**INSTRUCCIONES:**

A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas con actividades realizadas en el proceso de inducción para poder pulir cualquier desfase en un futuro.

Para ello deberá marcar con una X la casilla correspondiente de acuerdo con el siguiente criterio:

**1. MALO**

**2. REGULAR**

**3. BUENO**

	<b>ITEM:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	La duración del proceso fue el adecuado.				
<b>2</b>	El material fue claro y preciso.				
<b>3</b>	Los contenidos fueron específicos y comprensibles.				
<b>4</b>	El material audiovisual es claro y preciso.				
<b>5</b>	El lugar donde se desarrolló la exposición está libre de interrupciones y ruidos.				
<b>6</b>	Se cuenta con todo el material al momento de la presentación.				
<b>7</b>	El lenguaje manejado por el expositor es claro y preciso.				
				<b>TOTAL</b>	

**ANEXO: 12****PERIODICIDAD DE EVALUACION**

<b>EVALUACION</b>	<b>TIPO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>PERIODO</b>
Se evalúa los conocimientos impartidos dentro de la inducción general	GENERAL	ANEXO 1	INMEDIATA
Se evalúa los conocimientos impartidos propios del puesto de trabajo a ocupar.	ESPECIFICA	ANEXO 2	
Se evalúa globalmente el proceso de inducción.	CALIFICACION DEL PROCESO	ANEXO 3	
Se evalúa los conocimientos impartidos dentro de la inducción general	ESPECIFICA	ANEXO 2	15 DIAS
Se evalúa los conocimientos impartidos propios del puesto de trabajo a ocupar.	CALIFICACION DEL PROCESO	ANEXO 3	
Se evalúa globalmente el proceso de inducción.	ESPECIFICA	ANEXO 2	

### **ANEXO: 13**

**LINK DEL VIDEO DE LAS INSTALACIONES DE LAS COMPAÑIAS Y COLABORADORES.**

<https://www.youtube.com/watch?v=KUuKKvIIukE>



## **ANEXO: 14**

### **INDUCCION GENERAL**

#### **MANUAL DE INDUCCION:**

##### **CAPÍTULO I**

Este manual de inducción servirá para la correcta implementación de la Inducción dentro de la organización mediante parámetros que facilitaran la debida aplicación desarrollando en el colaborador la confianza en el desarrollo de sus actividades.

##### **1. INTRODUCCIÓN**

El Proceso de Reclutamiento y Selección de personal cada uno de los pasos que se emplea es importante sin embargo existe un último paso que no solo es importante si no determinante en la adaptación del colaborador a la empresa y dependerá de este para que el inicio de productividad por parte del nuevo colaborador sea rápida o sea lenta, este paso se denomina INDUCCIÓN.

Según Mendoza, T. (2013)

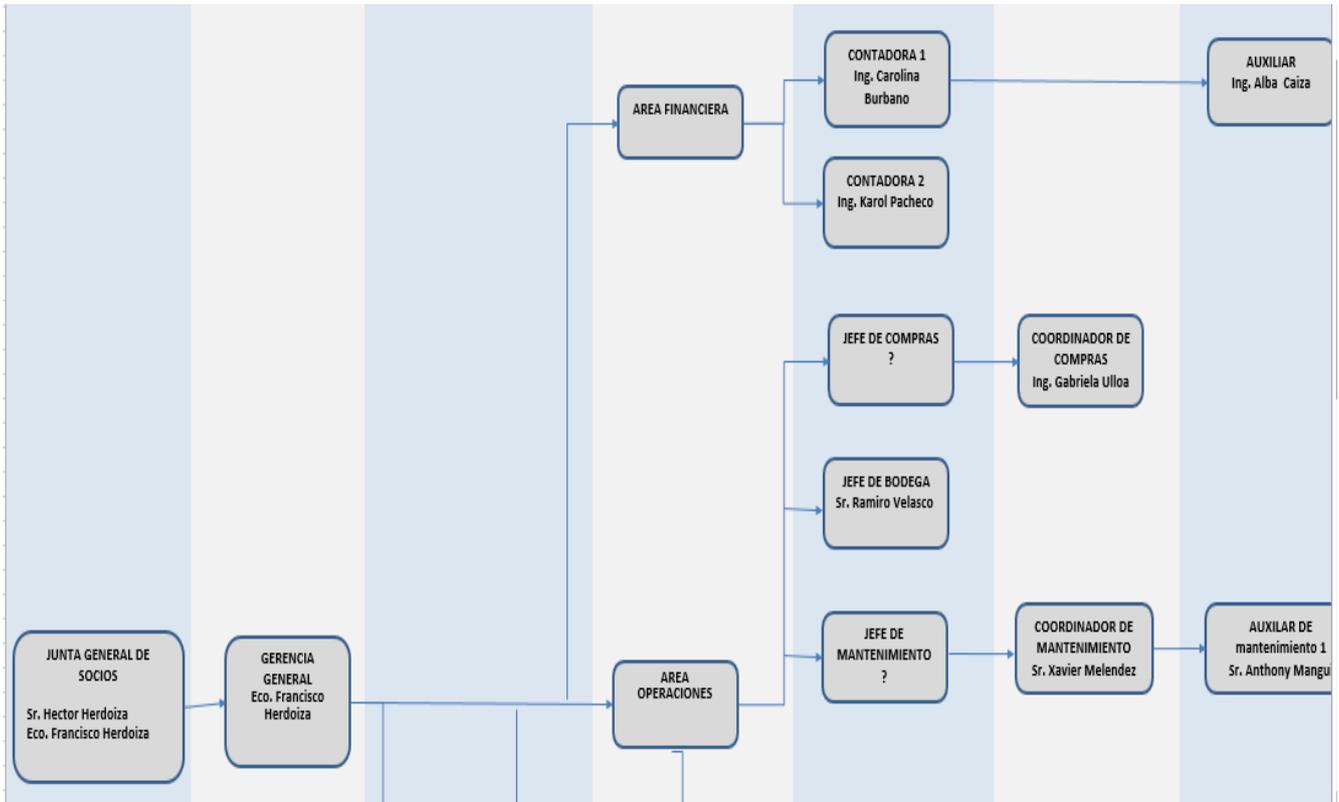
El proceso de Inducción es de importancia ya que busca transmitir a los colaboradores una visión clara de la que es su nueva casa y su nuevo puesto de trabajo, como también las actitudes, los criterios, valores, y patrones de comportamiento que se esperan en la organización, además de ser una herramienta de suma importancia ya que a un futuro se puede disminuir la ansiedad provocada por el trabajo, así también estamos velando por el bienestar físico y psicológico del nuevo colaborador. Este periodo inicial será de importancia ya que recordara para toda su vida laboral este primer encuentro y ayuda a fortalecer lazos de compromiso institucional. (s.n.p)

## 2. ANTECEDENTES

En el país son escasas las empresas que realizan este proceso de Inducción a los nuevos colaboradores, este es de suma importancia ya que es parte del proceso de Selección y reclutamiento de personal en el cual se debe implementar el proceso de Inducción para facilitar la incorporación del nuevo colaborador a la empresa para mejor productividad en el menor tiempo posible.

En la empresa **SERVICUEROS S.A e INTERNEGOS S.A** se va a implementar este manual de aplicación de la Inducción como parte del proceso de Selección de Personal, para así estar a la vanguardia y poseer un diferencial ante la competencia y tal vez es más importante “considerar al personal como elemento de valor en el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa”, siguiendo los lineamientos respecto a las practicas que se requieren para la debida cooperación creando así un clima laboral positivo y productivo. Mediante un trabajo multidisciplinario entre el Área de Recursos Humanos en conjunto con las demás Áreas que conforman la empresa, es fundamental para el logro de objetivos de la Inducción el compromiso con la Gerencia por el bienestar continuo y desarrollo del personal la cual hace posible esta propuesta.

### 3.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL:



Cuadro N°: 2

Fuente: Servicueros S.A.- Internegos S.A

Elaborado por: El investigador

### 4.- OBJETIVOS:

#### Objetivos General.

- ✓ Desarrollar en los nuevos colaboradores un compromiso con la filosofía corporativa y las funciones asignadas a su cargo para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

#### Objetivos Específicos.

- ✓ Reducir la curva de aprendizaje en los nuevos colaboradores.
- ✓ Disminuir los índices de ansiedad de los nuevos colaboradores ante el ingreso a la organización.
- ✓ Incrementar en principio menor tiempo adaptativo y mayor productividad por parte de los colaboradores.

## **1.- La Inducción General.**

La inducción General se refiere al conocimiento que el nuevo colaborador que ingresa debe adquirir respecto de la historia de la organización, su esquema comercial, valores, misión, visión, cultura, en esta etapa se debe brindar al colaborador toda la información de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo que va a ocupar el colaborador, es de suma importancia que todos los colaboradores vayan hacia una misma imagen corporativa.

El colaborador dentro de este proceso se va a identificar con su nuevo entorno de trabajo, el cual se va a poner al corriente de la razón de ser de la empresa, generando un ambiente en el que se sienta bienvenido y confortable dentro de la empresa provocando una satisfacción tanto para el colaborador como para el empleador.

## **2.- Inducción Específica.**

Dentro de la inducción específica se va a dar a conocer las actividades, tareas propias del puesto de trabajo, de una manera clara y sencilla, completa e inteligente sobre lo que se espera de él cómo colaborador y lo que se espera del puesto de trabajo, esta etapa será coordinada por el área del nuevo colaborador es parte; si el cargo tiene a disposición equipos o instrumentos se guía el uso correcto de los mismos

## **3. POLÍTICAS DE INDUCCIÓN**

- a.** Todo nuevo colaborador que ingrese a la empresa, deberá recibir “El programa de Inducción” dentro de los 8 días siguientes a la fecha de su incorporación.
- b.** El proceso de Inducción se orientara en tres elementos “estabilidad, productividad y desarrollo”.
- c.** El Área de Talento Humano será el responsable del cumplimiento del proceso de Inducción y la Gerencia vigilara el estricto cumplimiento de dicho proceso.

## **4. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE INDUCCIÓN.**

- a)** Gerencia General
- b)** Departamento de Recursos Humanos

- c) Jefaturas
- d) Departamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- e) Supervisores
- f) Colaterales.

**a.- Responsabilidades del Gerente General.**

Sera responsabilidad del Gerente General de la compañía, dar la bienvenida a los nuevos colaboradores ingresados;

**b.- Responsabilidades de Recursos Humanos.**

La responsabilidad del proceso de Inducción al personal nuevo, así como también brindar apoyo al desarrollo del talento humano de todos los colaboradores de las compañías y velar por el bienestar físico-psicológico y laboral de cada uno de los colaboradores a su cargo.

**c.- Responsabilidades de las Jefaturas.**

Es de responsabilidad de las jefaturas de la compañía supervisar el debido desarrollo de actividades y atareas del nuevo colaborador y satisfacer sus inconvenientes dentro del área laboral.

**d.- Responsabilidad del Departamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Va a garantizar el cuidado del nuevo colaborador y del medio ambiente con la implementación de normas y socialización de las mismas a los colaboradores para así prevenir los riesgos propios de la empresa, equipos de protección personal, accidentes mayores, señalización y capacitar a los colaboradores para prevenir futuros accidentes en el trabajo.

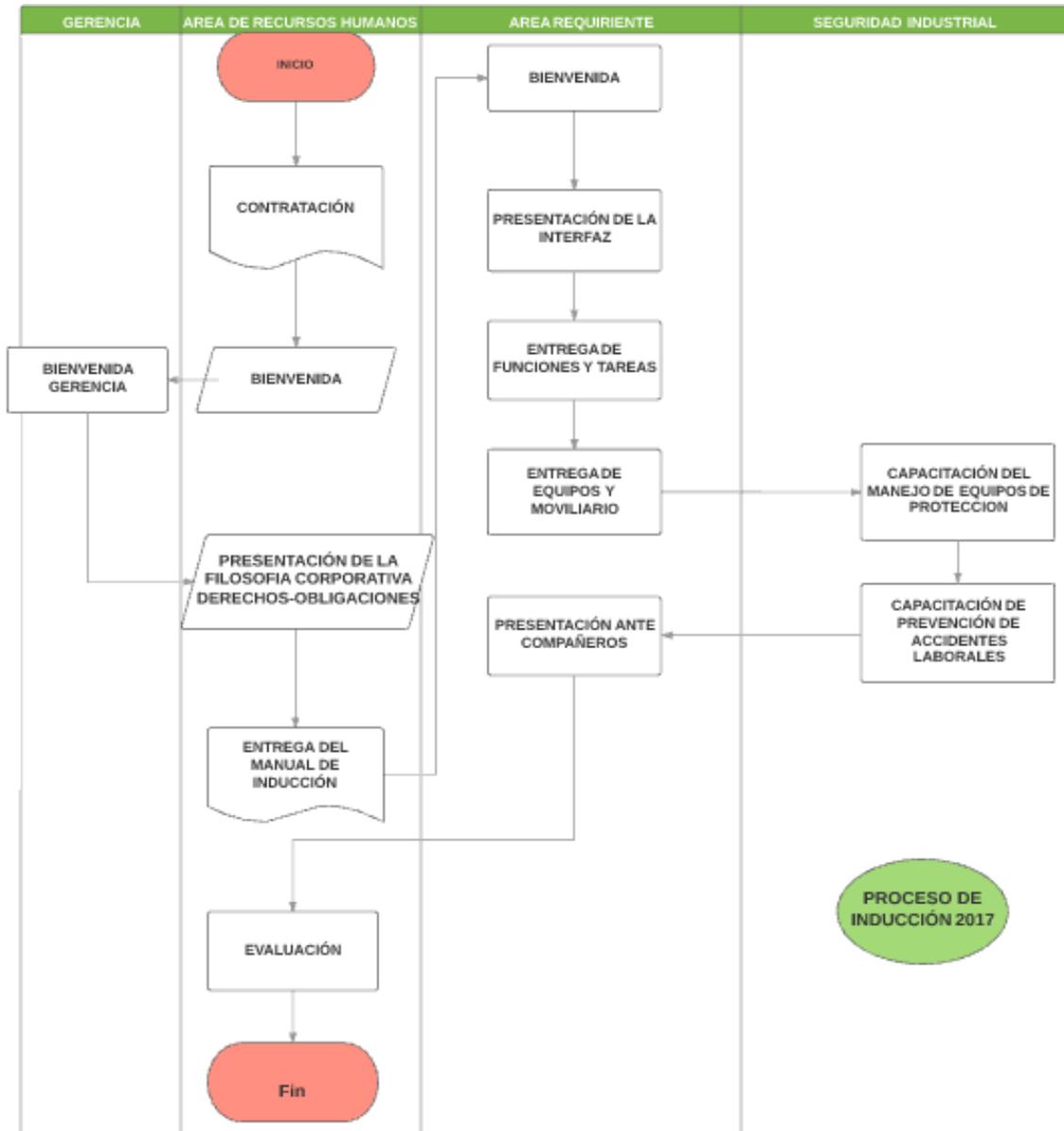
**e.- Responsabilidad de los Supervisores.**

Supervisar y asesorar el correcto desenvolvimiento del nuevo colaborador a su cargo.

**f.- Responsabilidad de Colaterales.**

Observara y apoyara a su nuevo compañero de trabajo en todo aspecto laboral dentro de la compañía, brindando así una motivación y fortaleciendo de lazos extrínsecamente al nuevo colaborador.

## 5.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INDUCCION



**Cuadro N°:** 1

**Fuente:** Servicueros S.A.- Internegos S.A

**Elaborado por:** El investigador.

## **6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN GENERAL**

### **6.1) Área de Recursos Humanos:**

Dara la bienvenida al nuevo colaborador, brindara un recorrido por las instalaciones de la organización. Guiara y presentara al nuevo colaborador al gerente de la organización.

### **6.2) Gerencia**

#### **6.1.1) Bienvenida (video Gerente General)**

Se proyecta el video del Gerente General de la empresa, dando la bienvenida al nuevo colaborador. Este recurso se lo utilizará cuando el Gerente no pueda asistir a este proceso.

### **6.3) Área de talento Humano:**

#### **6.3.1) Presentación de la Filosofía Corporativa, Misión, Visión**

#### **MISION**

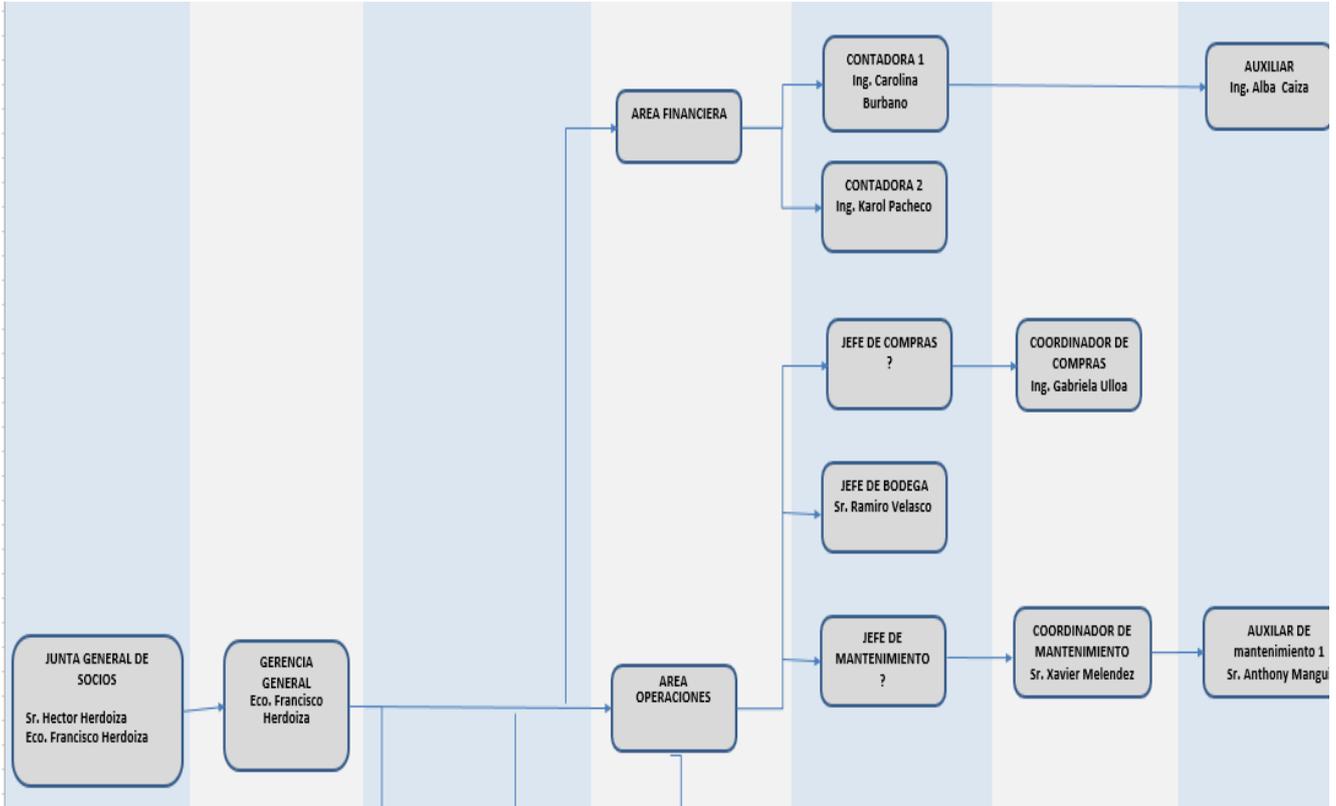
Somos un equipo en desarrollo altamente comprometido dedicado a la curtación y comercialización de cuero, enmarcados en la plena satisfacción de nuestros clientes, a fin de lograr las más altas normas de calidad, eficiencia y competitividad para llegar a altos estándares de excelencia.

#### **VISION**

Ser una empresa con prestigio y reconociendo en el mercado nacional e internacional en la industria del cuero, garantizando nuestro producto como el resultado de un trabajo serio, competitivo y un sólido compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

### 6.3.2) Organigrama estructural.

Socializar la Misión, Visión, Organigrama estructural de la empresa, facilitando así al nuevo colaborador el conocimiento de su nueva casa.



Cuadro N°: 2  
Fuente: Servicueros S.A.- Internegos S.A  
Elaborado por: El investigador

### 6.3.3) Socialización de Derechos y Obligaciones

#### 6.1.- Derechos y vacaciones de los colaboradores.

##### De los derechos;

- a.- Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe y los beneficios legales.

**b.-** Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la ley y las normas constantes de este reglamento y si no se cancelara el valor de las mismas en el mes de diciembre.

**c.-** Estar informados y comunicados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan y sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y la salud de los trabajadores.

**d.-** Suspender su actividad debido a la presencia de condiciones y acciones sub estándares, que pongan en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubiera obrado de mala fe o cometido a negligencia grave.

**e.-** Conocer los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al servicio de Enfermería, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Solo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

**f.-** De acuerdo con el **Art.20** de la Decisión 584 de la CAN, se determina que los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.

## **6.2 Capítulo IV**

### **Especificaciones de trabajo**

#### **De los atrasos, permisos y vacaciones;**

**Art.17.-** Atrasos y faltas a la jornada de trabajo.- Todos los trabajadores y trabajadoras deberán asistir puntualmente a la labor de cada día, de conformidad con los horarios y turnos que les correspondan previa aprobación del director regional de trabajo,

aclarándose que ningún trabajador (a) podrá cambiar de turno sin autorización escrita o verbal de su superior. El ritmo de la producción, la empresa declara categóricamente que solo se otorgara los permisos en los siguientes casos:

**a.-** Se concederá permiso remunerado por tres días, contados desde la fecha del fallecimiento del o la conyugue, o de parientes dentro del primero y segundo grado de consanguinidad.

**b.-** En el caso de nacimiento de hijos se le concederá la licencia con remuneración de acuerdo a los dispuesto en la ley de seguridad social, prevista en al Art 152, 153 del código de trabajo.

**c.-** Por maternidad durante un periodo de 10 días por el nacimiento de su hijo o hija cuando el nacimiento sea por parto normal, en los casos de nacimientos múltiples o por cesare se prolongara por cinco días más.

### **6.3 Permisos de trabajo.**

- 1) El trabajador no podrá salir del lugar de trabajo durante horas hábiles sin permiso de su jefe inmediato superior o del jefe de Talento Humano. Los permisos serán concedidos por enfermedad, calamidad doméstica y en los casos permitidos por la ley o a criterio del superior, previa comunicación por escrito al jefe inmediato.
- 2) La empresa se reserva el derecho de conceder o negar los permisos solicitados tomando en cuenta las causas que lo motivan y las necesidades de trabajo. El departamento de Talento Humano llevara un registro de los permisos solicitados y concedidos.
- 3) Las ausencias por el tiempo indispensable para atención medica están permitidos, de acuerdo al Art.42, numeral 9 del código de trabajo, siempre que estas se justifiquen documentadamente y n9 excedan de 4 horas.
- 4) En caso de ausencia, el trabajador solicitara el permiso correspondiente a su superior y/o Talento humano. Si se trata de una emergencia el trabajador se comunicara con LA EMPRESA, antes que su horario de trabajo empiece, para justificarse en debida forma y para que se programen las medidas de remplazo de las actividades pendientes. Tal inobservancia daría como resultado una acción disciplinaria.

- 5) Con excepción del caso previsto en el numeral 30 del Art.42 del código de trabajo (conceder 3 días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su conyugue o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y de los permisos autorizados por LA EMPRESA, única y exclusivamente con la aprobación satisfactoria de ser motivados por calamidad doméstica o fuerza mayor, todas las demás ausencias al trabajo serán sin pago.
- 6) La empresa concederá permiso remunerado a sus trabajadores en los siguientes casos:
1. Para su atención preventiva o curativa en el Servicio médico del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, debiendo demostrar su concurrencia a dicho servicio, mediante el certificado respectivo, en los casos de atención medica particular para considerar validos los certificados deberá ser refrendados a por el servicio médico de la empresa, los certificados emitidos validados por el IESS podrán ser verificados por la empresa en cualquier momento. En caso de enfermedad, el trabajador;

**Art 21.- Registro de asistencias.-** La asistencia al trabajo se controlara por medios mecánicos, magnéticos, o mediante firmas en registros de asistencia, siendo obligación de cada trabajador realizar los registros en forma puntual y personal tanto al ingreso como a la salida de la empresa. El trabajador deberá registrar su asistencia diariamente, y lo hará además a la salida al almuerzo y a su regreso del mismo.

- Primera falta. Amonestación verbal.
- Segunda Falta: Amonestación escrita.
- Tercera falta: multa de hasta el 10% de su remuneración mensual.
- El incumplimiento de esta disposición reglamentaria, será sancionada como falta disciplinaria grave, tanto por quien registre una asistencia ajena, cuanto por el titular que lo permita; de igual forma la tergiversación de esta información será considerada como falta disciplinaria grave y dará lugar a un imposición de una multa de hasta el 10% de la remuneración diaria o la terminación de las relaciones laborales de acuerdo con el Art.172 del Código de Trabajo previo Visto Bueno.

- En el caso que los empleados que estén ausentes de las oficinas o lugar de trabajo por comisión de servicios o por enfermedad, el no registro deberá ser justificado debidamente por el jefe inmediato.

**Artículo 22.- Puntualidad.-** Todos los trabajadores se presentaran a prestar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de la empresa, la puntualidad es indispensable, por lo que en caso de producirse un atraso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.

- **Primera falta:** Amonestación Verbal.
- **Segunda falta:** Amonestación Escrita.
- **Tercera falta:** Multa de hasta el 10% de su remuneración mensual.

La justificación de los atrasos de los trabajadores deberán resolverlo el Jefe de Área de Talento Humano considerando siempre los principios de justicia, equidad e igualdad.

a) Las faltas repetidas e injustificadas de puntualidad y atrasos en el mismo mes por más de tres días consecutivos, serán motivo para proceder de conformidad con la ley, esto es, el trámite de visto Bueno para dar por terminada la relación de trabajo. Se considerara falta de puntualidad el hecho de llegar al lugar de trabajo con atraso, pasado la hora que se haya determinado para la entrada o, no estar listo a la hora de inicio de trabajo.

**Art.23.-** Cuando por causas accidentales o imprevistas, fuerza mayor u otro motivo ajeno a la voluntad de empleadores y trabajadores se interrumpiere el trabajo, el empleador abonara la remuneración sin perjuicio de las reglas contempladas en el artículo 60 del código de trabajo.

#### **6.4 De las vacaciones;**

**Art.26.-** Los trabajadores gozaran de las vacaciones anuales conforme las correspondientes disposiciones del Código de Trabajo.

Tendrá derecho a vacaciones todo trabajador que haya cumplido un año de prestaciones de servicio, el calendario de vacaciones será colocado en un lugar visible a

fin de que el personal se entera con la debida anticipación, sin perjuicio de la comunicación personal. El trabajador al momento de salir de vacaciones entregara a su inmediato superior las herramientas y demás útiles de trabajo a él encomendados.

**Art 27.-** Si por razones de orden técnico o de confianza para las que sea difícil encontrar un reemplazo al trabajador (a), se podrá negar la vacación de ese año para acumularla en el siguiente, de acuerdo a lo que dispone el artículo 74 del código del trabajo; y, si en el último caso, el trabajador no llegare a gozar de las vacaciones, tendrá derecho a las remuneraciones correspondientes al periodo vacacional no gozado, con el ciento por ciento del recargo.

a) Sera facultativo de la empresa el otorgar sus vacaciones en el lapso solicitado, tomándose en cuenta los siguientes puntos para poder ser aprobadas:

- El trabajador que lo reemplazara en el tiempo de ausencia.
- Sus obligaciones dentro de la empresa.
- La aprobación del jefe Inmediato
- Si fue solicitado con antelación
- La coordinación de actividades
- Firma de documento que autoriza y faculta su salida de vacaciones con la aprobación de GERENCIA GENERAL.

## **6.5 Obligación y responsabilidades de los colaboradores.**

### **6.6) De acuerdo al reglamento Interno de trabajo de SERVICUEROS S.A**

#### **En el Capítulo IV - Régimen Disciplinario.**

**Art.37.-** Cumplir con las normas, reglamentaciones e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el sitio de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.

**Art 38.-** Usar adecuadamente y para lo que fueron diseñados, los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección colectiva e individual y cuidar de su conservación.

**Art 39.-** Informar a sus superiores jerárquicos directos, a los miembros del comité de Seguridad, acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, riesgos para la vida o la salud de los trabajadores.

**Art 40.-** Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo, planteamiento de las acciones preventivas y las enfermedades profesionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.

**Art 41.-** Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependen de ellos, durante el desarrollo de sus labores.

**Art 42.-** Informar al departamento de Seguridad y Salud Ocupacional oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones sub estándares y ambiente de trabajo. El trabajador debe informar al médico ocupacional las características detalladas de su trabajo, con el fin de inducir la identificación de la relación causal o su sospecha.

**Art 43.-** Someterse al programa de medicina preventiva al que están obligados por norma expresa, así como a los procesos de rehabilitación integral dependiendo del caso.

**Según el reglamento interno de trabajo de Servicueros S.A; se deberá:**

- 1) Cumplir con las disposiciones del Código de Trabajo y leer cuidadosamente el presente reglamento interno de trabajo y dar fiel cumplimiento a todas y cada una de las disposiciones que en se detallan.
- 2) Si existe alguna duda sobre la legalidad de cualquier acción, el empleado debe buscar la guía de su superior inmediato.
- 3) Contribuir con toda su capacidad a lograr los resultados generales y específicos de la empresa, efectuando con calidad las funciones encomendadas, como medio eficaz para conseguirlas.

- 4) Cuidar de su propia salud y seguridad así como las de sus compañeros de trabajo, cumpliendo lo prescrito en el reglamento Interno de Seguridad y Salud del trabajo aprobado por el director Regional de Trabajo e instructivos de la empresa.
- 5) Realizar las observaciones, solicitudes, reclamos o sugerencias a que haya lugar, por conducto del inmediato superior de su departamento.
- 6) Mantener el rendimiento dentro de los límites de eficiencia establecidos, y cumplir con todas las disposiciones de control ordenadas por la empresa.
- 7) Observar siempre buena conducta respetando las normas de moral y disciplina.
- 8) Ejecutar su trabajo en los términos del contrato y bajo la dirección del jefe inmediato, a cuya autoridad está sometido en todo lo concerniente al trabajo.
- 9) Suministrar a su jefe inmediato y/o inmediato superior cuando lo solicite, informaciones completas de aquello que se relaciona con su trabajo.
- 10) Avisar a su jefe inmediato, con la debida anticipación, cuando no va a poder concurrir al trabajo, para que pueda ser reemplazado temporalmente y evitar así alteración en las actividades de la empresa.
- 11) Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar donde está autorizado.
- 12) Colaborar para mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo. Cuidar los equipos y utilizar en forma racional y austera los recursos que le entrega la empresa para realizar su trabajo, sin destinarlos para actividades distintas o de carácter personal.
- 13) Fomentar la armonía, respeto y guardar discreción con los compañeros de trabajo y superiores, en las relaciones personales y la ejecución de su labores
- 14) Prestar toda colaboración posible en caso de siniestros o de riesgo inminente que afecten o amenacen a las personas o cosas de la empresa.
- 15) El empleado está obligado a llevar las credenciales entregadas por el empleador para su identificación

**Art 44.-** Cumplir y hacer cumplir todo lo estipulado en el presente reglamento a sus compañeros, proveedores, visitantes y clientes.

**Art 45.-** Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los sitios de trabajo cumpliendo las normas vigentes.

**Art 46.-** Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.

**Art 47.-** Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.

**Art 48.-** Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si este no adoptase las medidas adecuadas y oportunas.

#### **6.7) CAPITULO VI. Sanciones e incentivos.**

**Art 65.-** En caso de incumplimiento de las disposiciones señaladas en el presente Reglamento, se aplicara las sanciones que dispone el Código de Trabajo en los acápite pertinentes.

**Art 66.-** Constituye causa legal para la terminación del contrato con el trabajador la inobservancia de las medidas de prevención definidas en el presente Reglamento.

**Art 67.-** En caso de que algún trabajador provoque intencionalmente acciones que conduzcan a accidentes de trabajo o atenten con la salud de otro trabajador.

**Art 68.-** Los incumplimientos se califican en tres categorías:

1. **Incumplimiento leve:** Incumplimiento de obligaciones, relacionados a Seguridad y Salud en el trabajo.
2. **Incumplimiento grave:** Incumplimiento de obligaciones que generen accidentes, enfermedades ocupacionales y/o pérdidas materiales.
3. **Incumplimiento muy grave:** Incumplimiento de obligaciones específicas y generales que generen accidentes, enfermedades con incapacidad o muerte, y la reiteración de incumplimientos graves.

**Art 69.-** Las sanciones serán aplicadas de conformidad con el reglamento interno de trabajo y serán sancionados con amonestaciones según se detalla a continuación:

1. **Sanción leve:** Amonestación por escrito suscrita por la gerente del área ( faltas leves)
2. **Sanción grave:** Amonestación por escrito suscrita por la gerencia de área y /o multa, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
3. **Sanción muy grave:** Amonestación por reincidencia, terminación inmediata de la relación laboral, de conformidad con el Art.172 y 410 del Código del Trabajo.

**Art 70.-** Así también, la empresa motivara a los trabajadores a que cumplan con las normas de seguridad y salud establecidas por la empresa e incentivara a aquellos trabajadores que se hayan destacado por actos de defensa de la vida o de la salud de sus compañeros o de las pertenencias de la empresa.

#### **6.3.4) Entrega del manual de Inducción.**

A cada colaborador se le entregara el manual de Inducción empresarial, facilitando así la captación de información relevante la cual va a permitir al colaborador conocer más su nuevo equipo de trabajo así como también sus derechos y responsabilidades, además se entregara un folleto que resume los elementos de más relevancia del manual de Inducción.

#### **6.4) Bienvenida del cliente interno.**

El supervisor departamental tendrá la responsabilidad de dar la bienvenida al nuevo colaborador a su cargo.

#### **6.5) Presentación de la Interfaz.**

Aquí los jefes inmediatos de la empresa harán conocer al nuevo colaborador su nuevo equipo de trabajo en niveles jerárquico colaterales y subordinados de ser el caso y de acuerdo lo estipule el organigrama aprobado.

#### **6.6) Presentación de Funciones y Tareas.**

Se revisara y analizara con el nuevo colaborador el perfil del puesto a ocupar; se explicara los indicadores de cumplimiento y ejecución de cada tarea con la periodicidad que deberá cumplir.

### **6.7) Entrega de Equipos y Mobiliario.**

Se entregara al nuevo colaborador los equipos tecnológicos, equipos industriales entre otros dependiendo el cargo que asume para la correcta ejecución de sus actividades y tareas asignadas. Por otra parte de asignar el mobiliario de acuerdo a las normas ergonómicas establecidas en la empresa y entidades regulatorias.

### **6.8) Capacitación del Manejo de Equipos de Protección.**

## **CAPÍTULO IV DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS**

**TRABAJADORES Artículo 18.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

**Artículo 19.-** Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan. Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos. **Artículo 20.-** Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.

**Artículo 21.-** Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave. Los trabajadores tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y recapacitación.

**Artículo 22.-** Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso. 15

**Artículo 23.-** Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

**Artículo 24.-** Los trabajadores tienen las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales: a) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos; b) Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador; c) Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva; d) No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados; e) Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores; f) Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron; g) Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores; h) Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo. El trabajador debe informar al médico tratante las características detalladas de su trabajo, con el fin de inducir la identificación de la relación causal o su sospecha; i) Someterse a los exámenes médicos a que estén obligados por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral, y j) Participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad competente.

## **6.9) Capacitación de Accidentes Laborales.**

### **Prevención de Accidentes Laborales;**

## **6.8 Título IV. De la prevención de riesgos en la empresa.**

### **Capitulo I. Prevención de riesgos en el trabajo**

**Art.94.- SERVICUEROS S.A,** continuara con su proceso sistemático de identificación, medición, evaluación de los riesgos presentes en el trabajo y la respectiva implementación de los controles, con la finalidad de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

### **Capitulo II. Control de factores de riesgo en el trabajo**

**Art.95.-** A fin de continuar con su estrategia de prevenir los riesgos en el desempeño de las actividades laborales de sus trabajadores, de los proveedores, **SERVICUEROS S.A,** se obligara al cumplimiento de las medidas descritas a continuación para los diferentes tipos de riesgos:

- a) Continuar con la información, formación, capacitación y entrenamiento en prevención de riesgos.
- b) Mejorar los controles de ingeniería implementados para el control de riesgos en la fuente.

## **6.10) presentación con los compañeros**

El jefe inmediato del nuevo colaborador será el encargado de presentarle a los nuevos compañeros de trabajo logrando así un clima laboral eficaz y motivando al nuevo colaborador a la integración con su grupo.

Los compañeros serán responsables de guiar en el trabajo diario del nuevo colaborador solventando requerimientos que susciten en el campo de trabajo por lo que se identificará a un líder de grupo quien cumplirá la función de mentor o coaching ara un acompañamiento continuo al colaborador.

## **CAPITULO III**

### **3.1. Evaluaciones**

#### **a. Evaluación de la inducción general**

Para cristalizar el debido procesos de Inducción se creó el formato para la evaluación de la Inducción general.

Adjunto dicho formato para su respectiva aplicación.

#### **b. Evaluación de la inducción específica**

Para cristalizar el debido procesos de Inducción se creó el formato para la evaluación de la Inducción general.

Adjunto dicho formato para su respectiva aplicación.

#### **c. Evaluación del proceso general de inducción.**

Para cristalizar el debido proceso de Inducción se creó el formato para la evaluación del proceso global de la Inducción implementado al colaborador.

## ANEXO: 15

Instrumento de recolección de datos para medición de motivación laboral MbM.

### El Cuestionario MbM

**Instrucciones:** Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con un círculo la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

C	=	Estoy Completamente de acuerdo
B	=	Estoy Básicamente de acuerdo
P	=	Estoy Parcialmente de acuerdo
S	=	Sólo estoy un poco de acuerdo
N	=	No estoy de acuerdo

1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable C B P S N
2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta C B P S N
3. Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa C B P S N
4. Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida. C B P S N
5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí. C B P S N
6. Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí. C B P S N
7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son. C B P S N
8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas. C B P S N
9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares. C B P S N
10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo. C B P S N
11. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona. C B P S N
12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo. C B P S N
13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido. C B P S N
14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo-. C B P S N
15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido. C B P S N
16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites. C B P S N
17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa. C B P S N
18. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí. C B P S N
19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto. C B P S N
20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas. C B P S N

### Puntuación del Cuestionario MbM

**Instrucciones:** En el Cuestionario, marcó usted una letra indicando su grado de acuerdo con las afirmaciones del mismo, reflejando así sus puntos de vista y opiniones personales. En el cuadro siguiente, marque con un círculo el número que corresponde a la letra que marcó para cada una de las veinte afirmaciones. Por ejemplo, si su respuesta a la afirmación número 1 fue "P" - Estoy Parcialmente de acuerdo - trazaría un círculo en el número "3" de la celda 1 del cuadro.

1. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	2. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	3. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	4. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
5. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	6. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	7. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	8. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
9. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	10. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5	11. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	12. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
13. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	14. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	15. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	16. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1
17. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	18. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	19. C = 5 M = 4 P = 3 S = 2 N = 1	20. C = 1 M = 2 P = 3 S = 4 N = 5
<b>TOTAL</b>			
Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización

#### Definiciones:

Las *necesidades de protección y seguridad* se centran en la seguridad económica y personal e incluyen la consecución de un nivel de vida razonable.

Las *necesidades sociales y de pertenencia* están relacionadas con la interacción social, la identidad con el grupo, la necesidad de amistad y contactos personales significativos y la necesidad de amor e intimidad con otra persona.

Las *necesidades de autoestima* se refieren a la necesidad de sentirse una persona valiosa y respetarse a sí mismo.

Las *necesidades de autorrealización* se refieren al deseo del individuo de desarrollar todo su potencial, de "ser todo lo que uno puede llegar a ser".

### Interpretación de las puntuaciones

Cada una de las cuatro escalas del **Cuestionario MbM** tiene un mínimo de 5 y un máximo de 25 puntos. Las puntuaciones altas, de 20 puntos o más, indican que las motivaciones medidas por esa escala son muy importantes para usted; entre 15 y 19 puntos indican que son relativamente importantes; entre 10 y 14 puntos, que son escasamente importantes y una puntuación baja, por debajo de 10, muestra que no son en absoluto importantes. Utilice el cuadro que figura a continuación para comparar sus cuatro puntuaciones entre sí.

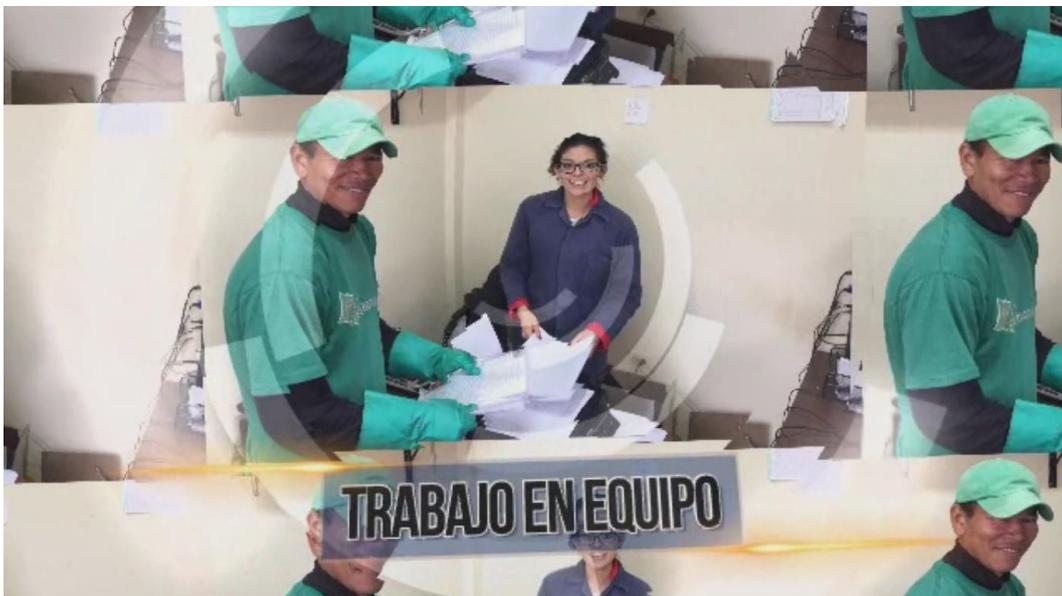
### Representación gráfica de las puntuaciones

Represente gráficamente su puntuación en el cuadro que figura a continuación marcando con una "x" el punto que representa aproximadamente el total de cada columna y conectando las "x" hasta formar una línea. Si sus resultados coinciden con la zona sombreada, sus respuestas son las habitualmente obtenidas por varios grupos: vendedores, supervisores, jefes de equipo, directivos y jefes de almacén. Los resultados que se sitúan por encima de la zona sombreada indican que esa categoría es muy importante para usted. Los resultados que se sitúan por debajo muestran que esa categoría de motivación no es muy importante para usted.

		Necesidades de protección y seguridad	Necesidades sociales y de pertenencia	Necesidades de autoestima	Necesidades de autorrealización
<b>IMPORTANCIA</b>	<b>Muy alta</b>	24	24	24	25
	<b>Alta</b>	22	21	21	23
	<b>Media</b>	18	18	18	20
	<b>Baja</b>	14	13	14	16
	<b>Muy baja</b>	9	8	8	11

## ANEXO: 16

Video Empresarial proyectado en la Inducción en las compañías Servicueros e Internegos S.A.





## ANEXO: 17

Metáfora de la mochila, diapositivas presentadas el día de la realización de la técnica psicológica y conceptos de la motivación laboral.



# SOMOS TIBURONES



GpiC-1B Motivación: conceptos básicos.

2



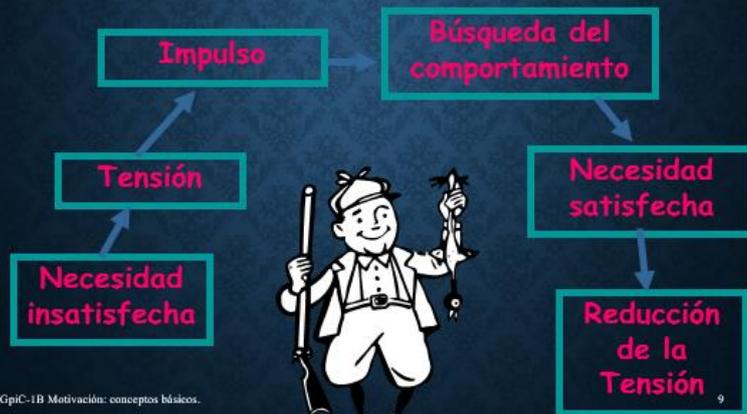
LA MOTIVACION LABORAL.



# LA MOTIVACION LABORAL Y LA INDUCCION

2017 -2018

## PROCESO DE LA MOTIVACIÓN



## ANEXO: 18

Ilustración N°1. Folleto de Inducción.



<h3>NUESTRA MISION</h3>	<h3>NUESTRA VISION</h3>
<p>Somos un equipo en desarrollo altamente comprometido dedicado a la curtición y comercialización de cuero, enmarcados en la plena satisfacción de nuestros clientes, a fin de lograr las mas altas normas de calidad, eficiencia y competitividad para llegar a altos estandares de excelencia.</p>	<p>Ser una empresa con prestigio y reconocimiento en el mercado nacional e internacional en la industria del cuero garantizando nuestro producto como el resultado de un trabajo serio, competitivo y un sólido compromiso con la sociedad y el medio ambiente.</p>

La Compañía Servicueros S.A fué constituida en el año de 1992, por un grupo de artesanos cooperativistas orientados al servicio. En el años 2002, con un grupo de inversionistas al frente de la empresa, se reoriento el negocio, enfocándolo a la producción propia para atender el mercado nacional;

### NUESTRA HISTORIA



y cinco años mas tarde se iniciaron las exportaciones; generando siempre confianza, sustentada en el cumplimiento y honra de los acuerdos, tanto en el país como en el exterior.

Por lo cual mas que clientes/proveedores tenemos socios-aliados nacionales y extranjeros.



### BIENVENIDA

**Ing. Mariana Gavilanes**

Jefe de Talento Humano.

"Esta es su nueva casa ,van a formar parte de esta gran familia, y esperamos que desde el primer día que formen parte de la empresa se coloquen la camisa de Servicueros S.A; lo que nosotros pedimos es un trabajo honesto que exista confianza y sobre todo honradez. Bienvenidos a todos ustedes a este su nuevo hogar, y gracias por confiar en nosotros ustedes serán el pilar fundamental de esta gran empresa. "

## 6 CLAVES PARA MANTENER LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

- 1.- Recuerda cuales son tus metas.
- 2.- Deja de quejarte y disfruta del servicio que brindas.
- 3.- Crea tu propio espacio en el trabajo.
- 4.- Cuida la relación con tus compañeros.
- 5.- ¿Cambios positivos? Bienvenidos todos.
- 6.- Que el optimismo sea tu bandera.



## NUESTRO COMPROMISO

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.



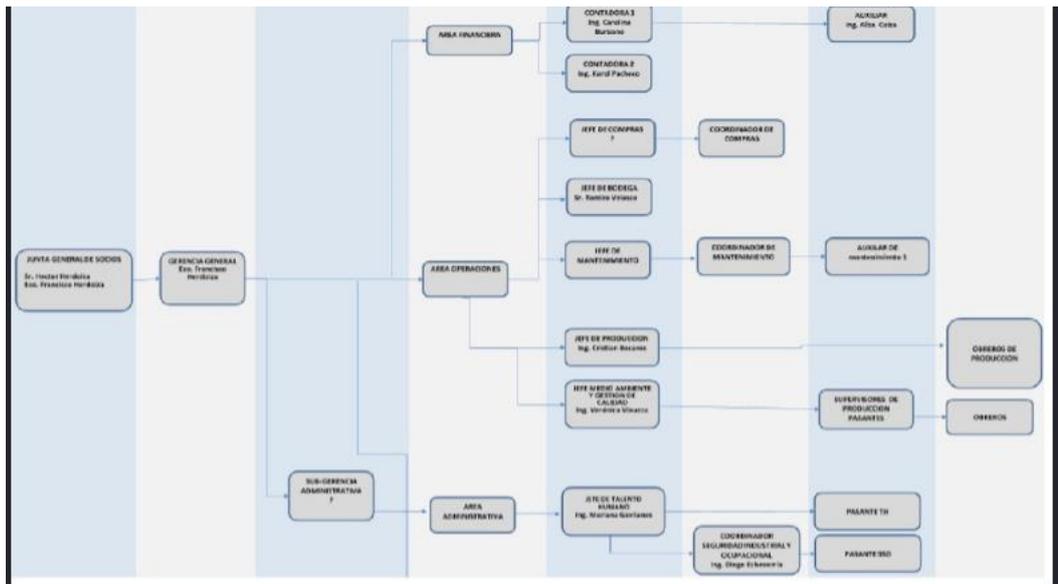
Generar y construir relaciones de generación de valor mutuo con nuestros clientes y proveedores.

Generar un clima laboral positivo que incentive la innovación.





## NUESTRO ORGANIGRAMA EMPRESARIAL





**Serjicuarios S.A.**

**NUESTROS  
VALORES  
CORPORATIVOS**



**INTERNEGOS S.A.**

**INNOVACION**



**TRABAJO EN EQUIPO**



**RESPONSABILIDAD**



**CALIDAD**



**LEALTAD**








**NUESTRAS  
MAQUINARIAS**





NUESTRO  
PERSONAL



## REGLAMENTOS



**Ponemos a su disposición los Reglamentos de la Empresa.**

**REGLAMENTO INTERNO  
DE TRABAJO.**

Están aprobadas por el Ministerio de Trabajo hasta el 2019 en el cual se encuentra información relevante para el colaborador de la empresa.

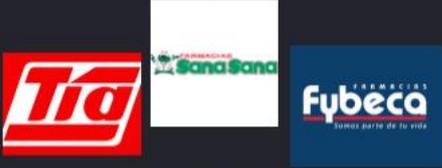
**REGLAMENTO INTERNO  
DE SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL TRABAJO.**

Se garantiza el cuidado del trabajador y del medio ambiente con la implementación de normas como: prevención de riesgos, señalización, etc.

**DEPARTAMENTO DE  
TALENTO HUMANO.**

Brinda el apoyo al "Desarrollo del Talento Humano", es por ello que compartimos con nuestros colaboradores, sus derechos, beneficios y deberes para con la empresa.

**TE OFRECEMOS**

<p><b>Alimentación Subsidiada</b></p> 	<p><b>Créditos en Supermercados Farmacia/Gasolina</b></p> 	<p><b>Atención Visual</b></p> 
<p><b>Uniformes y Equipos de Protección</b></p> 	<p><b>Útiles Escolares.</b></p> 	<p><b>Capacitaciones permanentes.</b></p> 

**TE OFRECEMOS**

		
<p><b>Pago puntual de Sueldo.</b></p> 	<p><b>Hacer uso de las vacaciones anuales</b></p> 	<p><b>Afiliación al IESS</b></p> 
<p><b>Agasajo Navideño.</b></p> 	<p><b>Atención Médica Externa</b></p> 	

**NÚMEROS DE CONTACTO**



Celular Talento Humano: 0981466715

Convencional: (03) 2841953




Correo Talento Humano: [rrhh@servicuarios.com](mailto:rrhh@servicuarios.com)



PROCESO DE  
**INDUCCION**  
2017



ELABORADO POR: GABRIEL VEGA  
FONO: 0987058016

**Elaborado por:** El Investigador  
**Fuente:** Investigación de campo

**ANEXO 19:**

Video realizado de las Instalaciones de la compañía, disponible en YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=KUuKKvIukE&t=8s>

