



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El programa de inducción y su influencia en el desempeño de los
administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa,

Lima 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Liliam Miluzka Blas Zapata

ASESOR:

Mg. Hans Mejía Guerrero

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 2 de 18
--	---------------------------------------	--


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **BLAS ZAPATA LILIAM MILUZKA** cuyo título es: **EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE COBRANZA DE CAMPOS DE LA EMPRESA KOBSA, LIMA, 2018**. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16/ Dieciséis**.

Callao, 21 de diciembre del 2018



PRESIDENTE

Dr. Díaz Molinari Javier Fernando



SECRETARIO

Mg. Castillo Canales Braulio Antonio



VOCAL

Mg. Mejía Guerrero Hans

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo a Dios, a mis padres, familia e hijos por darme el apoyo incondicional en todo sentido y no dejar desfallecer ante cualquier obstáculo.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a mis asesores de tesis, Mg. Hans Mejía Guerrero y Mg. Braulio Castillo Canales por su asesoría y apoyo incondicional.

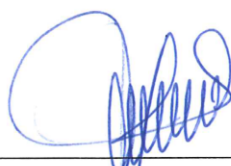
A mis compañeros y amigos de aula que estuvieron de manera incondicional en todo momento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Liliam Miluzka Blas Zapata con DNI N° 41349458, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de diciembre del 2018



Liliam Miluzka Blas Zapata

DNI N° 41349458

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes, alcanzo la tesis denominada: El programa de inducción y su influencia en el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018; en cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos para optar el grado académico de Licenciado en Administración de la Universidad “César Vallejo”.

Esta investigación es de nivel correlacional y de corte transversal, cuyas variables de investigación son: la inducción y el desempeño, por el cual se pretende como objetivo general establecer la relación que existe entre la inducción y el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018.

La estructura de esta tesis se manifiesta en siete capítulos tomando en cuenta el modelo de estudio sugerido por la universidad. Como parte introductoria el capítulo I nos da el alcance inicial de la realidad problemática de la materia analizada, así también, los antecedentes de estudio y teorías relacionadas para finalizar con la propuesta de formulación del problema, hipótesis y objetivos. El capítulo II hace referencia al método de investigación: parte del diseño, recorre las variables, la población y muestra afectada para concluir en las técnicas e instrumentos utilizados; los resultados se vislumbran en el capítulo III y, a partir de ellos con el procesamiento y análisis se genera y presentan la discusión en el capítulo IV; gestando las conclusiones y recomendaciones en el capítulo V y VI respectivamente. Por último, el capítulo VII se registra el detalle del amparo teórico de las referencias bibliográficas como el apoyo de los anexos de la investigación.

Índice

Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	19
1.2.1. Antecedentes Internacionales	20
1.2.2. Antecedentes Nacionales	22
1.3. Teorías relacionadas	23
1.3.1. Variable: Inducción	23
1.3.2. Variable: Desempeño	30
1.4. Formulación del problema	36
1.4.1. Problema general	36
1.4.2. Problemas Específicos	36
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.6.1. Hipótesis General	38
1.6.2. Hipótesis específicas	38
1.7. Objetivos.....	38
1.7.1. Objetivo General.....	38
1.7.2. Objetivos específicos.....	38
II. Marco metodológico	40
2.1. Diseño de investigación	41
2.1.1. Tipo de investigación	41

2.2.	Variables, Operacionalización	42
2.2.1.	Variable Independiente: Inducción.....	42
2.2.2.	Variable Dependiente: Desempeño	42
2.3.	Población, muestra	44
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.4.1.	Técnica	45
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	45
2.5.	Métodos de análisis de datos	48
2.6.	Aspectos éticos.....	49
III.	Resultados	50
3.1.	Análisis descriptivo	51
3.2.	Análisis inferencial (prueba de hipótesis).....	59
3.2.1.	Hipótesis general de variables.....	59
3.2.2.	Hipótesis Específica 1	64
3.2.3.	Hipótesis Específica 2	70
3.2.4.	Hipótesis Específica 3	75
IV.	Discusión	81
V.	Conclusiones	86
VI.	Recomendaciones	88
VII.	Referencias bibliográficas	90
<i>Anexo 1.</i>	<i>Matriz de Consistencia</i>	<i>95</i>
<i>Anexo 2:</i>	<i>Consentimiento de la institución</i>	<i>96</i>
<i>Anexo 3:</i>	<i>Matriz de datos</i>	<i>97</i>
<i>Anexo 4:</i>	<i>Instrumento</i>	<i>99</i>
<i>Anexo 5:</i>	<i>Validación de los instrumentos</i>	<i>101</i>
<i>Anexo 6:</i>	<i>Impresión de pantalla de resultados</i>	<i>107</i>

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Inducción	43
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño	44
Tabla 3. Población de los administradores de la empresa de cobranza de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.....	44
Tabla 4. Instrumento: Cuestionario para evaluar el programa de inducción.	46
Tabla 5. Instrumento: Cuestionario para evaluar el desempeño.	46
Tabla 6. Tabla de Confiabilidad – Alfa de Cronbach -	47
Tabla 7. Validación del instrumento: Programa de inducción.	48
Tabla 8. Validación del instrumento: Desempeño.....	48
Tabla 9. Niveles del Programa de Inducción.	51
Tabla 10. Niveles de Inducción – dimensión Socialización	52
Tabla 11. Niveles de Inducción – dimensión Adaptación.....	53
Tabla 12. Niveles de Inducción – dimensión.....	54
Tabla 13. Niveles de Desempeño.....	55
Tabla 14. Niveles de Desempeño – dimensión Satisfacción.....	56
Tabla 15. Niveles de Desempeño – dimensión Metas	57
Tabla 16. Niveles de Desempeño. Dimensión Productividad	58
Tabla 17. Relación entre la Inducción y el desempeño.....	59
Tabla 18. Escala de correlaciones.....	60
Tabla 19. Resumen del modelo	61
Tabla 20. Anova.....	62
Tabla 21. Coeficientes	63
Tabla 22. Relación entre la Inducción y la satisfacción.....	65
Tabla 23. Resumen del modelo	66
Tabla 24. Anova.....	67
Tabla 25. Coeficientes	68
Tabla 26. Relación entre la inducción y las metas.....	70

Tabla 27. Resumen del modelo	71
Tabla 28. Anova.....	72
Tabla 29. Coeficientes	73
Tabla 30. Relación entre la inducción y productividad	75
Tabla 31. Resumen del modelo	76
Tabla 32. Anova.....	77
Tabla 33. Coeficientes	78

Índice de Figuras

Figura 1. Estructura orgánica de la empresa Kobsa.	18
Figura 2. Estructura de la División de Operaciones de campo	18
Figura 3. Tipos y contenidos de los programas de inducción	26
Figura 4. Jerarquía de las necesidades de Maslow.....	29
Figura 5. Teoría de las necesidades de Mc. Clelland.	30
Figura 6. Diseño correlacional- causal.....	41
Figura 7. Niveles de Inducción	51
Figura 8. Niveles de Inducción – dimensión Socialización.	52
Figura 9. Niveles de Inducción – dimensión Adaptación	53
Figura 10. Niveles de Inducción – dimensión Motivación	54
Figura 11. Niveles de Desempeño	55
Figura 12. Niveles de Desempeño – dimensión Satisfacción	56
Figura 13. Niveles de Desempeño – dimensión Metas.....	57
Figura 14. Niveles de Desempeño – dimensión Productividad.....	58
Figura 15. Distribución de F de Fisher	62
Figura 16. Recta de regresión lineal.....	64
Figura 17. Distribución de F de Fisher	67
Figura 18. Recta de regresión lineal.....	69
Figura 19. Distribución de F de Fisher	72
Figura 20. Recta de regresión lineal.....	75
Figura 21. Distribución de la F de Fisher.....	78
Figura 22. Recta de regresión lineal.....	80

Resumen

La investigación denominada se desarrolló en la empresa de cobranzas Kobsa, Lima y fue planteada con el objetivo de determinar la relación que existe entre el programa de inducción y el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, 2018.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra (igual a la población) estuvo constituida por 14 administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa a quienes se aplicaron un cuestionario tipo escala de Likert; uno para cada variable, validado por el juicio de expertos.

Los datos fueron procesados mediante el software SPSS versión 23 y para la prueba de la hipótesis general y específica se usó el coeficiente de correlación Pearson.

Los resultados demuestran que existe relación entre el programa de inducción y el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson ($\rho=0.817$) y un p-valor igual a 0,000. Interpretándose como: a mayor programa de inducción, mayor será el desempeño de los administradores de cobranza de campo de la empresa Kobsa.

Palabras clave: programa de inducción y desempeño.

Abstract

The research called "Influence of the induction program on the performance of the managers of the company Kobsa, 2018". It was proposed with the objective of determining the relationship that exists between the induction program and the performance of the administrators of the company Kobsa, 2018.

This investigation corresponds to the basic type, with non-experimental design, correlational level and cross-sectional. The sample consisted of 14 branch managers of the collection company Kobsa. Two questionnaires were applied with the application of a Likert Scale validated by expert judgment, the reliability was obtained with the cronbach alpha, the results were processed using the software SPSS version 23.

The results show that there is a relationship between the induction program and the performance of the branch managers of the collection company Kobsa, 2018, obtaining a Pearson correlation coefficient ($\rho = 0.928$) and a p-value equal to 0.000. Interpreting itself as: the greater the induction program, the higher the performance of the branch managers of the collection company Kobsa.

Keywords: induction and performance program.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Una vez definido la contratación del personal y, concluido el proceso de reclutamiento y selección, las organizaciones se inquietan en desarrollar el programa de inducción con el fin de instruir a los nominados en el conocimiento general de la empresa, así como, - lo más importante - las funciones de la posición que van a asumir.

Si tomamos en cuenta la definición que Werther (2008, p.230) da a la variable independiente programa de inducción, podemos puntualizar que son aquellos instrumentos que brindan una estupenda oportunidad para que el colaborador consiga una posición adecuada, del mismo modo, en dicha secuencia sistemática se podrá generar un espíritu de equipo. Todos los colaboradores que siguen este programa de inducción aceleran su aprendizaje reduciendo su nivel de ansiedad, en consecuencia, abren la posibilidad de concentrarse en aprender las nuevas tareas.

Estas se brindan generalmente con una presentación visual y además complementada con un manual cuyo objetivo es el de enfocar al nuevo colaborador el conocimiento de la empresa y los procedimientos del negocio asociados a su puesto, ese será un concepto asociado a lo que llamamos programa de inducción.

Agregamos también que para Chiavenato (2000, p.280), el programa de inducción busca la socialización y adaptación del trabajador, por el cual tratan de acelerar el proceso de integración a una nueva cultura, persuadiendo el comportamiento del individuo a los propósitos de la empresa. En consecuencia, una aparente inducción o una inducción inadecuada después del proceso de selección y reclutamiento manifestaría debilidades que afectarían el desempeño del colaborador y, por lo tanto, rescataríamos lo que manifiesta Borgna (2016), en la que precisa que "falta de inducción influye de manera negativa, en la comunicación y motivación del nuevo empleado, dificultando su adaptación, compromiso, y satisfacción, e influyendo en el clima organizacional", en conclusión del rendimiento laboral.

Una de las perspectivas de indagación en autores foráneos la encontramos en Dessler y Varela (2011, p.184), Bermúdez (2011, p-117)), Alfaro (2012, p.96), quienes concuerdan que el programa de inducción es una actividad básica en

el proceso inicial de todo colaborador ingresante, en una organización, antes del inicio de sus funciones y cuyo resultado depende la adaptabilidad y desempeño.

Asimismo hallamos opinión en medios nacionales como el diario Gestión (2017), en cual publica un artículo al respecto en el que menciona que una de las obligaciones de la empresa hacia el trabajador recién ingresado es “asegurarse de brindar la inducción o recomendaciones (...) relacionadas con sus labores: Las cuales deben figurar como anexo al contrato de trabajo o ser entregadas el primer día de trabajo” y en el diario El Comercio (2015), se menciona que al nuevo colaborador le resulta necesario que se le brinde todos los objetivos y materiales para que logre un desempeño eficiente.

Es significativo, en esta investigación, hacer referencia a la variable desempeño que para Chiavenato (2009, p. 204), es la actitud del evaluado orientado a la consecución efectiva de sus objetivos, siendo este punto lo principal y por lo cual el desempeño constituiría en la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos. Chiavenato (2011) sostiene al respecto:

Nuestro interés en particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, es decir en el comportamiento de la persona que lo ocupa (...) que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etcétera (p. 202).

Este concepto guarda comentarios comunes en el colectivo de autores extranjeros como Chiavenato (2011, p.202), Robbins (2009, p.286), Alfaro (2012, p.113), quienes se pronuncian por la variable desempeño como la preocupación de las empresas para que el personal asuma el ejercicio encarrilado al cumplimiento de las metas establecidas y relacionadas a las funciones específicas y añaden, además, que éstas se deben de complementar con técnicas de evaluación.

En lo que respecta al ámbito nacional Gestión (2017) hace mención a que estudios del perfil abre una ventana de predicción del desempeño laboral de los candidatos, y si buscamos que la disposición del colaborador esté orientado a la obtención efectiva de las metas, ese sería el meollo del tema por lo cual el

desempeño conforma la estrategia individual para alcanzar los objetivos deseados (Chiavenato, 2011, p. 204).

Es así que las organizaciones, en general, muestran una preocupación constante en el desempeño de sus colaboradores y en el seguimiento a través de las evaluaciones de desempeño en periodos estimados, cuyos resultados hacen la dependencia de la permanencia, la promoción o el retiro del colaborador, así como también el desarrollo o ajustes de políticas a las necesidades de la empresa.

A todo lo expuesto en los párrafos anteriores, nos permite inferir que la inducción nos evidencia una relación directa y una influencia en rendimiento del colaborador en un sentido a futuro, hacia una dirección al éxito o fracaso del desempeño laboral.

La empresa Kobsa es una organización, de capital nacional, que fue creada el año 2002, nace con un promedio de 20 colaboradores y hoy cuenta en su estructura con más de 1000 empleados. Su sede principal se encuentra en la ciudad de Lima, específicamente en el distrito de San Borja y además cuenta con una oficina satélite en el distrito de Independencia. Es una corporación que agrupa varias empresas dedicada a la gestión integral de cobranzas y se encuentra posicionada como una de las principales empresas de cobranzas en el Perú y reconocido en el sector financiero, educativos, telecomunicaciones, etc., el core business es brindar el servicio de cobranzas –call y campo- en la recuperación de las carteras morosas vigentes, castigadas y propia, este último debido a que realizan compras de portafolios morosos a las entidades financieras.

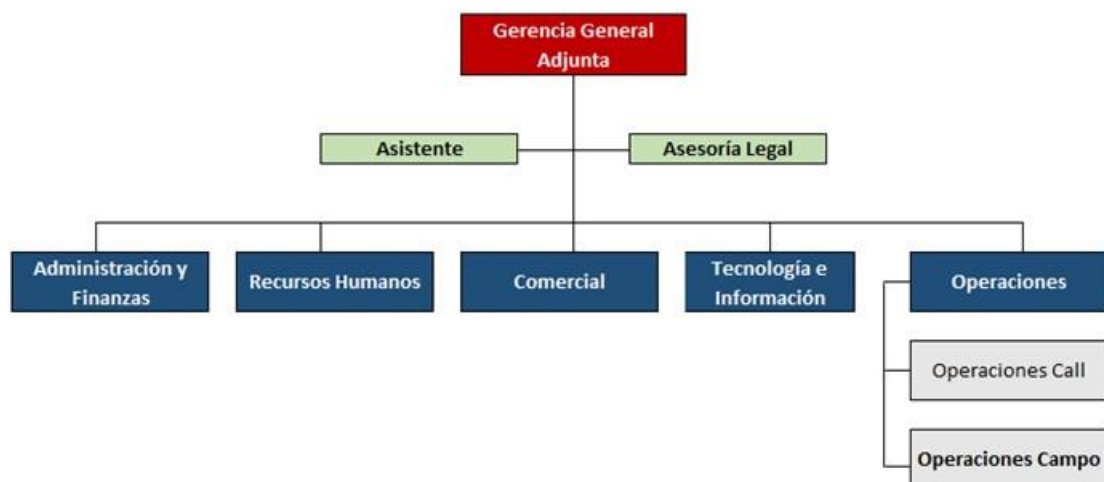


Figura 1. Estructura orgánica de la empresa Kobsa.

Fuente. Elaboración propia a partir del Manual de Organización y Funciones
 En su visión la empresa busca “ser un Contact Center líder en América Latina, convirtiéndonos en socio estratégico de nuestros clientes” y por lo tanto declara como propósito en su misión la “de incrementar la rentabilidad de los portafolios de sus clientes mediante el desarrollo de talento humano, innovación y eficiencia; generando un servicio de valor”, para ello sostiene una filosofía de trabajo con valores que considera fundamentales: compromiso, actitud positiva, integridad, equidad y mejora continua.

La presente investigación se realiza en el área de Operaciones de cobranzas de campo conformada por una Red de Sucursales que la integran 14 oficinas desplegadas en el territorio nacional y cada una de ellas bajo la responsabilidad de un Administrador, cuya función principal es la administración y recuperación de los portafolios de cartera morosa asignadas a través de la gestión de cobranza de campo.

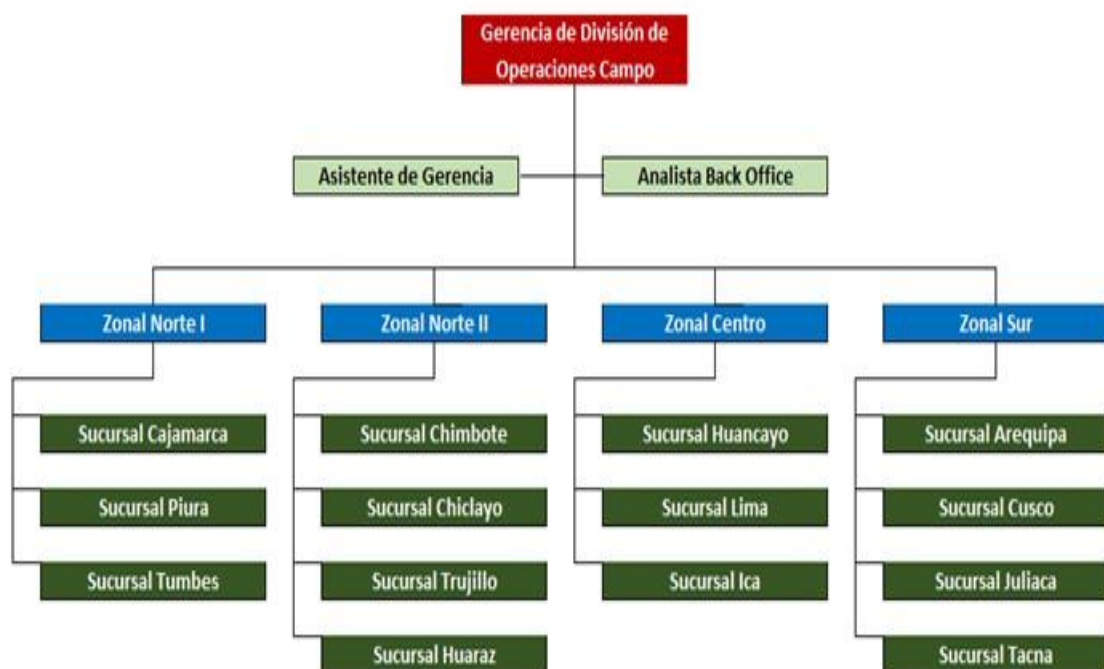


Figura 2. Estructura de la División de Operaciones de campo

Fuente. Elaboración propia a partir del Manual de Organización y Funciones

El Administrador responde directamente a un Supervisor Zonal y a otras unidades con atribuciones netamente de especialización con el objetivo

principal de “garantizar el cumplimiento de los lineamientos estratégicos y operativos asegurando la calidad de los servicios y de las metas señaladas por el Supervisor Zonal”.

Es la función general del Administrador la de “planificar, organizar, direccionar y controlar los recursos asignados a la sucursal bajo su responsabilidad a fin de administrar eficientemente la recuperación de los portafolios asignados y de otros servicios complementarios”.

Para poder cumplir con el servicio, cada sucursal cuenta con otras posiciones que están bajo la responsabilidad del Administrador de Sucursal como son: la Asistente de Sucursal, el Supervisor y gestor de cobranza de campo.

El administrador al dar el servicio de recuperación de las carteras morosas asignadas se sujeta a un plan básico de procedimientos de gestión de cobranza de campo, sin contar con procesos que contemplen modelos de gestión administrativa, operativa y mucho menos aún procesos de control que aseguren el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la organización.

En el presente la empresa carece de procesos de inducción, de capacitación y de evaluación de desempeño del personal considerando básicamente indicadores aislados de recuperación por recaudación.

La insuficiencia de los programas de inducción, capacitación, seguimiento del desempeño direccionan al administrador – ya sea ingresante o personal promovido - a una gestión basada en la experiencia y al esfuerzo propio con un claro desgaste individual y del equipo a cargo; esta condición no basta, de tal forma que un programa de inducción específica resultaría importante y positiva para los colaboradores las que les permitiría reducir el tiempo de la curva de aprendizaje y por ende el mejoramiento de la satisfacción laboral, la productividad y de las metas establecidas por el grupo corporativo.

En ese sentido, la presente investigación busca analizar el programa de inducción y su influencia en el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima, 2018

1.2. Trabajos previos

Estos trabajos previos nos permiten investigar, analizar un asunto en debate, cuya referencia y guía dará lugar a un consecuente resultado, las cuales son

de varios tipos; nacionales, internacionales y locales, es decir si se alude a temas de un mismo país, otro país y del mismo entorno académico respectivamente.

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Ribadeneira (2017, p. 6), en la tesis “La influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral” señala que hay una relación en los procesos de la inducción de personal y el desempeño laboral dentro de la empresa ecuatoriana de matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”. La investigación toma como muestra a 59 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de la información cuyos resultados estadísticos indican que hay una baja relación entre ambos procesos. Asimismo, presenta algunas recomendaciones, entre otras, la evaluación del personal una vez concluidos la inducción, así como se potencialice la información de la cultura organizacional y estructuras.

Lozada (2016, p. 6), en la tesis “La inducción y su impacto en el desempeño laboral del departamento de canales de la cooperativa de ahorro y crédito “29 de octubre” Ltda., propone exponer el peso que tiene el proceso de inducción en el desempeño de los colaboradores. Investigación de tipo correlacional, con diseño no experimental y transversal. El estudio se realiza sobre el 100% de la población total y emplea como técnica la observación y la entrevista.

La conclusión describe que la mayoría de trabajadores concuerdan que la Inducción es un proceso de adoctrinamiento al colaborador con un claro efecto en el aumento del desempeño y a su vez recomienda dar importancia al proceso de inducción para que exista una base sólida de habilidades individuales y organizativas.

Reyna (2014, p. 6), en la tesis “Cómo aporta la inducción laboral en el desempeño de las actividades de los conductores automovilísticos y motorizados de Telconet S.A.”, argumenta como objetivo general elaborar y aplicar un programa de inducción laboral con el objetivo de conocer su influencia a nivel del desempeño laboral. La población se da con el total de 22

colaboradores de género masculino que fluctúan entre los 23 y 45 años de edad. Las técnicas empleadas son la de observación, entrevista y capacitación. Los instrumentos aplicados los de la encuesta semiestructurada y el formulario alterno de evaluación al desempeño. La investigadora concluye que un proceso de inducción tiene una práctica efectiva en los empleados ingresantes y antiguos, por consiguiente, la recomendación que el área de recursos humanos sea la responsable de aplicar estas herramientas a todo el personal.

García (2014, p.6), en la tesis "Importancia de la Inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial" considera como núcleo esencial la relación de la inducción con el desempeño del personal, la cual consistió en saber que gran parte de la mediana empresa industrial de la cabecera departamental de Quetzaltenango no contaban con un proceso de Inducción. Toma en cuenta a una población de 36 personas a quienes se les aplico como Instrumento de Trabajo una Boleta de Encuesta.

Los frutos de la investigación confirmaron el problema mencionado, sustentado en datos estadísticos se presentaron las conclusiones y recomendaciones, la cual propone en elaborar un plan de Inducción.

Flores (2014, p.6), en la tesis "El proceso de inducción del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado Mary Secret's de la Ciudad de Ambato" hace evidente que el proceso de inducción recae en el desempeño laboral. Con la ayuda de investigación pudo hallar debilidades en el aprovechamiento de un proceso de inducción el cual se hace patente al observar el deficiente rendimiento laboral de los trabajadores.

El diseño de la investigación es predominantemente cuantitativo, con una modalidad de tipo bibliográfica-documental y de campo. El nivel de investigación es exploratorio. El estudio se aplica el total de los 43 colaboradores. La investigadora concluyó que en la empresa no se brinda los programas de inducción por lo que recomienda implementar y aplicar un programa de inducción.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Sana (2018, p. 84), en la tesis “Influencia de la inducción de la gerencia de recursos humanos en el desempeño laboral de los empleados de la gerencia Mina – Compañía Minera Antapaccay, Cusco, 2018”, propone en el objetivo principal que la inducción de la Gerencia de Recursos Humanos influye en el desempeño laboral de los empleados de la Gerencia Mina en Compañía Minera Antapaccay. La investigación describe y explica que si la inducción y la capacitación del personal del Gobierno Regional Huánuco tiene o no relación con el rendimiento laboral; para los trabajadores del Gobierno Regional, en su mayoría, existe relación entre sus capacitaciones y su rendimiento laboral, entre la motivación y su rendimiento laboral e influye negativamente el seguimiento laboral con su rendimiento laboral. El enfoque del estudio es cuantitativo y del tipo explicativa. El diseño es no experimental descriptivo de corte transversal. La investigación se aplica en una muestra probabilística realizando la encuesta a 112 trabajadores de la Institución Pública Gobierno Regional Huánuco.

Como conclusión aprecia que en el Gobierno Regional de Huánuco el personal si necesita que se le induzca a capacitarlo para que puedan adquirir diversas habilidades para así mejorar el nivel de su rendimiento laboral brinda el Gobierno Regional de Huánuco, caso que nos hace ver la realidad que un personal con buenos niveles de capacitación laboral no mostraría estos resultados.

Lima (2017, 16), en la tesis “Inducción para el desempeño del personal de una Pyme de Lima, 2017, propone que mejorar las herramientas de un programa de inducción mejora el desempeño laboral. La investigación se sustenta en el método mixto cuantitativo-cualitativo de tipo aplicado. El diseño de tipo no experimental. La población del estudio la conformaron 50 colaboradores del rubro de comercialización de llantas, aros y baterías para el sector transporte, construcción, agrícola y minero que desempeñan su labor, en el distrito de San Luis, de la ciudad de Lima. La muestra del estudio la conformaron 20 colaboradores del rubro de comercialización de llantas, aros y baterías. La técnica es la entrevista. La validez siguió el proceso mediante los criterios y

juicios de expertos. En la conclusión el investigador sostiene que la incertidumbre del personal ingresante de la pyme Premium Tire E.I.R.L., se optó por proponer la ejecución de un innovador proceso de inducción personal.

Ramos, L. (2015, p.106), en la tesis “Programa de inducción de habilidades tecnológicas para mejorar el desempeño académico a los alumnos del primer ciclo de administración pública virtual de la USS-Chiclayo 2015”, presenta como objetivo principal proponer un programa de inducción en habilidades tecnológicas para mejorar el desempeño académico. El enfoque del estudio es cuantitativo y del tipo explicativa. El diseño es no experimental descriptivo de corte transversal. La investigación se aplica a la población total de los 100 estudiantes que conforman el I ciclo de Administración Pública de modalidad virtual. La técnica es el uso de encuestas virtuales y el uso de MS-Excel. La conclusión del investigador es que se logró identificar, a través de la alta deserción, una relación del programa de inducción con el desempeño académico acompañando igualmente la propuesta de un programa y las sugerencias necesarias para el mejor rendimiento de los alumnos

1.3. Teorías relacionadas

1.3.1. Variable: Inducción

En referencia al programa de inducción podemos señalar la opinión de varios autores que fueron recogidas en la investigación bibliográfica.

Se obtiene en la literatura administrativa referencias al programa de inducción como el móvil el cual la organización escudriña sus esfuerzos traducido en un conjunto institucionalizado de objetivos, normas y políticas facilitadores de tareas que hacen posible al colaborador seleccionado advertir y entender a la institución, el grupo de trabajo y el cargo que desempeñará con el propósito de acelerar su adaptación de la manera más seductora posible con la consecuente manifestación de comportamientos positivos y motivadores (Leonett y Rondón, 2012).

Vale decir entonces que además que la inducción es la técnica que facilita a los

trabajadores información elemental sobre la sociedad jurídica, que son los datos que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus labores (Dessler, 1991), tanto como Colmenárez (2008) al señalar que la inducción es el proceso inicial del momento en el cual se reciben a las personas en un nuevo cargo para darles a conocer en forma detallada las características, exigencias, obligaciones, oportunidades, entre otras, que ofrece el puesto de trabajo al cual se adscriben.

Por otra parte, si Mercado (2004), considera que la inducción es un proceso activo que se basa en transmitir y aplicar directrices a los nuevos elementos de la organización; Alles (2011), va más allá al estimar la inducción como un método formal cuya línea va a amoldar a los nuevos empleados con la organización, sus tareas y su unidad de trabajo.

Por consiguiente, un programa de inducción son herramientas necesarias, que al ser aplicadas en las organizaciones contribuyen a mejorar el desempeño de los colaboradores, dado que, la información proporcionada va a permitir un rápido proceso de adaptación, socialización y motivación; por consiguiente, un desempeño eficiente.

Características

Dentro de las características del programa de inducción reparamos en la planificación, tal cual reflexiona Mercado (2004), en primer lugar, cuando considera el objetivo del programa y su repercusión; en segundo lugar, los recursos; en tercer lugar, las posibles barreras que impidan el desarrollo del programa; en cuarto lugar, analizando la posibilidad de tomar programas establecidos y por último elaborar programas propios que se ajusten a las necesidades de la organización.

Dessler y Varela (2011), establece que una inducción es exitosa si el trabajador cumple con las pretensiones de experimentar la bienvenida, comprender a la organización (su pasado, presente, cultura, procesos, políticas, procedimientos y visión del futuro), tiene claro lo que se espera de él en cuanto a su desempeño laboral y su conducta y, por último, inicia el proceso de

socialización.

Dessler (1996), menciona que la orientación en primera parte la realiza un profesional de Recursos Humanos, quien le brinda al trabajador información sobre horarios, vacaciones, etc. En segunda parte, al trabajador se le presenta su Jefatura Directa, quien a partir de ese momento continúa con la orientación, y se le explica sobre su puesto de trabajo, se le presenta a sus nuevos compañeros y lo habitúa con el ambiente de trabajo. Algunas Organizaciones también ayudan a los trabajadores a reducir la ansiedad a través de seminarios.

En tanto, Wayne y Noé (1997), plantean que existen tres etapas diferentes para un programa efectivo de inducción.

1. “Durante la primera se proporciona información general acerca de la compañía. Los miembros del Departamento de RH suelen presentar los asuntos que se relacione con todos los empleados, tales como visión panorámica de la compañía, un repaso de las políticas y procedimientos de la empresa y los sueldos...”
2. “El supervisor inmediato suele ser responsable de la segunda etapa de la inducción. Los Tópicos y actividades que se cubren son una perspectiva global del departamento, los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento, una sesión de preguntas y respuestas y presentaciones a otros empleados...”
3. “La tercera etapa implica la evaluación y el seguimiento, que están a cargo del Departamento de recursos humanos junto con el supervisor inmediato...” (p.240).

Contenido y responsabilidad de los programas de inducción

Uno de los motivos por el cual un programa de inducción fracasa se debe a la falta de interés del jefe inmediato hacia su colaborador: tener otras prioridades relacionadas a su cargo o cuando considera que el colaborador ya conoce lo suficiente. El área de recursos humanos y el supervisor directo son los responsables de cumplir con los programas de inducción ya sea de contenido general, para todos los colaboradores; como específica, que es para cada posición. Werther (2008).

Tipo	Contenido
General	La empresa; su historia, desarrollo y organización.
	Términos del contrato de trabajo.
	Derechos y obligaciones del personal.
	Actividades sociales de los empleados, sus prestaciones y servicios.
	Normas y reglamento interno del trabajo.
	Nociones sobre protección y seguridad laboral.
Específicas	El puesto que se ocupará, naturaleza del trabajo, horarios, salarios, oportunidades de ascensos
	El jefe inmediato y/o personal que les reporta.
	Relaciones con otros puestos.
	Descripción detallada del puesto

Figura 3.

Tipos y contenidos de los programas de inducción

Beneficios del Programa de Inducción

Chiavenato (2011), argumenta como beneficio la posibilidad de reducir la rotación del empleado y las acciones disciplinarias, así también, tendrá claro cuál es su posición y las instrucciones del puesto que desempeñará. Siendo una guía de apoyo eleva el compromiso y genera una expectativa en los colaboradores de las empresas competitivas.

De igual forma, Werhter (2008), advierte que los programas de inducción son un potencial instrumento que ubica correctamente al personal fundamental para generar la motivación que aliente el aprendizaje de sus funciones. La colocación adecuada del colaborador de hoy depende de un instrumento valioso, como es el programa de inducción, procedimiento que contribuye a la formación de equipos de trabajo altamente competentes.

Otras formas de aplicar un programa de inducción

Según indica Werther (2008, p. 233), el “concepto de e-learning se basa en facilitar el aprendizaje mediante las nuevas tecnologías de información y preparación profesional”.

Las organizaciones del siglo XXI utilizan técnicas como el e-learning para realizar inducción al colaborador nuevo, así como para capacitar a los

colaborares de todas las áreas.

Aspectos psicológicos de los Programas de Inducción

Resulta importante apoyarnos en los aspectos psicológicos en la que encontramos opiniones de la psicología social:

El rol es una extensión de sí mismo, que opera como puente entre la persona y el medio social"; (...) vincular al individuo, a la organización de una manera directa, apoyándose de distintas herramientas y programas de desarrollo, entre ellos capacitación, evaluación del desempeño, inducción, etc. (Rodríguez, 2011, p.11)

El objetivo principal del proceso de inducción es lograr que el colaborador sea parte de la organización de forma adecuada y para ello el conjunto de instrumentos jugarán un papel primordial. Por tal motivo, la capacitación, los programas de desarrollo, evaluación e inducción deberán ser óptimo para un resultado de calidad en el colaborador. En las grandes organizaciones, invierten una cantidad considerable para que dicho proceso de inserción sea la mejor y que el colaborar se sienta parte integral de la organización.

1.3.1.1. Dimensiones de la variable inducción

Socialización

Las teorías relacionadas al proceso de toma en cuenta diferentes factores para una buena integración de la empresa hacia el empleado, la socialización de los nuevos empleados se da en la magnitud que el programa de inducción consume con las expectativas de la organización. El empleado comprende y acepta los valores de la organización y los del individuo, en ese sentido dicho programa constituye en una herramienta eficaz de socialización pues los recientes ingresados intentan ser aprobados por el entorno. Werther (2008), es decir, apuntan a una serie de medidas (Mondy y Noé, 2005) con los programas de socialización que incluyan los temas de política y líneas de carrera que permitan a los empleados reducir su ansiedad y tener un mejor desempeño.

Esta investigación se apoya en la posición de Werther (2008), pues la socialización de los nuevos empleados se cumple si el programa de inducción logra las expectativas de la organización y del empleado cuando comprende y acepta los valores de la organización y el suyo propio al considerarse

aprobados y aceptados por el entorno (p.230).

Adaptación

Uno de los objetivos del programa de inducción es la adaptación de todo elemento nuevo en una organización y es diferente según la función que vaya a ocupar. Todo personal ingresante que llega a su puesto de trabajo se encuentra con una serie de barreras que tiene que afrontar; el primero es el ambiente físico (una adecuada ergonomía), el temor de ser rechazado por sus subordinados y de ser así como ganarse la confianza. A todo ello se suma el desconocimiento de las políticas, procedimientos, y valores de la organización.

Asimismo, Mercado (2004), considera que uno de los objetivos del programa de inducción es la adaptación de todo elemento nuevo en una organización y es diferente según la función que vaya a ocupar. Todo personal ingresante que llega a su puesto de trabajo se encuentra con una serie de barreras que tiene que afrontar; el primero es el ambiente físico (una adecuada ergonomía), el temor de ser rechazado por sus subordinados y de ser así como ganarse la confianza. A todo ello se suma el desconocimiento de las políticas, procedimientos, y valores de la organización. Por otra parte, otro punto a considerar es la carga de tareas asignadas que al final generan saturación y stress al colaborador.

Motivación

Son los procesos que recaen en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza el colaborador para el logro una meta establecida por la organización. La intensidad es la pasión, el entusiasmo del empeño del empleado, siempre que este tenga una dirección que beneficie a la organización y, por último, la persistencia es el lapso de tiempo en que se mantiene el esfuerzo. Para Robbins y Judge (2009), define la “motivación como una serie de actividades sistemáticas que repercuten en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Teorías de la Motivación

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Expuesta por Abraham Maslow, sugiere que en el ser humano hay una prelación de necesidades: la fisiológica, la seguridad, la social, la estima y la autorrealización. Una vez satisfecho una necesidad la siguiente se vuelve primordial

2009,

(Robbins, p.175).

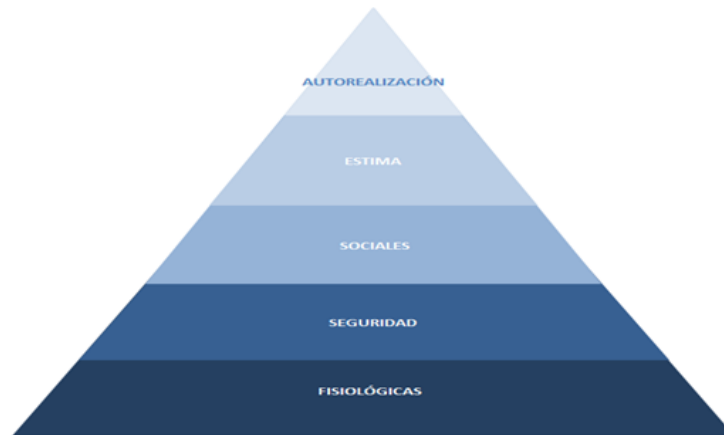


Figura 4. Jerarquía de las necesidades de Maslow

Fuente. Elaboración propia

Las teorías X y Y

Douglas McGregor, expresa dos teorías basadas en estudios de las relaciones laborales de los gerentes con los empleados, la primera llamada Teoría X supone que el empleado ve como algo forzado la realización de las labores, mientras que la segunda Teoría Y, los trabajadores aceptan las labores con naturalidad y buscan la responsabilidad (Robbins,2009, p.177).

Teoría de los dos factores

Propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg señala dos tipos de motivaciones: la de motivación higiene y la de higiene relacionadas con los factores de satisfacción e insatisfacción respectivamente (Robbins, S. 2009, p.178).

Teoría de las necesidades de McClelland

Desarrollada por David McClelland sostiene tres necesidades: Logro, poder y afiliación. Centró su atención en la primera encontrando que los empleados se desenvuelven mejor cuando consideran que tienen una expectativa de triunfo

del 50% (Robbins, S. 2009, p.180).



Figura 5. Teoría de las necesidades de Mc. McClelland.

1.3.2. Variable: Desempeño

Definiciones de Desempeño

Es una conducta que hoy se manifiesta en el colaborador y que se evalúa en función al logro de los objetivos. El desempeño es un plan personal que es necesario para el logro de las metas, y se plantea que está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas generales propuestas. Stoner (1994), por otro lado, consideramos que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante que tiene una organización para el logro de los objetivos Chiavenato (2000) y expone además que el desempeño es la eficacia del personal e indispensable para las organizaciones, conceptuando como la capacidad para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (2002),

Heller (como se citó en Peter Druker, 2002), al analizar el desempeño laboral, plantea que se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, precisando aún más al definir el desempeño en términos no financieros.

Robbins (2004), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de

esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

Características

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

Adaptabilidad, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.

Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.

Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Potencia el Diseño de Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Ya no podemos considerar la capacidad del conocedor como la suma de habilidades, sino como la disposición de actuar, intervenir y decidir en todo tipo de situaciones. El desempeño laboral es el comportamiento en el orden profesional y técnico, así como de las relaciones interpersonales que influyen a su vez en el componente ambiental. Robbins (2009), nos hace ver que al motivar a la fuerza laboral diversa también significa que la flexibilidad de los líderes debe dar espacio a las diferencias culturales.

En cambio, para Perea (2012), el ser humano constituye el nervio motor de toda organización. Por ello en el concepto actual de recurso humano, no solamente queda comprendida la actividad humana, sino también los factores que la modelan: conocimientos, habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros.

1.3.2.1. Dimensiones de la variable Desempeño

Satisfacción

Señala Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) que la satisfacción es “un estado psicológico que indica lo que las personas sienten de su circunstancia, con base

base en su evaluación de ésta” (p. 458), de alguna manera habría una relación parcial entre satisfacción y motivación.

.

Robbins (1996), en su libro Comportamiento Organizacional menciona el interés de los administradores a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Por lo que se han realizado varios estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado, en función a lo cual podemos mencionar lo siguiente:

Satisfacción y Productividad: Si uno hace un buen trabajo, se siente

intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldos y las probabilidades de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto.

Werther (2008), nos menciona una relación muy importante ente satisfacción y especialización, el cual asciende si se cumple sin caer es adicionales que podrían generar disminución de la misma.

Chiavenato (2004) es claro en indicarnos como se da la satisfacción en el trabajo en las organizaciones que procuran que el colaborador se sienta grato en el trato y en el espacio cuyos resultados la hacen exitosas en el mercado.

Indudablemente una persona que se sienta muy bien en el trabajo, por ende, en la organización generan en su conjunto un clima organizacional sano que atrae a otras personas a la organización, pero lo más importante es que el trabajador se comprometa con los objetivos de la institución.

Metas

Comunicar los objetivos de manera clara y transparente a un colaborador es de vital importancia en el desempeño del colaborador. La carencia de metas hace irracional al colaborador, ignorar que información es la que necesita le trae dudas en las diferentes opciones y un grado de insatisfacción total (Robbins, 2009) asimismo, nos recuerda la teoría del establecimiento de metas de Edwin Locke en la que propuso “que las intenciones de trabajar por una meta eran una fuente importante de la motivación para el trabajo” (p. 185).

Heller (2006), nos hace referencia a la enseñanza de Peter Drucker en que los colaboradores de una organización deben comprender nítidamente cuáles son las metas de la empresa, cual es el papel y la responsabilidad de cada uno de ellos (p.66).

Estas metas traen como adicional la evaluación de las mismas, es decir medir objetivamente el cumplimiento de las mismas con el fin de continuar o modificar los planes operativos. A decir de Chiavenato, “la evaluación de desempeño

cada vez se basa más en la adopción de índices de referencia (...), como: a) Indicadores del desempeño global (de toda la empresa), b) Indicadores del desempeño grupal (del equipo) y c) Indicadores del desempeño individual (de la persona)".

Una de las acciones contemporáneas en la gestión administrativa es la medición mediante el uso de indicadores. Las organizaciones utilizan indicadores para medir el desempeño no sólo del colaborador sino además las de los equipos y de la empresa en general. La importancia en el presente en contar con indicadores automatizados que permitan obtener información estándar y holístico buscando un beneficio en todos los procesos principales y de impacto dentro de la organización (Chiavenato, 2009).

Las nuevas tecnologías desencadenaron en un cambio veloz y competitivo entre las organizaciones, las que modificaron sus estructuras a una horizontal que pudiera reducir las distancias de los tramos de gestión y un mayor acercamiento entre jefaturas y empleados. En consecuencia, la evaluación de desempeño individual y grupal aportó en la reducción de brechas mediante el trabajo en equipo (Chiavenato, 2009, p. 216).

Por lo tanto, esperamos que la evaluación de desempeño genere una reacción anímica en los colaboradores por la que generen un impulso en el desarrollo de sus actividades y logrando satisfacer las necesidades de vivir, aprender, amar y legar, que además buscan un negociar basado en actividades relacionadas al GANAR-GANAR; es decir el desempeño enfocado no sólo a un criterio individualista sino de equipo, la cual influirá en el logro positivo de los resultados (Chiavenato, 2009).

A decir de Chiavenato, "la evaluación de desempeño cada vez se basa más en la adopción de índices de referencia (...), como: a) Indicadores del desempeño global (de toda la empresa), b) Indicadores del desempeño grupal (del equipo) y c) Indicadores del desempeño individual (de la persona)".

El propósito es establecer marcos de referencia (benchmarks) que ayuden a la comparación y a establecer nuevas metas y resultados que se deben alcanzar, además de permitir una visión global del proceso (Chiavenato, 2009, p. 218).

Una de las acciones contemporáneas en la gestión administrativa es la medición mediante el uso de indicadores. Las organizaciones utilizan

indicadores para medir el desempeño no sólo del colaborador sino además las de los equipos y de la empresa en general.

La importancia en el presente en contar con indicadores automatizados que permitan obtener información estándar y holístico buscando un beneficio en todos los procesos principales y de impacto dentro de la organización (Chiavenato, 2009).

Según Chiavenato (2009), “la evaluación de desempeño es una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p. 245).

Chiavenato (2002), propone que: “Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación las personas caminan a ciegas” (p. 250).

Productividad

Para que la productividad sea incrementada la organización debe manejar de una manera eficiente la inteligencia emocional de sus colaboradores y más aún de aquellos que recién ingresan a trabajar.

La organización debe tener como prioridad la enseñanza efectiva para que el colaborador realice un trabajo de excelencia y por tanto evitar los errores. Para ellos las necesidades intrínsecas y extrínsecas juegan un papel importante y deberán ser satisfechas. (Fernández, 2010).

Goleman (1998) hace referencia de investigaciones científicas que evidencian que dos de cada tres aptitudes consideradas esenciales para el desempeño laboral exitoso en varias empresas son de tipo emocional de alguna manera relaciona desempeño y productividad, por lo que dichas necesidades pueden ser cubiertas con un buen entrenamiento y el acceso a una línea de carrera. La productividad de los colaboradores depende también de la buena relación en su interacción con otros colaboradores.

Robbins (2009), señala puntualmente que una organización llega al grado de productividad si logran sus metas con efectividad.

Es importante tomar en cuenta que no es correcto seguir una tendencia que caiga en la inercia sino en usar instrumentos que sean bien utilizados por los líderes de la organización, por eso el enigma no está en seguir costumbres o no ser flexibles en el uso de herramientas. Lo realmente importante es la manera cómo usas dichas herramientas (Chiavenato, 2009, p.74).

Es importante tomar en cuenta que no es correcto seguir una tendencia que caiga en la inercia sino en usar instrumentos que sean bien utilizados por los líderes de la organización.

Por eso el enigma no está en seguir costumbres o no ser flexibles en el uso de herramientas. Lo realmente importante es la manera cómo usas dichas herramientas (Chiavenato, 2009, p.74).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿En qué medida un programa de inducción influye en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿En qué medida un programa de inducción influye la satisfacción en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018?

Problema específico 2

¿En qué medida un programa de inducción influye las metas en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018?

Problema específico 3

¿En qué medida un programa de inducción influye la productividad en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa

Kobsa, Lima 2018?

1.5. Justificación del estudio

El estudio, por su importancia, tiene un claro propósito, el abordar la relación de la inducción y su influencia en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

La realidad vigente y el dinamismo de las organizaciones hace vital el estudio de los procesos de inducción más aún si la carencia de actividades impacta, sin lugar a duda, en la rentabilidad, competitividad y subsistencia de las instituciones y del colaborador.

Justificación Teórica

La presente investigación se justifica porque los resultados de la investigación permitirán obtener información relevante acerca de la relación e influencia del programa de inducción y el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018 coadyuvando en el futuro a la promoción de actividades de mejora continua e investigaciones similares.

Justificación Práctica

El presente tiene como finalidad, a partir del procesamiento y análisis de la investigación, impulsar actividades que den solución a la problemática vigente, planteando acciones para optimizar los procesos de la gestión administrativa y operativa de los administradores de cobranza de campo, todo ello para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Justificación Metodológica

En el aspecto metodológico justificamos la investigación como guía o modelo porque propone instrumentos confiables y validados para medir las variables de estudio. Asimismo, permite a otros investigadores en el mismo escenario de las variables que sustentan este estudio.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

El programa de inducción influye en el desempeño de los administradores de cobranzas decampo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

¿El programa de inducción se relaciona significativamente con la satisfacción del desempeño en los administradores de cobranzas de campo de la empresa de cobranzas Kobsa, 2018?

Hipótesis específica 2

¿El programa de inducción se relaciona significativamente con las metas del desempeño en los administradores de cobranzas de campo de la empresa de cobranzas Kobsa, 2018?

Hipótesis específica 3

¿El programa de inducción se relaciona significativamente con la productividad del desempeño en los administradores de cobranzas de campo de la empresa de cobranzas Kobsa, 2018?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar como el programa de inducción influye en el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la inducción y la satisfacción en el desempeño de los Administradores de Sucursal de la Empresa de Cobranzas, a nivel nacional 2018.

.

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la inducción y las metas en el desempeño de los Administradores de Sucursal de la Empresa de Cobranzas, a nivel nacional 2018.

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la inducción y la productividad metas en el desempeño de los Administradores de Sucursal de la Empresa de Cobranzas, a nivel nacional 2018.

II. Marco metodológico

2.1. Diseño de investigación

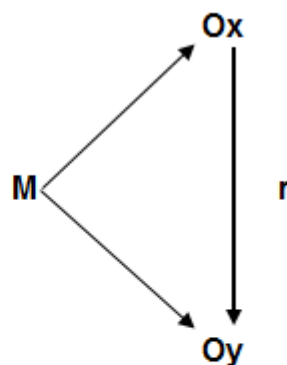
2.1.1. Tipo de investigación

De enfoque tipo cuantitativo pues utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis tomando como soporte la medición numérica y el análisis de resultados se apoya en la estadística (Hernández, Fernández, Baptista, 2006, p.5).

La metodología empleada en esta investigación es del diseño no experimental transversal, correlacional causal.

Un estudio es no experimental si no se manipula las variables de la investigación para luego observarlo en su contexto natural (...) y es transversal porque la investigación, en la que se recopilan los datos, se da en un tiempo determinado (Hernández, 2006, p.205).

En relación al diseño, la investigación es correlacional y causal debido a que buscamos determinar la relación y la causa-efecto que existe entre la variable dependiente e independiente (Hernández, 2014, p. 103).



Dónde:

M : Muestra de estudio

Ox (V1) : Variable independiente Inducción

Oy (V2) : Variable dependiente Desempeño

r : Correlación entre variables

Figura 6. Diseño correlacional- causal

Fuente. Elaboración propia

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable Independiente: Inducción

Definición conceptual:

Para Sherman, A., Bohlander, G., Snell, S. (1999) en su libro Administración de Recursos Humanos, es el proceso formal para familiarizar a los empleados con la organización sus puestos y sus unidades de trabajo.

Definición operacional

Chiavenato, I (2006) hace evidente que la inducción es la sucesión de actividades para habitar a los empleados en sus posiciones y áreas en sus dimensiones de sociabilización, adaptación y motivación.

2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño

Definición conceptual

Para Chiavenato I. (2003) en su libro Administración de Recursos Humanos define el desempeño como “el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 222).

Definición operacional

El desempeño es la valoración de la actitud individual del colaborador frente a las metas preestablecidas entendiéndolas en sus extensiones de meta, satisfacción y productividad.

Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Inducción

Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Socialización	Inducción.	1,2,3,4	Nunca	Deficiente
	Integración.	5,6,7	(1)	
	Comunicación.	8,9	Raramente (2)	Regular
Adaptación	Ambiente laboral.	10,11	A veces (3)	
	Inducción al puesto.	12	Casi siempre (4)	Bueno
Motivación	Reconocimiento.	13	Siempre (1)	Muy Bueno
	Conocimiento de la organización.	14		
	Información.	15		

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Desempeño

Dimensiones	Indicadores	Nº Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Satisfacción	Organización.	1,2	Nunca (1)	Insuficiente
	Trabajo en equipo.	3		
	Supervisión.	4		
Metas	Objetivos.	5,6	Raramente (2)	Mínimo
	Indicadores.	7		
Productividad	Evaluación.	8,9,10,11	A veces (3)	Satisfactorio
	Eficiencia.	12,13		
	Toma de decisiones.	14		
			Casi siempre (4)	
			Siempre (5)	Avanzado

Fuente. Elaboración propia

2.3. Población, muestra

Población y muestra

En dirección a esta investigación se tomó en cuenta a un universo completo de 14 Administradores de la empresa de cobranzas Kobsa.

Tabla 3. Población de los administradores de la empresa de cobranza de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

KOBSA	TOTAL
Administradores	14
TOTAL	14

Fuente. Elaboración propia

No se tomará ninguna muestra por cuanto se trabajará con todo el universo, o

sea con el 100% de los participantes, es decir que se ha utilizado un muestreo no probabilístico intencional. Por consiguiente:

Población = Muestra

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

Se utilizó la técnica Psicosométrica utiliza como instrumento el cuestionario con preguntas estructuradas y enfocadas directamente en las variables de inducción y desempeño para los objetivos que queremos alcanzar. Se ha utilizado preguntas de clase cerradas, del tipo politómica. En el estudio se utilizarán las siguientes técnicas: Técnica de análisis de documentos, el cual será aplicado durante el proceso de investigación; Técnica de fichaje, utilizada para la recolección de información primaria y secundaria con propósitos de la elaboración y redacción del marco teórico; Escalas de medición, fue determinada por la intención del investigador. En la secuencia de la investigación se elaboró dos cuestionarios para medir la calidad percibida respecto a la variable dependiente inducción y la influencia en la variable desempeño por cada uno de los colaboradores que participaron.

El cuestionario de la variable inducción contiene quince preguntas acerca de los aspectos que deben ser abarcados en el proceso y 14 preguntas para el cuestionario de la variable desempeño.

Asimismo, el cuestionario consta de un ítem que evalúa de forma general las dimensiones operacionales. El cuestionario creado tiene una escala de medición de Likert. Los rangos de la escala son los siguientes:

(1) Nunca (2) Raramente (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información se utilizó el cuestionario. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006), indican que “los cuestionarios sean tal vez los instrumentos más utilizados para recolectar los datos y consisten en un conjunto de preguntas respecto de una más variables a medir” (p. 310).

Tabla 4.

Instrumento: Cuestionario para evaluar el programa de inducción.

Cuestionario para evaluar el programa de inducción

Ficha técnica:

Autores:	Liliam Miluzka Blas Zapata.
Año:	2018
Objetivo:	Medir la percepción del programa de inducción.
Destinatarios:	Colaboradores
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 14 ítems: Socialización, Adaptación, motivación.
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Deficiente, Regular, Bueno, Muy bueno

Tabla 5.

Instrumento: Cuestionario para evaluar el desempeño.

Cuestionario para evaluar el desempeño

Ficha técnica:

Autores:	Liliam Miluzka Blas Zapata.
Año:	2018
Objetivo:	Medir la percepción del desempeño.
Destinatarios:	Colaboradores
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 14 ítems: satisfacción, metas, productividad.
Duración:	60 minutos.
Puntuación:	Insuficiente, Mínimo, Satisfactorio, Avanzado

Confiabilidad

Para valorar la confiabilidad se hace evidente el uso de diversos procedimientos.

Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. La mayoría de estos coeficientes pueden oscilar entre cero y uno, donde un coeficiente cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad, es decir, confiabilidad total (Hernández et al., 2006, p. 288).

Mediante el uso de la medida de consistencia interna, el coeficiente de Alfa de Cronbach hemos establecido el grado de correlación y de equivalencia de los ítems configurados por cada variable.

Habiéndose determinado los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPSS, versión 22, se contaron como resultados los siguientes:

Tabla 6.

Tabla de Confiabilidad – Alfa de Cronbach -

Cuestionario	Alfa Cronbach	de N° ítems
Inducción	0,928	14
Desempeño	0,976	14

Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, este procedimiento mostró el resultado correspondiente a un valor de 0,928 para la variable inducción, mientras que, 0,976 para la variable desempeño. Estos resultados evidencian que estos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad. Estos resultados determinaron el proceder con la aplicación de los instrumentos en la muestra en estudio.

Validez

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Inducción y Desempeño, a través del juicio de expertos el cual fue realizado el 12 de julio de 2018. Los expertos son docentes de la Universidad César Vallejo:

Dr. Luis Burgos Encarnación

Mg. Hans Mejía Guerrero
 Dr. Manuel Alberto Morí Paredes

Tabla 7.

Validación del instrumento: Programa de inducción.

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Tabla 8.

Validación del instrumento: Desempeño

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Fuente. Elaboración propia

2.5. Métodos de análisis de datos

El método utilizado fue el hipotético-deductivo. Este método considera el uso de hipótesis planteadas en la investigación. Asimismo, es deductivo, pues se realiza un análisis que va de lo general a lo particular

Una vez aplicados los instrumentos de cada variable sobre la muestra en estudio, se realizaron los procedimientos correspondientes al ingreso de datos en Excel y el paquete estadístico SPSS, versión 22 respectivamente, para luego procesar al análisis descriptivo e inferencial a fin de realizar la contratación de hipótesis.

El análisis descriptivo será presentado en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Asimismo, para contrastar las hipótesis se utilizará el Coeficiente de Correlación de Spearman, en consideración de las variables cualitativas ordinales

2.6. Aspectos éticos

El trabajo se desarrolló en la empresa Kobsa y con los administradores de sucursal al cual se le informaron sobre los procedimientos y el sentido de la investigación. La autorización fue aceptada en términos conscientes y corroborados por las firmas correspondientes en los documentos de conformidad.

III.Resultados

3.1. Análisis descriptivo

INDUCCIÓN

Tabla 9.

Niveles del Programa de Inducción.

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	2	14,3
	Regular	5	35,7
	Bueno	5	35,7
	Muy Bueno	2	14,3
	Total	14	100,0

Fuente. Elaboración propia

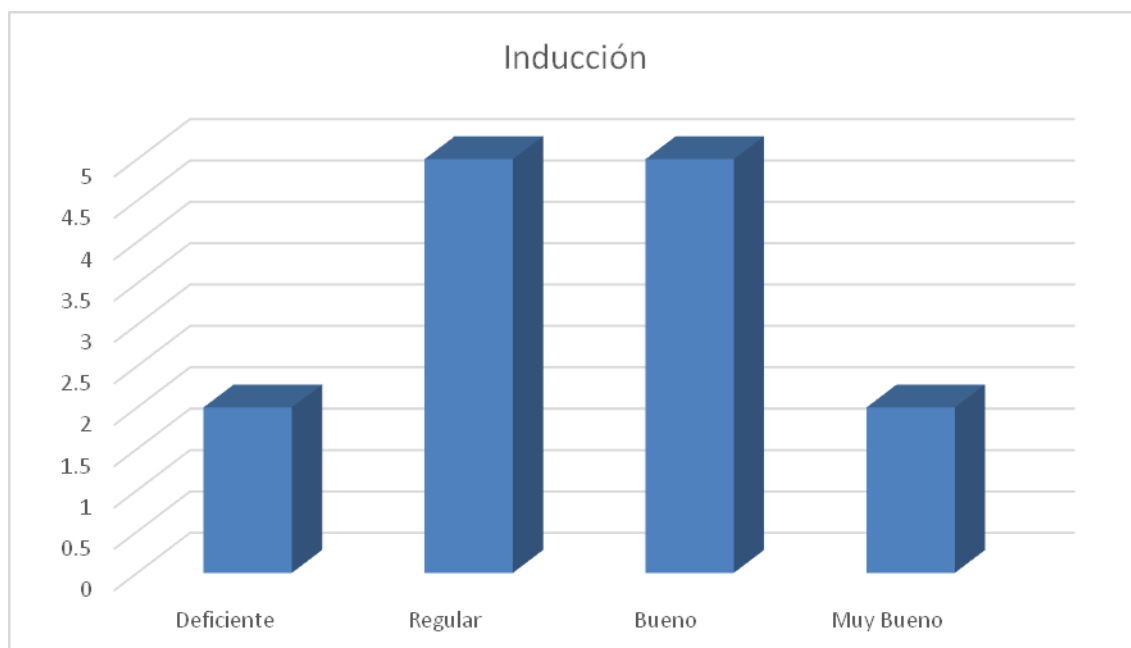


Figura 7. Niveles de Inducción

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 7 se observa que 14.3% de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018 la inducción es deficiente, el 35.7% regular, el 35.7% bueno y el 14,3% muy bueno.

Socialización

Tabla 10.

Niveles de Inducción – dimensión Socialización

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	3	21,4
	Regular	7	50,0
	Bueno	1	7,1
	Muy Bueno	3	21,4
	Total	14	100,0

Fuente. Elaboración propia

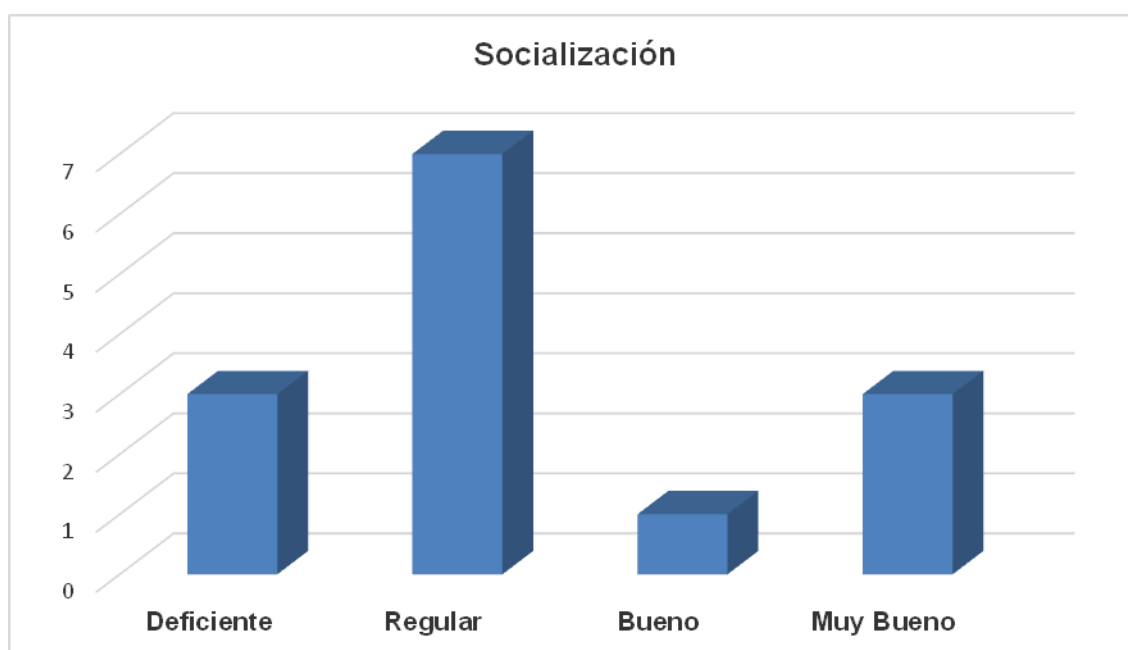


Figura 8. Niveles de Inducción – dimensión Socialización.

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 8 se observa que el 21,4 % los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018 perciben un nivel de socialización deficiente, el 50,0% regular, el 7,1% bueno y el 21,4 % muy bueno.

Adaptación

Tabla 11.

Niveles de Inducción – dimensión Adaptación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	3	21,4
	Regular	4	28,6
	Bueno	6	42,9
	Muy Bueno	1	7,1
	Total	14	100,0

Fuente. Elaboración propia

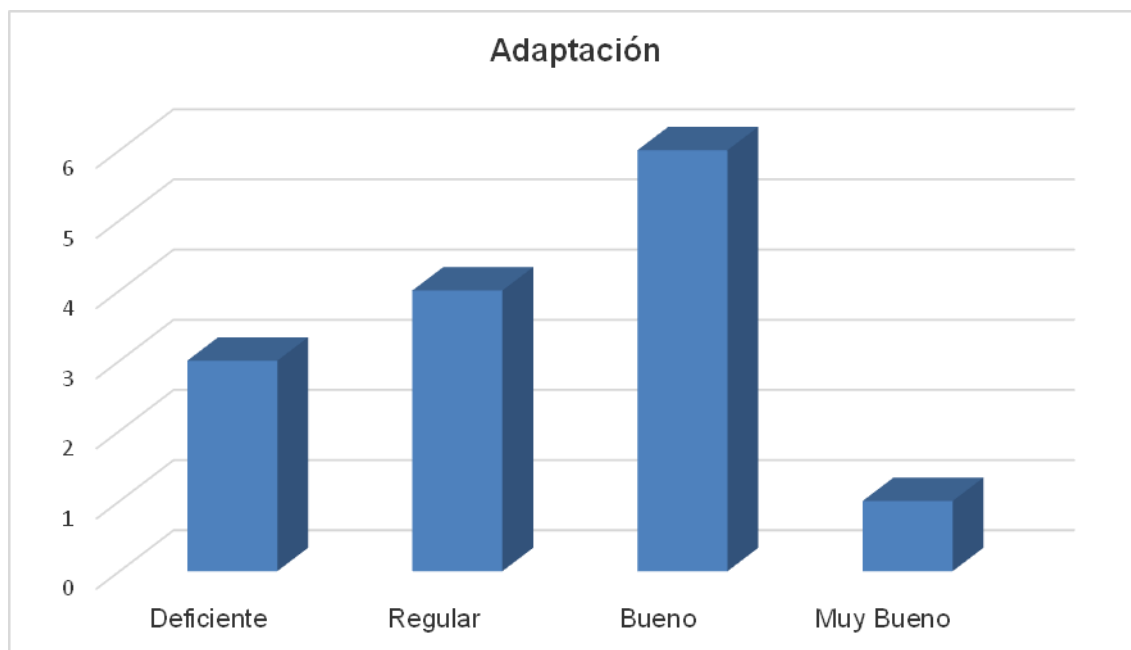


Figura 9. Niveles de Inducción – dimensión Adaptación

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 9 se observa que el 21,4 % de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018 perciben que la adaptación, deficiente, el 28,6% regular, el 42,9% bueno y el 7,1 % muy bueno.

Motivación

Tabla 12.

Niveles de Inducción – dimensión

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Regular	5	35,7
	Bueno	5	35,7
	Muy Bueno	4	28,6
	Total	14	100,0

Fuente. Elaboración propia



Figura 10. Niveles de Inducción – dimensión Motivación

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 12 y figura 10 se observa que el 35,7 % de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018 perciben que el nivel de motivación, regular, el 35,7% bueno, el 28,6% Muy bueno.

DESEMPEÑO

Tabla 13.

Niveles de Desempeño

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insuficiente	2	14,3
	Mínimo	3	21,4
	Satisfactorio	6	42,9
	Avanzado	3	21,4
	Total	14	100,0

Fuente. Elaboración propia

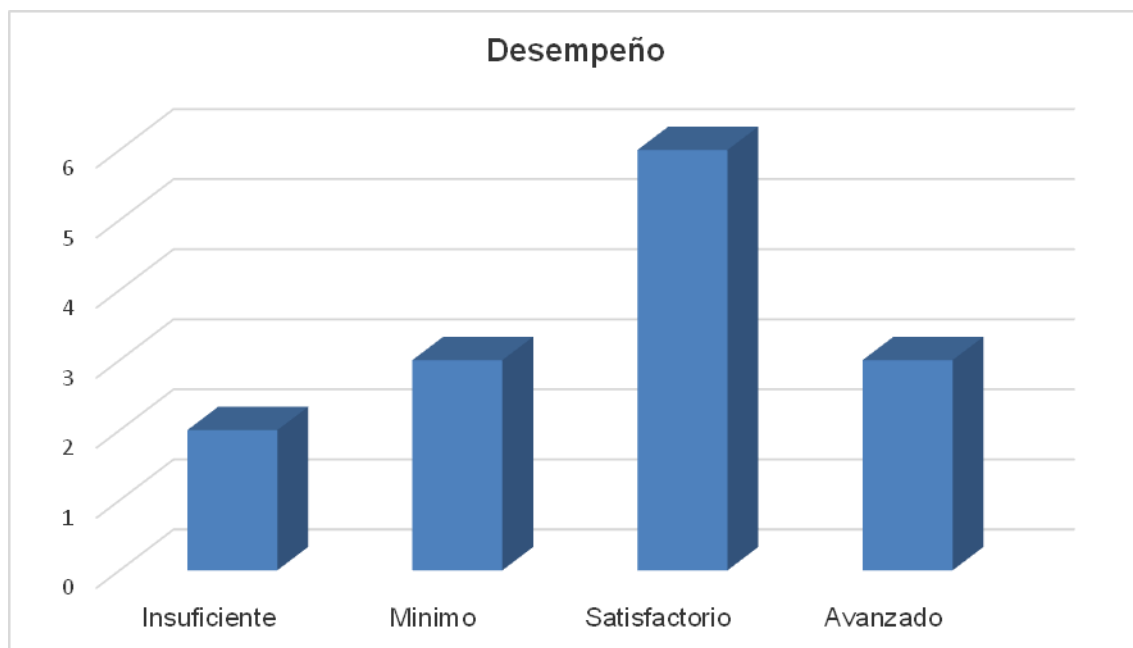


Figura 11. Niveles de Desempeño

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 13 y figura 11 se observa que el 14.3% de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018 el nivel de desempeño insuficiente, el 21,4% es mínimo, el 42,9% satisfactorio y el 21,4% avanzado.

Satisfacción

Tabla 14.

Niveles de Desempeño – dimensión Satisfacción

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insuficiente	1	7,1
	Mínimo	5	35,7
	Satisfactorio	3	21,4
	Avanzado	5	35,7
	Total	14	100,0

Fuente. Elaboración propia



Figura 12. Niveles de Desempeño – dimensión Satisfacción

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 12 se observa que el 7,1 % los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018 el nivel de satisfacción, insuficiente, el 35,7% mínimo, el 21,4% satisfactorio, el 35,7 avanzado.

Metas

Tabla 15.

Niveles de Desempeño – dimensión Metas

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insuficiente	3	21,4
	Satisfactorio	8	57,1
	Avanzado	3	21,4
	Total	14	100,0

Fuente. Elaboración propia

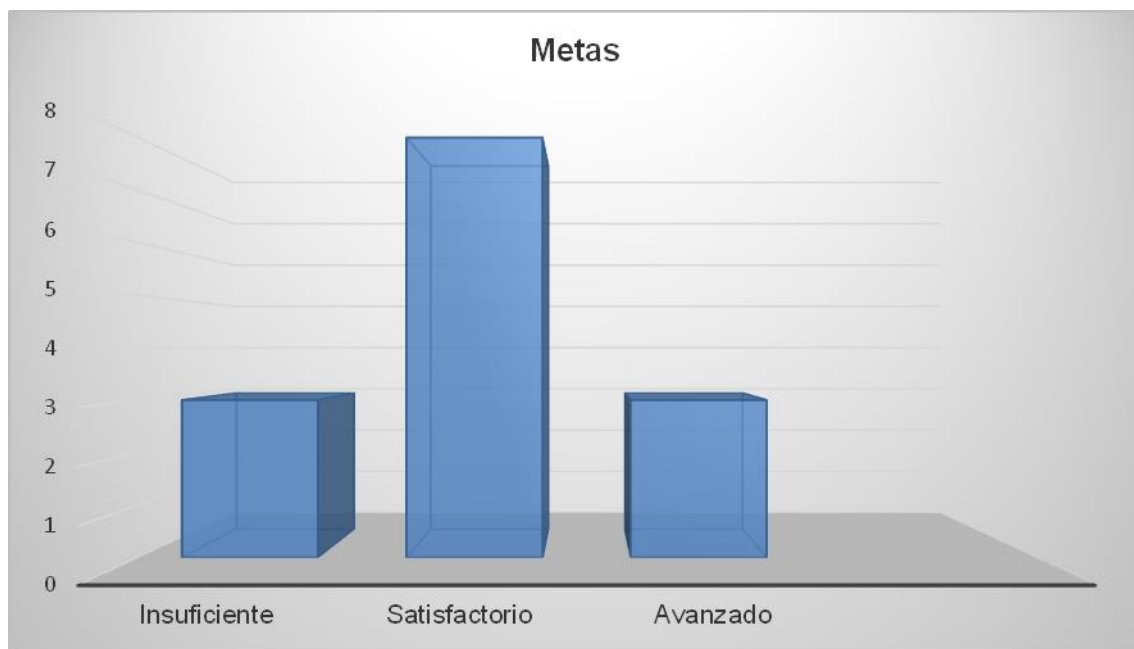


Figura 13. Niveles de Desempeño – dimensión Metas

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 13 se observa que el 21,4 % de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018 el nivel de metas, insuficiente, el 57,1% satisfactorio, el 21,4 avanzado.

Productividad

Tabla 16.

Niveles de Desempeño. Dimensión Productividad

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insuficiente	2	14,3
	Mínimo	1	7,1
	Satisfactorio	7	50,0
	Avanzado	4	28,6
	Total	30	100,0

Fuente. Elaboración propia



Figura 14. Niveles de Desempeño – dimensión Productividad

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 14 se observa que el 14,3 % de los administradores de cobranzas de la empresa Kobsa, Lima 2018 el nivel de productividad, insuficiente, el 7,1% mínimo, el 50,0% satisfactorio, el 28,6 avanzado.

3.2. Análisis inferencial (prueba de hipótesis)

3.2.1. Hipótesis general de variables

3.2.1.1. Prueba de relación de variables

HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

H_G: El programa de Inducción está relacionado con el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

H₀: El programa de Inducción no está relacionado con el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

H_a: El programa de Inducción si está relacionado con el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 17.

Relación entre la Inducción y el desempeño

		Inducción (Agrupada)	Desempeño (Agrupada)
Rho de Spearman	Inducción (Agrupada)	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,817
		N	14
	Desempeño (Agrupada)	Correlación de Pearson	,817**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	14
			1
			14

Interpretación: Como podemos observar en la tabla 17 la correlación de Pearson es de 0.817 que de acuerdo a los niveles de la tabla 18 existe una correlación positiva muy fuerte, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T=

0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El programa de Inducción no está relacionado con el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018)) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : El programa de Inducción si está relacionado con el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

Tabla 18.

Escala de correlaciones

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Figura

Correlación de Pearson

3.2.1.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis General

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

H_c: El programa de Inducción influye significativamente en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo la empresa Kobsa, Lima 2018

H₀: El programa de Inducción no influye significativamente con el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H_a: El programa de Inducción si influye significativamente en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 19.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,817a	,667	,640	,550
a. Predictores: (Constante), Inducción (agrupada)				

Fuente. Elaboración propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la Tabla 19 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.817), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (Desempeño) está cambiando en 66.7%, por acción o causa de la variable independiente (Inducción).

La Hipótesis General del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

Tabla 20.

Anova

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,295	1	7,295	24,088	,000 ^b
	Residuo	3,634	12	,303		
	Total	10,929	13			

a. Variable dependiente: Desempeño (agrupada)

b. Predictores: (Constante), Inducción (agrupada)

Fuente. Elaboración propia

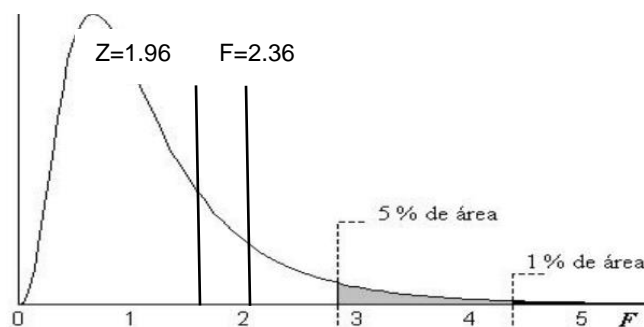


Figura 15. Distribución de F de Fisher

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Como se puede observar en la Tabla 20 el valor del estadístico de Fisher es de 24,088 ($F = 24,088$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N.º 9, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.01 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El programa de Inducción no está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna

(Ha: El programa de Inducción si está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla 21.

Coefficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,536	,509		1,053	,313
	Inducción (agrupado)	,817	,166	,817	4,908	,000

a. Variable dependiente: Desempeño (agrupada)

Interpretación: La Variable Independiente Inducción aporta en un 81.7 % para que la Variable Dependiente Desempeño cambie. Por otro parte el Valor $B_0=0.536$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.817$ nos dice que la Inducción está Relacionada con una intensidad de 81.7% con el Desempeño; el coeficiente tstudent ($t=4,928$) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis General Planteada se ratifica como verdadera.

Recta de regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B_0 = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B1 = Angulo de Inclinación

Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y = 0.536 + 0,817 * X$$

Dónde:

Y = VD = Desempeño

X = VI = Inducción

Bo = 0.536

B1= 0,817

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

Ecuación econométrica de la recta

$$\text{Desempeño} = 0,536 + 0,817 * \text{Inducción}$$

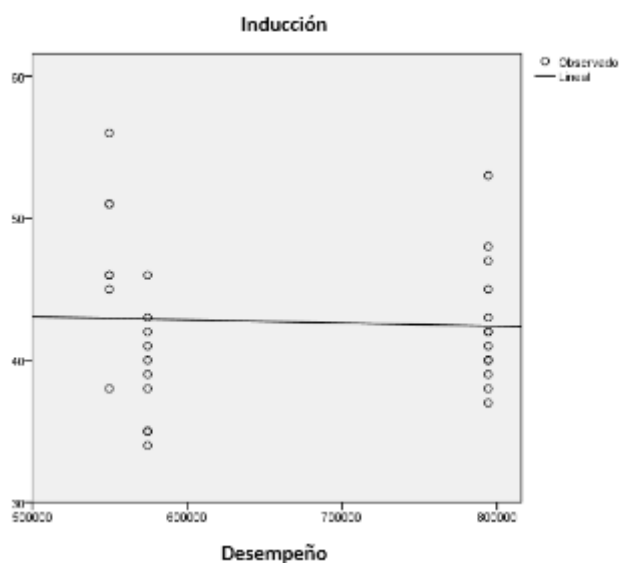


Figura 16. Recta de regresión lineal

Fuente. Elaboración propia

3.2.2. Hipótesis Específica 1

3.2.2.1. Prueba de Relación de Variables

Interpretación: Se concluye que la Inducción aporta con 81,7% para que la variable dependiente Desempeño cambie.

HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

H_g: El programa de Inducción está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H₀: El programa de Inducción no está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H_a: El programa de Inducción si está relacionado la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 22.

Relación entre la Inducción y la satisfacción

		Inducción (Agrupada)	Satisfacción (Agrupada)
Inducción (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,786
	Sig. (bilateral)		,001
	N	14	14
Satisfacción (Agrupada)	Correlación de Pearson	,786**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	14	14

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Como podemos observar en la tabla N.º 22 la correlación de Pearson es de ,786 que de acuerdo a los niveles de la tabla N.º 18 existe una correlación positiva muy fuerte, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.001 (Sig. E = 0.01) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00<0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H₀: El programa de Inducción no está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo la empresa Kobsa, Lima 2018) por lo

que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : El programa de Inducción si está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018, cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

3.2.2.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Específica N° 1

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

H_G : El programa de Inducción está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo la empresa Kobsa, Lima 2018

H_0 : El programa de Inducción no está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H_a : El programa de Inducción si está relacionado la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H_0

Tabla 23.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	Rcuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,786a	,618	,586	,618

a. Predictores: (Constante), Inducción (agrupada)

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la Tabla 23 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.786$), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (Satisfacción) está cambiando en 61.8 %, por acción o causa de la variable independiente (Inducción).

La Hipótesis Específica N° 1 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

Tabla 24.

Anova

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	7,412	1	7,412	19,385	,001b
Residuo	4,588	12	,382		
Total	12,000	13			

a. Variable dependiente: Satisfacción (agrupada)

b. Predictores: (Constante), Inducción (agrupada)

Fuente. Elaboración propia

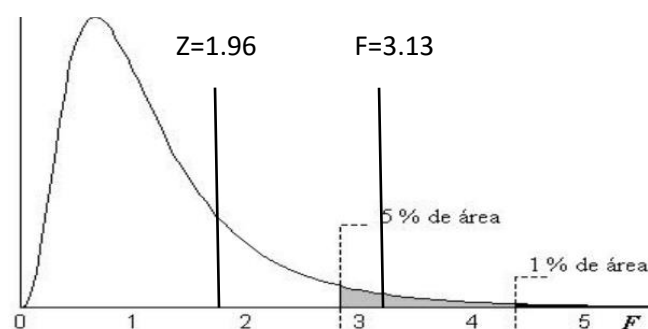


Figura 17. Distribución de F de Fisher

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°24 el valor del estadístico de Fisher es de 19,385 ($F = 19,385$) el cual tiene un resultado

positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N°1, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significativa encontrada es de 0.001 (Sig. E = 0.001) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El programa de inducción no está relacionado con la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : El programa de inducción si está relacionado la satisfacción de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla 25.

Coefficientes

Modelo		Coeficientes estandarizados		noCoeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	,588	,572		1,028	,324
	Inducción (Agrupada)	,824	,187	,786	4,403	,001

a. Variable dependiente: Satisfacción (agrupada)

Fuente. Elaboración propia

Interpretación La Variable Independiente inducción aporta en un 82.4 % para que la Variable Dependiente Satisfacción cambie. Por otro parte el Valor $B_0=0.588$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.786$ nos dice que la Inducción está Relacionada con una intensidad de 78.6 % con la Satisfacción; el coeficiente tstudent ($t= 4,403$) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.01 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 1 planteada se ratifica como verdadera.

RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B₀ = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B₁ = Angulo de Inclinación

FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA

$$Y = 0.588 + 0,824 * X$$

Dónde:

Y = VD = Satisfacción

X = VI = Inducción

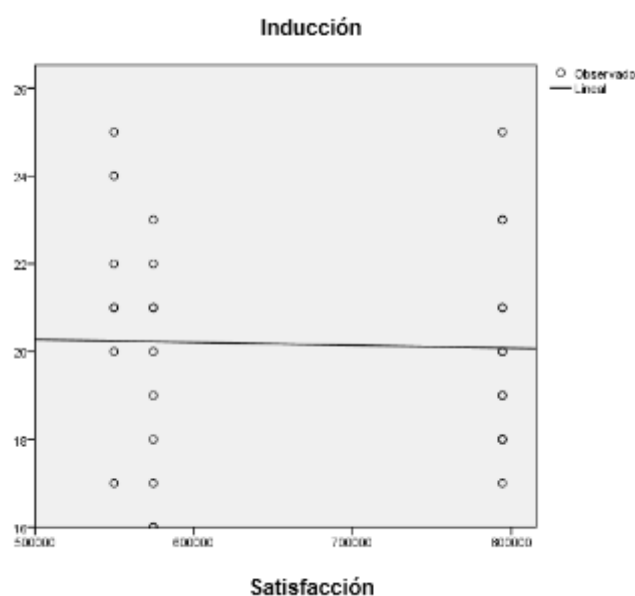
B₀ = 0.588

B₁ = 0,824

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA

$$\text{Satisfacción} = 0.588 + 0,824 * \text{inducción}$$



Interpretación: Se concluye que la Inducción aporta con 82.4 % para que la variable dependiente Satisfacción cambie.

Figura 18. Recta de regresión lineal

3.2.3. Hipótesis Específica 2

3.2.3.1. Prueba de Relación de Variables

HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

H_c: El programa de inducción está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas decampo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H_o: El programa de inducción no está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H_a: El programa de inducción si está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 26.

Relación entre la inducción y las metas

		Inducción (Agrupada)	Metas (Agrupada)
Inducción (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,817
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	14	14
Metas (Agrupada)	Correlación de Pearson	,817**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	14	14

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Como podemos observar en la tabla N.º 26 la correlación de Pearson es de 0.817 que de acuerdo a los niveles de la tabla N°18 existe una correlación positiva considerable, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a

la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El programa de inducción no está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018 (El programa de inducción si está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

3.2.3.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis específica N° 2

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

H_G: El programa de inducción está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

H₀: El programa de inducción no está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

H_a: El programa de inducción si está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H_0

Tabla 27.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,817 ^a	,667	,640	,550

a. Predictores: (Constante), Inducción (Agrupada)

Fuente. Elaboración propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la Tabla N° 27 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.817$), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (Metas) está cambiando en 66.7 %, por acción o causa de la variable independiente (Inducción).

La Hipótesis Específica N° 2 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

Tabla 28.

Anova

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,295	1	7,295	24,088	,000b
	Residuo	3,634	12	,303		
	Total	10,929	13			

a. Variable dependiente: Metas (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Inducción (Agrupada)

Fuente. Elaboración propia

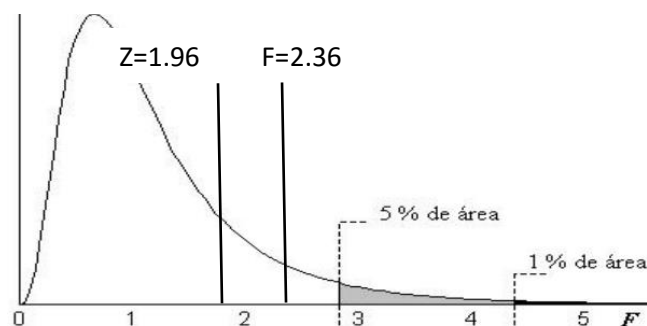


Figura 19. Distribución de F de Fisher

Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°14 el valor del estadístico de Fisher es de 24,088 ($F = 24.088$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N°1, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El programa de inducción no está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : El programa de inducción está relacionado con las metas de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018), la cual es equivalente a la H_g (hipótesis general) de investigación.

FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla 29.

Coefficientes

Modelo	Coeficientes estandarizados		noCoeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	,536	,509			1,053	,313
Inducción (Agrupada)	,817	,166	,817		4,908	,000

a. Variable dependiente: Metas (Agrupada)

Fuente. Elaboración propia

Interpretación La Variable Independiente Implicación aporta en un 81.7% para que la Variable Dependiente Metas cambie. Por otro parte el Valor $B_0=0.536$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.817$ nos dice que la Inducción está Relacionada con una intensidad de 81.7% con las metas; el coeficiente tstudent ($t= 4,908$) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo del H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la

Hipótesis Específica N° 2 planteada se ratifica como verdadera.

RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B₀ = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B₁ = Angulo de Inclinación

FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA

$$Y = 0.536 + 0,817 * X$$

Dónde:

Y = VD = Metas

X = VI = Inducción

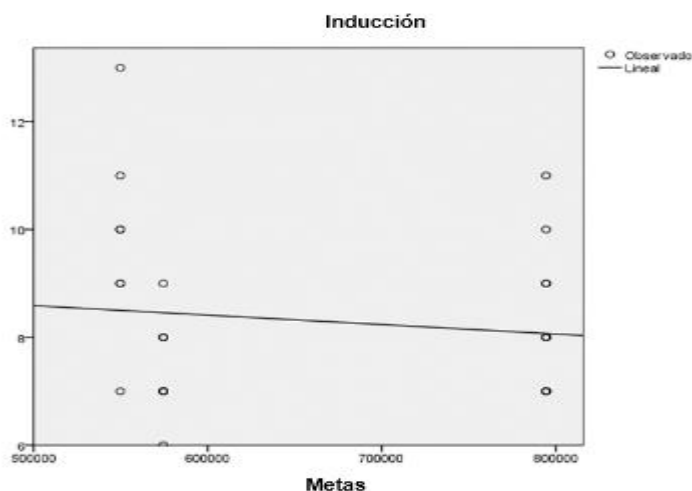
B₀ = 0,536

B₁ = 0,817

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA

$$\text{Metas} = 0.536 + 0,817 * \text{Inducción}$$



Interpretación: Se concluye que la Inducción aporta con 81.7 % para que la variable dependiente Metas cambie.

Figura 20. Recta de regresión lineal

Fuente. Elaboración propia

3.2.4. Hipótesis Específica 3

3.2.4.1. Prueba de Relación de Variables

HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

H_G: El programa de inducción está relacionado con la productividad de los administradores de cobranzas de campo la empresa Kobsa, Lima 2018

H₀: El programa de inducción no está relacionado con la productividad de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H_a: El programa de inducción si está relacionado con la productividad de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 30.

Relación entre la inducción y productividad

		Inducción (Agrupada)	Productivida d (Agrupada)
Inducción (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,847**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	14	14
Productividad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,847	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	14	14

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Como podemos observar en la tabla N.º 30 la correlación de Pearson es de 0.847 que de acuerdo a los niveles de la tabla N.º 18 existe una correlación positiva muy fuerte, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de

0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La inducción no está relacionada con la productividad de los administradores de cobranza de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : La inducción está relacionada con la productividad de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

3.2.4.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis específica N° 3

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

H_G: El programa de inducción está relacionado con la productividad de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H₀: El programa de inducción no está relacionado con la productividad de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

H_a: El programa de inducción si está relacionado con la productividad de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la H_0 (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H_0

Tabla 31.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,847a	,718	,694	,551

a. Predictores: (Constante), Inducción (Agrupada)

Fuente. Elaboración propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R cuadrado: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

Interpretación: Observando la Tabla N.º 31 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.847$), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (Productividad) está cambiando en 69.4 %, por acción o causa de la variable independiente (Inducción).

**La Hipótesis Específica N° 3 del trabajo se probará con el Análisis de
Varianzas
(ANOVA)**

Tabla 32.

Anova

Modelo		Suma cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,282	1	9,282	30,539	,000b
	Residuo	3,647	12	,304		
	Total	12,929	13			

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Inducción (Agrupada)

Fuente. Elaboración propia

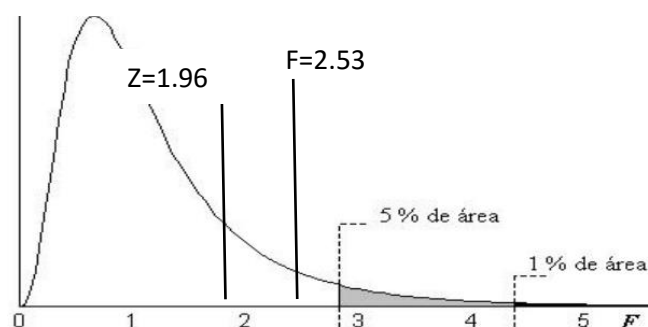


Figura 21. Distribución de la F de Fisher

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N.º 32 el valor del estadístico de Fisher es de 30,539 ($F = 30,539$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) de la Figura N.º 21, cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : El programa de inducción no está relacionado con la productividad de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : El programa de inducción si está relacionado con la productividad de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla 33.

Coefficientes

Modelo		Coefficients				
		Coefficients estandarizados		Coefficients no estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,373	,510		,730	,479
	Inducción (Agrupada)	,922	,167	,847	5,526	,000

a. Variable dependiente: Productividad (Agrupada)

Fuente. Elaboración propia

Interpretación La Variable Independiente Inducción aporta en un 92.2 % para que la Variable Dependiente Productividad cambie. Por otro parte el Valor

$B_0=0.373$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.847$ nos dice que la Inducción está Relacionada con una intensidad de 84.7 % con la Productividad; el coeficiente tstudent ($t= 5,526$) tomando en cuenta el valor crítico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 3 planteada se ratifica como verdadera.

RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Dónde:

Y = Variable Dependiente

X = Variable Independiente

B_0 = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

B_1 = Angulo de Inclinación

FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA

$$Y = 0.373 + 0,922 * X$$

Dónde:

Y = VD = Productividad.

X = VI = Inducción.

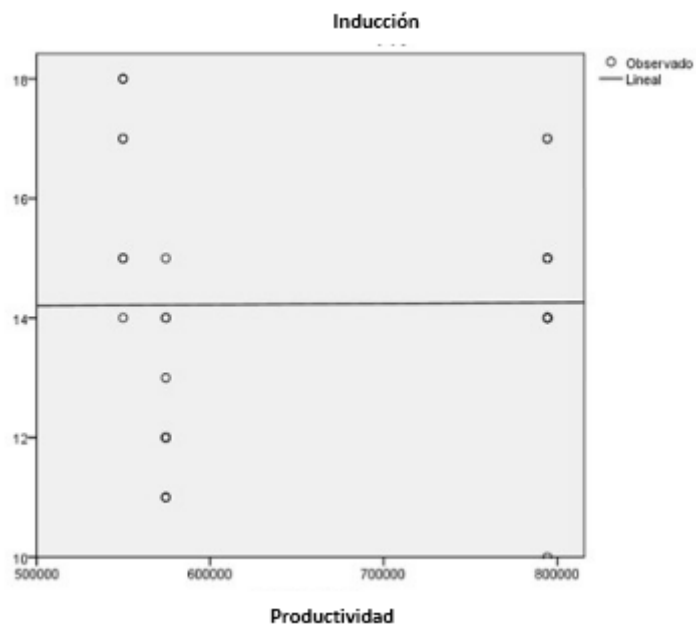
$B_0 = 0.373$

$B_1 = 0,922$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA

$$\text{Productividad} = 0.373 + 0,922 * \text{Inducción}$$



Interpretación: Se concluye que la Inducción aporta con 92.2% para que la variable dependiente Productividad cambie.

Figura 22. Recta de regresión lineal

Fuente. Elaboración propia

IV. Discusión

4.1. Discusión por Objetivos

La presente investigación cumplió con el objetivo general al determinar como el programa de inducción influye en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

Similar objetivo presentó Ribadeneira (2017), en la tesis “La influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral”, la cual se realizó en Ecuador, para la obtención del grado de Psicóloga Organizacional en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador, el cual mostró como principal objetivo analizar la influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral, dentro de la empresa ecuatoriana de Matricería “Ecuamatriz Cía. Ltda.”. En relación a la hipótesis, se aceptó la hipótesis general que indica que se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.208$), que concluye que la variable independiente (Inducción) tiene influencia de forma positiva moderada sobre la variable dependiente (desempeño).

4.2. Discusión por Metodología

La presente investigación es de estudio correlacional – causal, que tiene como propósito determinar la relación o causa entre las variables en estudio, el tipo de investigación es básica y el diseño utilizado fue no experimental de corte transversal.

Este estudio tiene semejanza con la metodología de investigación utilizada por Ribadeneira (2017) en su tesis “La influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral”, para obtener el título de Psicóloga Organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Dicha investigación es de diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptiva - correlacional, a fin de establecer las interrelaciones de causalidad entre las variables, y conocer la incidencia que existe entre cada una de ellas. Del total de la población se escogió aleatoriamente a los participantes de la investigación. La población en el área operativa la constituyen 119 personas, pero se aplicó con una muestra de un total de 46 personas, utilizando como instrumento el cuestionario para

medir la calidad percibida en el proceso de inducción.

4.3. Discusión por Resultados

De acuerdo a los resultados de la presente investigación se determinó que el programa de inducción está relacionado con el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018.

Según los resultados de la estadística inferencial, se observó en los cuadros de regresión lineal de la Hipótesis General, que el desempeño cambia en un 667.0% por acción o causa de la variable independiente inducción, siendo el valor del estadístico de Fisher de 19,385 ($F = 19,385$) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$) cayendo así en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), y reafirmando con la regla de decisión se obtuvo una significancia de investigación de 0.00 la cual es menor a la significancia de investigación 0.05, concluyendo en el rechazo de la hipótesis nula (H_0 :El programa de Inducción no está relacionado con el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018), siendo aceptada la hipótesis alterna (H_a : El programa de Inducción si está relacionado con el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018). Con la finalidad de contrastar este resultado se observó que el coeficiente tstudent que se obtuvo como resultado de 7,258 ($t=7.258$), ubicado a la derecha del valor crítico de investigación ($Z=1.96$), la cual se encuentra en la zona de rechazo de la H_0 y aceptando la H_a de la investigación. Este resultado muestra la importancia de contar con un programa de inducción para obtener un buen desempeño laboral, ya que se evidencia que la variable independiente aporta en 667.0% para que la variable dependiente cambie, siendo éste un porcentaje muy favorable en la presente investigación.

De igual forma, existe similitud con la investigación de Lozada (2016), en su tesis "La Inducción y su impacto en el Desempeño Laboral del Departamento de Canales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de octubre" Ltda.", donde los resultados evidenciaron que variable independiente de proceso de inducción incide en el desempeño laboral de los 16 colaboradores del departamento de canales de la Cooperativa de Ahorro y crédito "29 de octubre" Ltda. La T de Student calculada es de -10.029 y la de Valor Crítico de T es de

1.895 con un nivel de significación del 0.05 por lo tanto la T (calculada) es mayor que la T crítica, lo que significa que existe diferencia estadísticamente significativa, el desempeño aumenta después del Proceso de Inducción. Obteniendo como resultado que el proceso de inducción incide en el desempeño laboral, lo cual se confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación que el proceso de inducción incide en el desempeño laboral de los 16 colaboradores del Departamento de Canales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de octubre” Ltda.

4.4. Discusión por Conclusión

En la conclusión de la parte estadística, se observa que el programa de inducción si está relacionado considerablemente con el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018.

Lo cual significa que la empresa de cobranzas Kobsa debe aplicar un plan para la elaboración y aplicación de un programa de inducción a los administradores, el cual les va a permitir mejorar el desempeño de sus funciones y obtener resultados positivos alineados a los objetivos estratégicos de la empresa Kobsa en donde se ha realizado la investigación.

Esta conclusión se asemeja con la conclusión de la investigación de Flores (2014), en su tesis titulada “El proceso de inducción del personal e incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado Mary Secret’s de la Ciudad de Ambato”, donde concluye que el proceso de inducción si incide en el desempeño laboral de los colaboradores.

4.5. Discusión por Teorías

Nuestro trabajo de investigación utilizó como marco teórico principal a Leonett y Rondón (2012), que considera que el programa de inducción es el vehículo a través del cual la organización va a analizar sus esfuerzos traducido en un conjunto institucionalizado de objetivos, procedimientos, contenidos, estrategias, y responsabilidades dirigidos a proporcionar todos aquellas actividades que permitan al nuevo empleado conocer y comprender mejor a la empresa a la cual ha ingresado, al grupo de trabajo en que participará y al

cargo donde se desempeñará, buscando hacer que el ingreso y adaptación de ese nuevo integrante sea lo más agradable y rápido posible, a fin de generar en él actitudes y motivación favorables y positivas para el logro de objetivos y para el fiel cumplimiento de sus responsabilidades (p. 11).

De igual forma, se establece una semejanza en el marco teórico con el postulado de Werhter (2008), quien advierte que los programas de inducción son un potencial instrumento que ubica correctamente al personal fundamental para generar la motivación que aliente el aprendizaje de sus funciones. La colocación adecuada del colaborador de hoy depende de un instrumento valioso, como es el programa de inducción, procedimiento que contribuye a la formación de equipos de trabajo altamente competentes (p.232).

Por otro lado, es importante hacer referencia a lo señalado por Rodríguez (2011), al señalar que el objetivo principal del proceso de inducción es lograr que el colaborador sea parte de la organización de forma adecuada y para ello el conjunto de instrumentos jugarán un papel primordial. Por tal motivo, la capacitación, los programas de desarrollo, evaluación e inducción deberán ser óptimo para un resultado de calidad en el colaborador. En las grandes organizaciones, invierten una cantidad considerable para que dicho proceso de inserción sea la mejor y que el colaborar se sienta parte integral de la organización (p.11).

De igual manera, respecto a la variable dependiente, Stoner (1994), puntualiza que sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas generales propuestas (p.510).

Igualmente, Chiavenato (2000), considera que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante que tiene una organización para el logro de los objetivos (p. 222) y no podemos dejar de mencionar a Druker (2002), quien al analizar el desempeño laboral, plantea que se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y precisando la definición del desempeño en términos no financieros (p.75).

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera:

Según el objetivo general, se cumplió con determinar que el programa de Inducción si está relacionado con el desempeño, donde según los resultados adquiridos se rechazó la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alterna (H_a), concluyendo de esta forma que, el programa de inducción tiene una relación de forma positiva considerable ($R=0.817$) con el desempeño.

Segunda:

En cuanto al objetivo específico N° 1, se cumplió con determinar que el programa de Inducción si está relacionado la satisfacción, donde según los resultados observados se rechazó la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alterna (H_a), concluyendo así que la inducción si está relacionado de forma positiva muy fuerte ($R=0.786$) con la satisfacción.

Tercera:

En cuanto al objetivo específico N° 2, se cumplió con determinar que el programa de Inducción si está relacionado las metas, donde según los resultados observados se rechazó la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alterna (H_a), concluyendo así que la inducción si está relacionado de forma positiva considerable ($R=0.817$) con las metas.

Cuarta:

En cuanto al objetivo específico N° 3, se cumplió con determinar que el programa de Inducción si está relacionado la productividad, donde según los resultados observados se rechazó la hipótesis nula (H_0) aceptando la hipótesis alterna (H_a), concluyendo así que la inducción si está relacionado de forma positiva muy fuerte ($R=0.769$) con la productividad.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

De acuerdo a nuestra investigación, se presenta algunas recomendaciones a fin de tomar en cuenta y se desarrollen mejoras para la empresa.

Primera:

Tener en cuenta como principal iniciativa el considerar en el Plan Estratégico 2019 – 2021 el desarrollo e implementación del Programa de Inducción para los administradores de cobranza, tanto para el personal nuevo como promovido, la que permitirá el involucramiento de todo el personal de la empresa y por lo tanto la búsqueda y logro de los objetivos estratégicos.

Segunda:

Generar equipos multidisciplinarios, de diferentes áreas y posiciones, que identifiquen, analicen y formulen un programa de acuerdo a las necesidades internas y externas, con el fin de proponer un programa de inducción alineado al manual de funciones para mejorar el desempeño administrativo y operativo de los administradores de cobranza generando un valor agregado y una ventaja competitiva hacia los competidores.

Tercera:

Implementar el programa de inducción con procesos estandarizados y cuya difusión escalonada participen las Gerencias Operativas y Administradores de Cobranza y reportes a la Gerencia de Línea 1 las que deben lograr el compromiso del personal a través de los programas de inducción general y específico.

Cuarta:

Considerar la creación en la organización del área de Control Interno responsable del seguimiento a través de auditorías internas periódicas, revisión y evaluación continua de los procesos para determinar y corregir los desvíos que se puedan generar durante la ejecución de los mismos, ya que esto afectaría considerablemente los resultados esperados de la empresa.

VII. Referencias bibliográficas

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

Alfaro, M. (2012). *Administración de personal*. México D.F., México: Red tercer milenio S. C.

Bermúdez, H. (2011). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad & Empresa*, Volumen 13, núm. 21, pp. 117-142.

Camila L. (28 de julio de 2014), *Los antecedentes de un proyecto de investigación*. Mensaje en un blog. Recuperado de <https://prezi.com/f3r5jmbhqmue/los-antecedentes-de-un-proyecto-de-investigacion/>

Colmenárez, L. (2008). Proceso de Inducción del Personal Docente del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA. *Compendium*, Volumen 11, núm. 20, pp. 5-22.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Santa fe de Bogotá. Colombia: McGraw – Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F., México: McGraw- Hill/Interamericana Editores S.A.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana editores.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana editores.

Dessler, G. y Varela, R. (2009). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México D.F, México: Pearson Educación.

Escalante, J. (14 de mayo de 2015). ¿Cómo preparar a un nuevo trabajador que ingresa a la empresa? *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/preparar-nuevo-trabajador-ingresa-empresa-362854>

Flores, C. (2014). *El proceso de inducción del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado Mary Secret's de la ciudad de Ambato* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

García, G. (2014). *Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana industrial* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós.

Hellriegel, Jackson, Slocum (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México D.F., México: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw Hill/Interamericana editores.

Lima, A. (2017). *Inducción para el desempeño del personal de una Pyme de Lima, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

Lozada, M. (2016). *La inducción y su impacto en el desempeño laboral del departamento de canales de la cooperativa de ahorro y crédito "29 de octubre" Ltda.* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador

Kobsa (2017). *Manual de Funciones Administrador*

Mercado, S. (2004). *Administración aplicada. Teoría y práctica*. México D.F., México: Editorial Limusa.

Mondy, R., Noe, R. (2005). *Administración de los Recursos Humanos*. México D.F., México: Pearson Educación

Heller, R. (2000). *Peter Drucker*. Lima, Perú: Orbis Ventures.

Ramos, L. (2015). *Programa de inducción de habilidades tecnológicas para mejorar el desempeño académico a los alumnos del primer ciclo de administración pública virtual de la USS-Chiclayo 2015*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

Redacción Gestión, (19 de mayo de 2017). ¿Qué obligaciones debe cumplir la empresa al contratar a un trabajador? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/obligaciones-debe-cumplir-empresa-contratar-trabajador-135414>

Ribadeneira, A. (2017). *La influencia de la inducción del personal en el desempeño laboral* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.

Reyna, A. (2014). *Cómo aporta la inducción laboral en el desempeño de las actividades de los conductores automovilísticos y motorizados de Telconet S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Robbins, S., Coulter, M. (2005). *Administración*. México D.F., México: Pearson Educación.

Robbins, S., Judge, T. (13ª ed.). (2009). *Comportamiento Organizacional*. México DF, México: Pearson Educación.

Sana, M. (2018). *Influencia de la inducción de la gerencia de recursos humanos en el desempeño laboral de los empleados de la gerencia mina – Compañía Minera Antapaccay, Cusco, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.

Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D. (1996). *Administración*. México D.F.,

México. Pearson.

Werther, W., Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México D.F., México: McGraw- Hill Interamericana.

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 1: Matriz de Consistencia			Diseño: No experimental, correlacional, causal, transversal		METODOLOGÍA	
Título: El programa de inducción y su influencia en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018 Autora: Liliam Miluzka Blas Zapata			Tipo de investigación: Aplicada		METODOLOGÍA	
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		OBJETIVOS	HIPÓTESIS		VARIABLE 1: INDUCCIÓN	
OBJETIVOS		DEFINICIÓN CONCEPTUAL		INDICADORES		
1. Problema general	1. Objetivo general	1. Hipótesis general	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿En qué medida un programa de inducción influye en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018?	Determinar como el programa de inducción influye en el desempeño de los administradores de la empresa Kobsa, Lima 2018.	El programa de inducción influye en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.	Para Sherman, A., Bohlander, G., Snell, S. (1999) en su libro Administración de Recursos Humanos, es el proceso formal para familiarizar a los empleados con la organización sus puestos y sus unidades de trabajo	Inducción	La metodología empleada es del diseño no experimental transversal, correlacional causal; debido a que buscamos determinar la relación y la causa-efecto que existe entre la variable dependiente e independiente. Se tomó en cuenta a un universo completo de 14 administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa. Se elaboró dos cuestionarios para medir la calidad percibida respecto a la variable dependiente inducción y la influencia en la variable desempeño por cada uno de los colaboradores que participaron. Mediante el uso de la medida de consistencia interna, el coeficiente de Alfa de Cronbach hemos establecido el grado de correlación y de equivalencia de los ítems configurados por cada variable. Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Inducción y Desempeño, a través del juicio de expertos	
2. Problemas específicos	2. Objetivos específicos	2. Hipótesis específicos	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿En qué medida un programa de inducción influye la satisfacción en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018?	Establecer la relación que existe entre la inducción y la satisfacción en el desempeño de los Administradores de Sucursal de la Empresa de Cobranzas, a nivel nacional 2018.	¿El programa de inducción se relaciona significativamente con la satisfacción del desempeño en los administradores de cobranzas de campo de la empresa de cobranzas Kobsa, 2018?	Para Chiavenato I. (2003) en su libro Administración de Recursos Humanos define el desempeño como "el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados" (p. 222).	Inducción al puesto Reconocimiento Conocimiento de la organización Motivación	La metodología empleada es del diseño no experimental transversal, correlacional causal; debido a que buscamos determinar la relación y la causa-efecto que existe entre la variable dependiente e independiente. Se tomó en cuenta a un universo completo de 14 administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa. Se elaboró dos cuestionarios para medir la calidad percibida respecto a la variable dependiente inducción y la influencia en la variable desempeño por cada uno de los colaboradores que participaron. Mediante el uso de la medida de consistencia interna, el coeficiente de Alfa de Cronbach hemos establecido el grado de correlación y de equivalencia de los ítems configurados por cada variable. Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Inducción y Desempeño, a través del juicio de expertos	
¿En qué medida un programa de inducción influye las metas en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018?	Establecer la relación que existe entre la inducción y las metas en el desempeño de los Administradores de Sucursal de la Empresa de Cobranzas, a nivel nacional 2018.	¿El programa de inducción se relaciona significativamente con las metas del desempeño en los administradores de cobranzas de campo de la empresa de cobranzas Kobsa, 2018?	VARIABLE 1: INDUCCIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿En qué medida un programa de inducción influye la productividad en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018?	Establecer la relación que existe entre la inducción y la productividad metas en el desempeño de los Administradores de Sucursal de la Empresa de Cobranzas, a nivel nacional 2018.	¿El programa de inducción se relaciona significativamente con la productividad del desempeño en los administradores de cobranzas de campo de la empresa de cobranzas Kobsa, 2018?	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	METODOLOGÍA	
			Para Chiavenato I. (2003) en su libro Administración de Recursos Humanos define el desempeño como "el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados" (p. 222).	Organización Trabajo en equipo Productividad Objetivos Indicadores Evaluación Eficiencia Toma de decisiones	La metodología empleada es del diseño no experimental transversal, correlacional causal; debido a que buscamos determinar la relación y la causa-efecto que existe entre la variable dependiente e independiente. Se tomó en cuenta a un universo completo de 14 administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa. Se elaboró dos cuestionarios para medir la calidad percibida respecto a la variable dependiente inducción y la influencia en la variable desempeño por cada uno de los colaboradores que participaron. Mediante el uso de la medida de consistencia interna, el coeficiente de Alfa de Cronbach hemos establecido el grado de correlación y de equivalencia de los ítems configurados por cada variable. Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: Inducción y Desempeño, a través del juicio de expertos	

Anexo 2: Consentimiento de la instituciónCONSTANCIA

Que la Sra. Liliam Miluzka Blas Zapata identificado con N° DNI: 41349458, estudiante de la facultad de ciencias empresariales de su digna casa de estudios, se le ha brindado el apoyo para el desarrollo del proyecto de investigación – “ EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA KOBSA, 2018” en nuestras instalaciones durante los meses de abril, mayo, junio 2018, previa coordinación con la misma y durante mi permanencia en la empresa guardando la reserva y confidencialidad de la información que se maneja por políticas propias de la empresa.

Se expide la presente a solicitud del interesado.

Atentamente

Lima | 31 Mayo de 2018



MOISES DAVID ABREGÚ CHALCO
Coordinador de Recursos Humanos en Kobsa

Anexo 3: Matriz de datos

Inducción

	Socialización									Adaptación			Motivación		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3
6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3
7	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
8	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4

Desempeño

	Satisfacción				Metas			Adaptación						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
2	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

Anexo 4: Instrumento

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE COBRANZAS DE CAMPO DE LA EMPRESAKOBSA, LIMA 2018

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

Este cuestionario ha sido elaborado para diagnosticar el programa de inducción como estrategia para optimizar las actividades de inducción en los administradores de sucursal de la empresa de cobranzas Kobsa, 2018.

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de compromiso organizacional. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una “X” la opción de la escala numérica que considera pertinente. Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, nunca; 2, raramente; 3, a veces; 4, casi siempre y 5, siempre. Suplicamos responder con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

N.º	DIMENSIONES DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Socialización					
1	¿Cuándo Usted asumió su nueva función recibió información general de la empresa?					
2	¿Usted recibió algún programa de inducción para el puesto que ocupa?					
3	¿Siente Usted que recibió información adecuada al formar parte de la empresa?					
4	¿Usted tuvo la oportunidad de expresarse y aclarar sus dudas?					
5	¿A Ud. le presentaron con sus demás compañeros de la misma posición?					
6	¿Existe una buena relación de amistad con sus compañeros de igual posición?					
7	¿Usted tiene una buena relación con su jefe inmediato?					
8	¿Usted recibe información de la empresa periódicamente?					
9	¿Usted recibió el manual de funciones?					
	Adaptación					
10	¿Considera Usted que su jefe inmediato preparó a todo el departamento para recibirlo?					
11	¿Considera Ud. que el ambiente físico de su centro de labores es el adecuado?					
12	¿Conoce las funciones relacionadas con las actividades de su posición?					
	Motivación					
13	¿Usted recibe incentivos o bonificaciones por su desempeño?					
14	¿Usted siente que sus ideas coinciden con los de la cultura organizacional de la empresa?					

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Este cuestionario ha sido elaborado para diagnosticar la percepción del desempeño, con el propósito de mejorar el desempeño de los administradores de sucursales de la empresa de cobranza Kobsa.

Instrucciones: Los siguientes ítems describen las dimensiones de la calidad de servicios. Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción que usted considera. 1, nunca; 2, raramente; 3, a veces; 4, casi siempre y 5, siempre. Suplicamos responder con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO		1	2	3	4	5
	Satisfacción					
1	¿Usted siente que organiza bien sus actividades?					
2	¿Usted siente que el proceso de inducción influye en su desempeño?					
3	¿Usted pide apoyo permanentemente a sus pares?					
4	¿Usted recibe apoyo de su jefe inmediato cuando se presenta alguna situación difícil?					
	Metas					
5	¿Usted se identifica con los objetivos de la organización?					
6	¿Usted comprende los indicadores de cumplimiento de objetivos?					
7	¿Usted se considera capaz de proponerse metas y lograrlos?					
	Productividad					
8	¿Usted recibe algún tipo de evaluación de desempeño?					
9	¿A usted se le brinda información del resultado de su de desempeño?					
10	¿Usted recibe algún tipo de seguimiento posterior a la evaluación del desempeño					
11	¿A usted se le brinda información del resultado de su de desempeño?					
12	¿Usted se siente conforme en el cumplimiento de sus funciones?					
13	¿Usted cree que puede realizar sus actividades?					
14	¿Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo es óptimo y recibe halagos por el mismo?					

Anexo 5: Validación de los instrumentos

Callao 06 de Julio del 2018

Mg Mejía Guerrero Hans

Metodólogo de proyectos de investigación

Estimado profesor:

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia y la investigación he considerado pertinente solicitarle tu colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación **"EL PRIORGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA KOBSA, LIMA, 2018"**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Matriz de operacionalización
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería que sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Liliam Miluzka Blas Zapata



Mg Hans Mejía Guerrero
Metodólogo de proyectos de investigación
10/07/18

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA KOBSA, 2018**

Apellidos y nombres del investigador: **Elias Zapata Lilliam Miluzka**

Apellidos y nombres del experto: **Mg Mejía Guerrero Hans**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Socialización	Inducción	Inducción	¿Cuándo Usted asumió su nueva función recibió información general de la empresa?					
			¿Usted recibió algún programa de inducción para el puesto que ocupa?					
			¿Siente Usted que recibió información adecuada al formar parte de la empresa?					
			¿Usted tuvo la oportunidad de expresarse y aclarar sus dudas?					
Inducción	Integración	Integración	¿A Ud. le presentaron con sus demás compañeros de la misma posición?					
			¿Existe una buena relación de amistad con sus compañeros de igual posición?					
			¿Usted tiene una buena relación con su jefe inmediato?					
			¿Usted recibe información de la empresa periódicamente?					
Adaptación	Ambiente Laboral	Inducción al Puesto	¿Usted recibió el manual de funciones?					
			¿Considera Usted que su jefe inmediato preparó a todo el departamento para recibirlo?					
			¿Considera Ud. que el ambiente físico de su centro de labores es el adecuado?					
			¿Conoce las funciones relacionadas con las actividades de su posición?					
Motivación	Reconocimiento	Conocimiento Organizacional	¿Usted recibe incentivos o bonificaciones por su desempeño?					
			¿Usted siente que sus ideas coinciden con los de la cultura organizacional de la empresa?					
			¿Usted recibe de su jefe inmediato información importante para el desempeño de sus funciones?					
			¿Usted siente que organiza bien sus actividades?					
Satisfacción	Trabajo en equipo	Supervisión	¿Usted siente que el proceso de inducción influye en su desempeño?					
			¿Usted pide apoyo permanentemente a sus pares?					
			¿Usted recibe apoyo de su jefe inmediato cuando se presenta una situación difícil?					
			¿Usted se identifica con los objetivos de la organización?					
Metas	Indicadores	Eficiencia	¿Usted se considera capaz de proponerse metas y lograrlos?					
			¿Usted comprende los indicadores de cumplimiento de objetivos?					
			¿Usted se siente conforme en el cumplimiento de sus funciones?					
			¿Usted cree que puede realizar sus actividades?					
Productividad	Evaluación	Evaluación	¿Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo es óptimo y recibe halagos por el mismo?					
			¿Usted recibe algún tipo de evaluación de desempeño?					
			¿A usted se le brinda información del resultado de su de desempeño?					
			¿Usted recibe algún tipo de seguimiento posterior a la evaluación de desempeño?					
Firma del experto			Fecha	___/___/___				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Callao 10 de Julio del 2018

Mg Luis Burgos Encarnación

Metodólogo de proyectos de investigación

Estimado profesor:

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia y la investigación he considerado pertinente solicitarle tu colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación **"EL PRIORGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA KOBSA, LIMA, 2018"**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Matriz de operacionalización
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería que sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada su colaboración, me despedido de usted.

Atentamente.



Liliam Miluzka Blas Zapata

Recibido
11/07/2018
5.10 PM.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA KOBISA, 2018**

Apellidos y nombres del investigador: **Elias Zapata Liliam Miluzka**

Apellidos y nombres del experto: **Mg Luis Burgos Encarnación**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Inducción	Socialización	Inducción	¿Cuando Usted asumió su nueva función recibió información general de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted recibió algún programa de inducción para el puesto que ocupa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Integración	¿Siente Usted que recibió información adecuada al formar parte de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted tuvo la oportunidad de expresarse y aclarar sus dudas?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Adaptación	Comunicación	¿A Ud.le presentaron con sus demás compañeros de la misma posición?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Existe una buena relación de amistad con sus compañeros de igual posición?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Ambiente Laboral	¿Usted tiene una buena relación con su jefe inmediato?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted recibe información de la empresa periódicamente?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Motivación	Inducción al Puesto	¿Usted recibió el manual de funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera Usted que su jefe inmediato preparó a todo el departamento para recibirlo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Reconocimiento	¿Considera Ud. que el ambiente físico de su centro de labores es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Conoce las funciones relacionadas con las actividades de su posición?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Satisfacción	Información	¿Usted recibe incentivos o bonificaciones por su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted siente que sus ideas coinciden con los de la cultura organizacional de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Organización	¿Usted recibe de su jefe inmediato información importante para el desempeño de sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted siente que organiza bien sus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Desempeño	Trabajo en equipo	¿Usted siente que el proceso de inducción influye en su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted pide apoyo permanentemente a sus pares?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Supervisión	¿Usted recibe apoyo de su jefe inmediato cuando se presenta una situación difícil?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted se identifica con los objetivos de la organización?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Productividad	Objetivos	¿Usted se considera capaz de proponerse metas y lograrlos?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted comprende los indicadores de cumplimiento de objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Indicadores	¿Usted se siente conforme en el cumplimiento de sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted cree que puede realizar sus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Evaluación	Toma de decisiones	¿Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo es óptimo y recibe halagos por el mismo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted recibe algún tipo de evaluación de desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación	¿A usted se le brinda información del resultado de su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Usted recibe algún tipo de seguimiento posterior a la evaluación del desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha	10/07/18			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Callao 12 de Julio del 2018

Mg Mori Paredes, Manuel Alberto

Metodólogo de proyectos de investigación

Estimado profesor:

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia y la investigación he considerado pertinente solicitarle tu colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación **"EL PRIORGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA KOBSA, LIMA, 2018"**.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Matriz de operacionalización
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

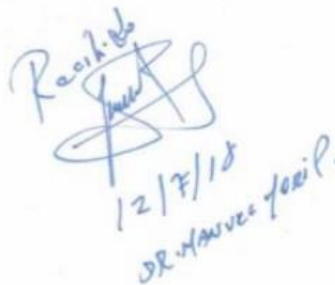
La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería que sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Liliam Miluzka Blas Zapata




Recibido
12/7/18
DR. Manuel Mori P.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **EL PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA KOBISA, 2018**

Apellidos y nombres del investigador: **Elias Zapata Liliam Wiluzka**

Apellidos y nombres del experto: **Mg. Mori Paredes, Manuel Alberto**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Inducción	Socialización	Inducción	¿Cuando Usted asumió su nueva función recibió información general de la empresa? ¿Usted recibió algún programa de inducción para el puesto que ocupa? ¿Siente Usted que recibió información adecuada al formar parte de la empresa? ¿Usted tuvo la oportunidad de expresarse y aclarar sus dudas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Integración	¿A Ud.le presentaron con sus demás compañeros de la misma posición? ¿Existe una buena relación de amistad con sus compañeros de igual posición? ¿Usted tiene una buena relación con su jefe inmediato?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación	¿Usted recibe información de la empresa periódicamente? ¿Usted recibió el manual de funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Ambiente Laboral	¿Considera Usted que su jefe inmediato preparó a todo el departamento para recibirlo? ¿Considera Ud. que el ambiente físico de su centro de labores es el adecuado?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Adaptación	Inducción al Puesto	¿Conoce las funciones relacionadas con las actividades de su posición? ¿Usted recibe incentivos o bonificaciones por su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Reconocimiento	¿Usted siente que sus ideas coinciden con los de la cultura organizacional de la empresa? ¿Usted recibe de su jefe inmediato información importante para el desempeño de sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Motivación	Conocimiento Organizacional	¿Usted siente que organiza bien sus actividades? ¿Usted siente que el proceso de inducción influye en su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Información	¿Usted pide apoyo permanentemente a sus pares? ¿Usted recibe apoyo de su jefe inmediato cuando se presenta una situación difícil?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Satisfacción	Organización	¿Usted se identifica con los objetivos de la organización? ¿Usted se considera capaz de proponerse metas y lograrlos?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Trabajo en equipo	¿Usted comprende los indicadores de cumplimiento de objetivos? ¿Usted se siente conforme en el cumplimiento de sus funciones? ¿Usted cree que puede realizar sus actividades? ¿Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo es óptimo y recibe halagos por el mismo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Supervisión	Objetivos	¿Usted recibe algún tipo de evaluación de desempeño? ¿A usted se le brinda información del resultado de su de desempeño? ¿Usted recibe algún tipo de seguimiento posterior a la evaluación del desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Indicadores			<input checked="" type="checkbox"/>			
Desempeño	Eficiencia			<input checked="" type="checkbox"/>			
	Toma de decisiones			<input checked="" type="checkbox"/>			
Productividad	Evaluación			<input checked="" type="checkbox"/>			
				<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto							
							
Fecha							
2018							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 6: Impresión de pantalla de resultados

Correlaciones

Inducción (Agrupada)	Inducción (Agrupada)	Satisfacción (Agrupada)
Correlación de Pearson	1	.796 ^{**}
Sig. (bilateral)		.001
N	14	14

Satisfacción (Agrupada): Correlación de Pearson

Inducción (Agrupada)	Sig. (bilateral)	N
1	.001	14

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Regresión

Modelo

Modelo	R	R cuadrado	Método
1	.796 ^a	.633 ^a	Entrar

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupada)
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	Método
1	.796 ^a	.633 ^a	Entrar

Resumen de estadísticas descriptivas

Modelo	R	R cuadrado	Método
1	.796 ^a	.633 ^a	Entrar

Impr pant 1 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo ▾ Imprimir ▾ Correo electrónico Grabar ▾ Abrir ▾

Archivo Editar Ver Datos Transferir Insertar Formato Avanzar Mantener directo Calcular Libretas Ventana Ayuda

Inducción (Agrupada) R17 166 R17 4 JRE JREO

CORRELACIONES
 /VARIABLES=STUAL, SINDAE
 /PRINT=MODEL, NOSIG
 /RESUME=PALMISE.

Correlaciones

Inducción (Agrupada)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	Inducción (Agrupada)	Satisfacción (Agrupada)	Satisfacción (Agrupada)	r^2
	N			1	,306
Satisfacción (Agrupada)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)			,736	,1
	N			14	,14

** La correlación es significativa en el nivel 0,1 (bilateral).

REGRESIÓN
 /METHODS=STEPWISE
 /STATISTICS=COEFF, COVS, R, ANOVA
 /CRITERIA=STEPWISE(,05), ROOT(-,10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT=STUAL
 /METHOD=STEPWISE, STUAL.

Regresión

Modelo	R	R cuadrado ajustado	Entrar	Eliminar	Resumen de la estimación
1			Entrar		

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Inducción (Agrupada) ^b		Entrar

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado ajustado	Entrar	Eliminar	Resumen de la estimación
1			Entrar		

a. Variable dependiente: Satisfacción (Agrupada)
 b. Todas las variables sociadas introducidas.

SPSS Statistics Processor está listo | Unidades ON

ES 11:25 a.m. 19/12/2018

Impr pant 2 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo > Imprimir > Correo electrónico > Grabar > Abrir >

The screenshot shows the SPSS Statistics software interface. The main window displays the output of a regression analysis. The 'Correlaciones' (Correlations) section shows a table with the following data:

Inductor (Agrupada)	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	N	Indicación (Agrupada)	Dispersión (Agrupada)
Desempeño (Agrupada)	.817 ^{**}	.000	14	1	.917
Sig. (bilateral)				14	.200
N				14	14

The 'Regresión' (Regression) section shows the following regression equation:

```
DESEMPEÑO = .817 * INDUCTOR + .000
```

The 'Resumen del modelo' (Model Summary) table shows the following data:

Modelo	R	R cuadrado	Errores estándar de estimación
1	.817 ^a	.667	.440
a. Predictores: (Constante, Inductor (Agrupada))			

The 'Variables entradas/eliminadas' (Variables Entered/Removed) table shows the following data:

Modelo	Indicador (Agrupada)	Variables eliminadas	Método
1			Entrar

The 'Resumen de los estadísticos descriptivos' (Descriptives Statistics Summary) table shows the following data:

Indicador (Agrupada)	N	Media	Desviación estándar	Minimo	Maximo
Inductor (Agrupada)	14	1.000	.000	1	1
Desempeño (Agrupada)	14	2.143	.381	1	3

11:28 a.m. 19/12/2018

Impr pant 3 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo > Imprimir > Correo electrónico > Grabar > Abrir >

Archivo Editar Ver Datos Transferir Insertar Formato Abrir Guardar Manejador de datos Gráficos Utilidades Ventanas Ayuda

6. Correlaciones

COBESLATI005
/NOCIBALES-SOMAL-SOMAL7
/FLINT-TOTAL-ROSTIG
/MISSING-TOTALWISE.

Correlaciones

Indicador (Agrupado)	Correlación es Pearson	Indicador (Agrupado)	Méas (Agrupado)
	Sig. (bilateral)	1	.817**
	N	14	.000
Méas (Agrupado)	Correlación es Pearson	.817**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	14	14

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

REGRESIONES
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA.
/COMPARE DISPLAY(.55) POST(1-10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT SOMA7
/METHOD=PARTIAL.

Regresión

Variables eliminadas*
Modelo

Modelo	R	Variables eliminadas	Método
1	.817	Indicador (Agrupado) ^a	Método de eliminación

a. Variable dependiente: Méas (Agrupado).
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo
Modelo

Modelo	R	R ²	F	P cuadrado conjunto	Errores estándar de la estimación
1	.817	.667	64.0	.000	.258

a. Predictores: (Constante), Indicación de agrupación.

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unibcds001

11:28 a.m. 19/12/2018

Impr pant 4 - Visualizador de fotos de Windows

Archivo > Imprimir > Correo electrónico > Grabar > Abrir >

Archivo Editor Ver Datos Transformar Insertar Formato Enviar Marketing directo Gráficos Utilidades Vagiana Ayuda

REGISTRADO

Correlaciones

Inducción Agrupada Inducción Agrupada Productividad Agrupada

Inducción Agrupada	Correlación de Pearson	1	.847
Sig. (bilateral)			.000
N		14	14
Productividad Agrupada	Correlación de Pearson	.847 ^{**}	1
Sig. (bilateral)		.000	
N		14	14

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

REGRESIÓN

/RESISTING MISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=FIN(1,05) FOUT(1,10)
/NOORIGINS
/DEPENDENT=SIDAS
/METHOD=ENTER SINGLE.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	Error estándar de la estimación
1	.847 ^a	.718	.264
			.551

a. Predictores: (Constante), Inducción Agrupada

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Inducción Agrupada ^b		Entrar

a. Variable dependiente: Productividad Agrupada
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11:29 a.m. 19/12/2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 2 de 18
--	---	--

Yo, **Hans Mejía Guerrero**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Sede Callao, revisor de la tesis titulada:

"El programa de inducción y su influencia en el desempeño de los administradores de cobranza de campos de la empresa Kobsa, Lima 2018", del (de la) estudiante **Blas Zapata Liliam Miluzka**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **17 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 20 de diciembre de 2018



.....
Mg. Hans Mejía Guerrero

DNI: 40720573

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Liliam Miluzka Blas Zapata identificado con DNI N° 41349458 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "El Programa de inducción y su influencia en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



BLAS ZAPATA LILIAM MILUZKA

DNI: 41349458.

FECHA: 22 de Marzo del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El programa de inducción y su influencia en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa,
Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Liliam Miluzka Blas Zapata

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 3 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante 2 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante 2 %
4	docplayer.es Fuente de Internet 2 %
5	repositorio.pucea.edu... Fuente de Internet 1 %
6	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet 1 %
7	repositorio.univel.edu... Fuente de Internet 1 %
8	issuu.com Fuente de Internet 1 %
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet 1 %
10	ri.bib.udo.edu.ve Fuente de Internet 1 %
11	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet 1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Blas Zapata Liliam Miluzka

INFORME TÍTULADO:

El programa de inducción y su influencia en el desempeño de los administradores de cobranzas de campo de la empresa Kobsa, Lima 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 Dieciséis

Mg. Rafael Arturo López Landauro

