



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“PROCESO DE INDUCCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
LUCERITO DEL CARMEN VALLES TRIGOSO**

**ASESOR:  
Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2023**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°182-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los 23 días del mes de noviembre del año 2023, a horas 11:00 a.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma **Google Meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**PROCESO DE INDUCCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA 2021**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°2225-2023-FACEN-UNAP** presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **LUCERITO DEL CARMEN VALLES TRIGOSO**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. **WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mag.** (Presidente)  
Lic. Adm. **JOSÉ RÉGULO RAMÍREZ DEL ÁGUILA, Mag.** (Miembro)  
Lic. Adm. **EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.** (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **MUY BUENA ( 17 )**.

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las **12:30 pm** del **23 de noviembre del 2023**, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. **WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mag.**  
Presidente

Lic. Adm. **JOSÉ RÉGULO RAMÍREZ DEL ÁGUILA, Mag.**  
Miembro

Lic. Adm. **EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.**  
Miembro

Lic. Adm. **VÍCTOR RAÚL REATEGUI PAREDES, Dr.**  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



## JURADO Y ASESOR


### JURADO y ASESOR




Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mag.  
Presidente  
CLAD-09265



Lic. Adm. JOSÉ RÉGULO RAMÍREZ DEL ÁGUILA, Mag.  
Miembro  
CLAD 13327



Lic. Adm. EDUARDO GABRIEL ROJAS PANDURO, Mag.  
Miembro  
CLAD - 17216



Lic. Adm. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.  
Asesor  
CLAD N° N° 01966

# RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN\_TESIS\_VALLES TRIGOSO (2da re  
v).pdf**

AUTOR

**LUCERITO DEL CARMEN VALLES TRIGO  
SO**

RECuento DE PALABRAS

**10103 Words**

RECuento DE CARACTERES

**52138 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**50 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**665.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 7, 2023 11:43 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 7, 2023 11:43 AM GMT-5**

## ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

## **DEDICATORIA**

Al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo.

A mi adorada y pequeña hija Isis Noriega Valles con mucho amor y cariño.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí, dándome ejemplos de fortaleza, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

Agradezco a mi pareja Samir Noriega por darme su apoyo, confianza y amor, fomentando en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

Agradezco a mis padres, Lidver Valles y Estefita Trigoso por brindarme su apoyo incondicional y comprensión, cariño y amor en toda mi etapa universitaria.

Agradezco a mi Asesor Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr. Por ser mi mentor y brindarme las herramientas necesarias en esta etapa académica.

Agradezco a mis Docentes universitarios por compartir sus conocimientos de manera profesional e incondicional en mi formación profesional.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	15
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	17
2.1 Formulación de la hipótesis	17
2.2 Variables y su operacionalización	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño	21

3.2. Diseño muestral	22
3.3. Procedimientos de recolección de datos	24
3.4. Procesamiento y análisis de datos	25
3.5. Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	27
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	44
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	47
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	48
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	50
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Proceso de Inducción	27
Tabla 2 La bienvenida	28
Tabla 3 Introducción a la organización	29
Tabla 4 Proceso de enseñanza	30
Tabla 5 Evaluación y seguimiento	31
Tabla 6 Desempeño laboral	32
Tabla 7 Calidad de Servicio	33
Tabla 8 Productividad	35
Tabla 9 Toma de decisiones	36
Tabla 10 Conocimiento	37
Tabla 11 Prueba de normalidad	38
Tabla 12 Relación entre proceso de inducción y el desempeño laboral	39
Tabla 13 Relación entre proceso de inducción y calidad de servicio	40
Tabla 14 Relación entre proceso de inducción y productividad	41
Tabla 15 Relación entre proceso de inducción y la toma de decisiones	42
Tabla 16 Relación entre proceso de inducción y conocimiento	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Proceso de Inducción	27
Figura 2 La bienvenida	28
Figura 3 Introducción a la organización	29
Figura 4 Proceso de enseñanza	30
Figura 5 Evaluación y seguimiento	31
Figura 6 Desempeño laboral	33
Figura 7 Calidad de Servicio	34
Figura 8 Productividad	35
Figura 9 Toma de decisiones	36
Figura 10 Conocimiento	37

## RESUMEN

La tesis se centró en explorar la relación entre el proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto, durante 2021. Se utilizó una metodología aplicada con un diseño no experimental, evaluando a 290 empleados, de los cuales 94 fueron seleccionados como muestra y se les aplicó el formulario de preguntas. Los hallazgos mostraron que el proceso de inducción es calificado como regular (26%). Por su parte, el desempeño laboral de los colaboradores es calificado como medio (26%). El análisis reveló una correlación significativa entre las variables con un coeficiente y una sig. ( $r=0,751$ ;  $p=0,000$ ); de la misma forma, la calidad de servicio muestra un coeficiente y sig. de ( $r=0,750$ ;  $p= 0.000$ ); productividad ( $r=0,657$ ;  $p= 0.000$ ); para la toma de decisiones ( $r=0,539$ ;  $p= 0.000$ ); y para el conocimiento un ( $r=0,738$ ;  $p= 0.000$ ) ambas dimensiones se relacionan significativamente con el proceso de inducción.

Palabras clave: Proceso de inducción; Desempeño laboral.

## ABSTRACT

The thesis focused on exploring the relationship between the induction process and work performance in the Provincial Municipality of Requena, Loreto, during 2021. A methodology applied with a non-experimental design was used, evaluating 290 employees, of which 94 were selected as a sample and the question form was applied. The findings showed that the induction process is rated as regular (26%). On the other hand, the work performance of employees is rated as medium (26%). The analysis revealed a significant correlation between the variables with a coefficient and a sig. ( $r=0.751$ ;  $p=0.000$ ); In the same way, the quality of service shows a coefficient and sig. of ( $r = 0.750$ ;  $p = 0.000$ ); productivity ( $r=0.657$ ;  $p= 0.000$ ); for decision-making ( $r=0.539$ ;  $p= 0.000$ ); and for knowledge a ( $r = 0.738$ ;  $p = 0.000$ ) both dimensions are significantly related to the induction process.

Keywords: Induction process; Job performance.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, tanto las entidades públicas como privadas priorizan la creación de planes estratégicos para la inducción de nuevos empleados. Esta práctica es esencial en la gestión de recursos humanos, pues no solo busca integrar al trabajador a la cultura organizacional, sino también alinear sus esfuerzos con los objetivos de la entidad. Ello es corroborado por Barragán et al. (2018), confirman la relevancia de esta inducción, subrayando su impacto en el rendimiento de los colaboradores y en la sostenibilidad y eficacia de la organización. El objetivo principal de la inducción es facilitar la transición del trabajador a su nuevo rol, proporcionándole información clave sobre su posición. Al hacerlo, se genera confianza desde el comienzo, fomentando un sentido de pertenencia hacia la organización.

En Perú, la evaluación del desempeño laboral se lleva a cabo de manera periódica y sistemática, permitiendo analizar tanto el rendimiento como el potencial de crecimiento de los empleados en sus respectivas áreas. Esta evaluación también tiene la capacidad de destacar y potenciar las competencias del personal, mejorando así su eficiencia y eficacia. Sin embargo, se ha observado que los funcionarios de las municipalidades presentan un nivel de efectividad bajo en la ejecución de sus tareas, lo que ha resultado en un aumento del abandono de los puestos de trabajo y en una rotación constante de personal. Estos problemas dificultan el logro adecuado de los objetivos organizacionales y desencadenan una disminución en los niveles de productividad, calidad y excelencia en las labores realizadas (Diario Gestión, 2013, párr. 1).

La Municipalidad Provincial de Requena actúa como un gobierno local con la misión de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Esta entidad trabaja para impulsar el crecimiento económico, social y cultural, promoviendo la colaboración entre el sector público, privado y las organizaciones civiles. No obstante, se ha detectado que la dirección no impulsa de manera efectiva el desarrollo organizacional. No se han instaurado sistemas eficientes para el personal, y a menudo, el personal encargado de gestionar trámites documentales es insuficiente. Además, se percibe una falta de entusiasmo por parte de estos líderes en sus roles, posiblemente debido a la ausencia de reconocimientos, generando así un ambiente laboral desfavorable. Esta situación ha derivado en un desempeño subóptimo, con colaboradores que a menudo se sienten confundidos y desorientados sobre sus metas y responsabilidades. Por ello, la presente investigación se centrará en analizar los lineamientos y políticas relacionadas con el proceso de inducción.

La pregunta general que abordará este estudio fue: ¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021? Del mismo modo se formularon problemas particularizados: 1. ¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y productividad en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021? 3. ¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021? 4. ¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y conocimiento en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021?

El presente estudio pretende indagar sobre la relación entre proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021. Se establecen como objetivos específicos identificar: 1. Conocer la relación entre proceso de inducción y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021. 2. Conocer la relación entre proceso de inducción y productividad en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021. 3. Conocer la relación entre proceso de inducción y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021. 4. Conocer la relación entre proceso de inducción y conocimiento en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.

En el presente estudio se emprendió un argumento de gran relevancia en el contorno empresarial, como es el proceso de inducción, el cual no se ha logrado desarrollar con eficiencia en la Municipalidad Provincial de Requena, razón por lo cual se llevó a cabo el estudio, pues se pretende identificar las falencias que se vienen cometiendo en el proceso; información con el cual se beneficiará la municipalidad, que al percibir claramente las deficiencias, las autoridades correspondientes tomaran acciones para mejorar el proceso de inducción y el desempeño laboral, viéndose beneficiados los nuevos trabajadores, quienes recibieron mayor y mejor información sobre su puesto de trabajo y las funciones que deben desarrollar, finalmente se benefició la población en general, pues la institución al disponer de personal capacitado, hábil y con amplio conocimiento, lograra una mayor capacidad de respuesta y una adecuada calidad de servicio.

La investigación resultó ser factible por diversas razones. Primero, se contó con el tiempo adecuado para llevar a cabo el estudio. Segundo, se dispuso de

todos los recursos humanos necesarios para su ejecución, complementado con la disponibilidad de medios financieros y materiales. Además, la selección de participantes fue óptima, gracias a la aplicación de una fórmula muestral. En cuanto al diseño y tipo de investigación, se contó con el conocimiento y experiencia adquiridos durante el periodo de estudio. Es importante destacar que el trabajo se desarrolló sin contravenir ninguna normativa, asegurando su viabilidad política. Por último, el estudio se condujo con respeto a la integridad y principios éticos de todos los participantes.

Limitado estudios previos (Antecedentes) locales, en sentido fue necesario incrementar los trabajos previos internacionales y nacionales.

Desconocimiento del programa SPSS, para ello fue necesario buscar información sobre el programa a través de las diferentes herramientas digitales, como sitios web, artículos y medios audiovisuales.



## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En el 2018, llevó a cabo un estudio cualitativo de diseño no experimental con una muestra de 142 individuos. Esta investigación reveló que los procesos de inducción adecuados facilitan la adaptación de los nuevos empleados, y concluyó la empresa carecía de un procedimiento de inducción, lo que ocasionaba deficiencias en sus colaboradores. La falta de información proporcionada antes de asumir sus roles afectaba su desempeño y confianza en sus tareas, impactando también en la toma de decisiones y el crecimiento general de la empresa. Adicionalmente, la ausencia de manuales o guías claras para la inducción de nuevos integrantes dificultaba la comprensión de aspectos cruciales de la empresa, como su misión, visión y objetivos. Esta problemática se agravaba debido a que el departamento de Talento Humano no contaba con personal adecuadamente capacitado para dirigir tales inducciones (Ortiz, 2018).

En el 2018, llevó a cabo una investigación con un enfoque específico y un diseño particular. Su estudio incluyó a una población de 363 individuos. A través de su investigación, se pudo comprobar que el proceso de inducción laboral tenía un impacto significativo en los nuevos colaboradores que se unían a la organización. Concluyendo que aunque la mayoría de los nuevos empleados eran sometidos al proceso de inducción, no todos participaban en él. Esto sugería que había factores que limitaban la participación de algunos nuevos trabajadores en este

proceso esencial. Además, la Gerencia de Recursos Humanos no era percibida por los empleados como responsable de planificar y llevar a cabo el proceso de inducción de manera estructurada. En resumen, el estudio indicó que el proceso en su conjunto presentaba deficiencias en su implementación, lo que llevaba a las nuevas incorporaciones a tener una percepción negativa sobre su experiencia inicial en la organización (Sana, 2018).

En el 2019, se presentó un estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental que incluyó a una muestra de 50 individuos. El propósito central de esta investigación fue examinar la relación entre el proceso de incorporación de personal y el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de la Encañada, Cajamarca, durante el año 2017. Los resultados del estudio evidenciaron una correlación positiva entre ambos factores, indicando que un proceso de integración (inducción) más eficaz se traduce en un mejor rendimiento laboral dentro de la entidad pública (Tello, 2019).

En el 2020, llevó a cabo un estudio descriptivo con un diseño no experimental centrado en 50 empleados de la Gerencia de Desarrollo Social. El propósito principal del estudio era analizar la conexión entre la selección o inducción de personal y el rendimiento laboral de estos colaboradores en la Municipalidad Provincial de Sechura Piura durante 2019. Los hallazgos mostraron que existe una relación significativa entre estos dos aspectos. Se pudo inferir que una adecuada selección o inducción de personal se traduce en una mejora en el desempeño laboral. Esto quedó respaldado por un coeficiente de correlación de

0,611, que indica una relación positiva media y una significancia estadística de 0.05 (Curo, 2020).

En el 2020, se llevó a cabo una investigación básica y correlacional con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Esta investigación se centró en 166 servidores civiles de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa. El propósito principal del estudio era analizar la correlación entre la gestión de incorporación y el rendimiento laboral de estos servidores durante el segundo trimestre del mencionado año. Los resultados revelaron una fuerte relación positiva, respaldada por un coeficiente de 0.860 y una significancia de  $P < 0.05$ , entre estos dos elementos. Se concluyó que el proceso de inducción brinda la información esencial que facilita la adecuada integración de los servidores tanto a sus roles específicos como a la entidad en general (Suca, 2020).

## **1.2. Bases teóricas**

### **Variable I Proceso de inducción**

Según McGregor citado por Ishak (2018) indica que, hay dos perspectivas predominantes en la gestión de las personas, a las que denominó como teoría X y teoría Y en 1982.

La Teoría X sugiere que los directivos ven a sus empleados básicamente como seres que evitan el trabajo y solo responden a estímulos fuertes o amenazas. Esta perspectiva se asemeja al antiguo método de motivación del "garrote y la zanahoria", partiendo del supuesto de que las personas son inherentemente perezosas. Según esta teoría, la gente

considera el trabajo como un mal necesario y, por tanto, se requiere supervisión y motivación constantes para hacer que trabajen, tal como se sugiere en el refrán que dice que trabajar es tan desagradable que incluso te pagan por hacerlo (Íshak, 2018).

Por otro lado, la Teoría Y plantea que los líderes creen que sus empleados ven el trabajo como una fuente de satisfacción. Estos directivos suponen que los empleados se esfuerzan naturalmente por hacer bien su trabajo y por obtener buenos resultados para la organización. Bajo esta teoría, el papel de la empresa es desbloquear y aprovechar el potencial inherente de sus trabajadores para beneficio mutuo (Íshak, 2018).

Actualmente el proceso de inducción se define como herramienta para el perfeccionamiento del talento humano es de vital importancia para la Municipalidad Provincial de Requena, ya que de ella dependerá el inculcar todos los conocimientos que le servirán al personal en su futura labor.

Asimismo, Nistor & Samarasinghe (2019) definen la inducción como el proceso inicial de formación y desarrollo para los recién contratados, con el objetivo de familiarizarlos con la empresa, su nuevo rol y equipo. Esta etapa es crucial para determinar su satisfacción inicial. Por su parte Sokkar (2018) la describe como el acto de introducir al empleado a la organización y a su respectiva unidad de trabajo. Esta fase también engloba la información proporcionada durante el reclutamiento y selección. Esta práctica tiene como objetivo aliviar la ansiedad y es

esencial que las empresas implementen estrategias para incorporar de manera efectiva al nuevo personal a sus tareas diarias.

Asimismo, se determina que la forma o proceso de inducción son únicas en cada organización, pues normalmente estas son adaptadas a las necesidades y capacidades de la entidad de tal modo que, la inducción tiene como propósito básico lo siguiente: 1) La situación del empleado en la organización. 2) Dar a conocer con claridad las políticas y reglas de la organización. 3) Fomentar la cultura organizacional, para que el personal se adapte a ella. 4) Fomentar el trabajo en equipo, valorando el trabajo del nuevo personal. 5) Fomentar el desarrollo del empleado, debiéndose mantener el entrenamiento permanente del personal. 6) Fomentar la socialización del nuevo personal (Davis, 2021; Skretov, 2020).

Tras el análisis de las diversas teorías en cuanto a la inducción, se tomará en cuenta lo adscrito por Barquero (2005), quien determina que este proceso abarca un conjunto de acciones diseñadas para guiar, aconsejar e integrar a los trabajadores a su ambiente laboral y posición específica. Este proceso se divide en cuatro etapas, entre las cuales se encuentra:

**La bienvenida:** su propósito es recibir y dar la bienvenida a los nuevos empleados a la empresa. En esta fase, el Departamento de Recursos Humanos juega un rol crucial, ya que se encarga de orientar al nuevo personal. Este momento representa el primer contacto del recién llegado con la organización y su equipo, a su vez incluye subprocesos como son:

- Presentación; comprende la presentación cordial a todos y cada uno de los trabajadores actuales.
- Recorrido por la entidad; a través del cual se muestra las instalaciones y estructura organizacional, llegando que esta sea comprendida por el trabajador nuevo.
- Orientación; comprende el otorgamiento de información relacionada con las áreas, los jefes y directivos, aclarando la jerarquía que existe en la entidad.

**Introducción a la organización:** Durante esta fase, se proporciona al empleado recién incorporado un panorama general sobre la organización, con el propósito de simplificar su adaptación e integración.

Según Barquero (2005) esta fase se toma en cuenta aspectos como:

- Información de la entidad, a través del cual se debe puntualizar el propósito, misión y visión de la entidad.
- Políticas y normas de la entidad, la entidad debe ofrecer información puntual sobre las políticas y normas que debe cumplir el personal en el desarrollo de sus actividades.
- Funciones de puesto de trabajo, componente que es de gran importancia para el personal, pues otorgarle el manual de funciones y su reglamento implica que esta debe ser cumplida tal y cual lo demanda.

- Relaciones de trabajo, la cual implica fomentar la socialización entre trabajadores, siendo este de gran importancia para que estos generen buenas relaciones interpersonales.

**Proceso de enseñanza.** Esta fase es el proceso mediante el cual se ponen en contacto directo al nuevo empleado con su futura labor (Barquero, 2005). Es así que se debe de tener en cuenta aspectos como:

- Indagar y preparar al trabajador, la institución a través de los programas de capacitación debe poner en conocimiento de las herramientas y su funcionalidad para el desarrollo de las tareas en el puesto de trabajo.
- Demostrar las tareas que tiene que realizar; siendo está desarrollada a través de las demostraciones de las actividades que debe realizar el personal en su puesto de trabajo.
- Ensayar la ejecución de las operaciones; la entidad debe ofrecer la facilidad y oportunidad al personal de poner en práctica las enseñanzas que se le ha sido otorgado, de tal modo que esta se vaya corrigiendo.
- Estimular la participación; es necesario que se estimule la participación del personal nuevo, de tal modo se minimice la ansiedad de los mismos.

**Evaluación y seguimiento.** Esta fase tiene como objetivo asegurar la eficacia del programa de inducción, brindando retroalimentación y haciendo las modificaciones pertinentes. Según Barquero (2005), es en esta etapa donde se analizan los resultados alcanzados, mediante la

evaluación de las formaciones y el seguimiento continuo de la inducción y capacitación, para implementar las correcciones que se requieran.

Según el autor en esta fase se debe de tener en cuenta:

- Comprensión de los errores; la entidad debe comprender la baja capacidad que mostrara el personal nuevo, siendo esto aceptado solo por un tiempo determinado.
- Seguimiento del logro de objetivos; se debe realizar un seguimiento al logro de objetivos establecidos para el personal, dando a conocer permanentemente su nivel de desempeño.
- Toma de decisiones correctivas; ante cualquier deficiencia encontrada es necesario analizarla y aplicar medidas correctivas para disminuir el efecto negativo que se podría generar.
- Retroalimentación; en el caso de identificar trabajadores que tienen dificultades para desarrollar su trabajo con eficiencia, la institución debe fomentar el intercambio de información para que el personal nuevo pueda tener mayor conocimiento en la ejecución de su trabajo.

### **Variable II Desempeño laboral**

Según la teoría de Chiavenato, referenciada por Chávez y Henríquez (2020) el desempeño laboral se mide por la eficiencia con la que los trabajadores llevan a cabo sus tareas dentro de la organización. Este desempeño no solo se evalúa por los resultados obtenidos por los empleados, sino también por un criterio de calidad establecido. Por otro lado, desarrolló 7 elementos desempeño laboral son: 1) Dominio de tareas específicas: Se refiere a la habilidad del trabajador para llevar a



cabo las tareas que se le asignan; 2) Habilidades en tareas no específicas: Se relacionan con actividades que, aunque no son centrales al puesto, se esperan por parte del empleador; 3) comunicación oral y escrita: Engloba la capacidad del empleado para expresarse, ya sea de manera escrita o verbal, ante un público de cualquier tamaño; 4) Mantenimiento de la disciplina personal: involucra la capacidad del empleado para evitar comportamientos negativos en su ambiente laboral; 5) Facilitación del rendimiento en equipo: Mide el grado en que un individuo apoya y colabora para alcanzar los objetivos del equipo al que pertenece; 6) Supervisión: Evalúa el impacto de la habilidad de un individuo en el desempeño de sus subordinados, especialmente en interacciones directas; 7) Administración, se enfoca en cómo el individuo aborda la integración, resolución de problemas y organización de recursos.

Según Rojas (2019), el desempeño laboral se conceptualiza como una herramienta que refleja las percepciones tanto de proveedores como de clientes respecto a un empleado. Por otra parte, Requena (2020), el desempeño laboral es una actividad observable, medible y dinámica, también es una labor de realizar un trabajo o una tarea para lograr una meta establecida por las entidades. Además, Cruz (2019) agrega que el desempeño laboral alude a la manera en que se comporta un colaborador y se evalúa con el propósito de determinar cuán efectivo y eficiente es en sus funciones.

Asimismo, el desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos exhibidos por los colaboradores, los cuales son

cruciales para el logro de los objetivos organizacionales (Gastelo, 2021). Además, se define en términos de las competencias laborales manifestadas por el individuo, englobando conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes (Contreras, 2019).

En el ámbito de los recursos humanos, se implementan estrategias esenciales para potenciar el desempeño laboral. Una de ellas es la motivación, que busca mantener el ánimo y el entusiasmo de los colaboradores en la realización de sus tareas, fortaleciendo así su compromiso con la organización. Esta estrategia no solo potencia el deseo de trabajar, sino que también contribuye a la consecución de objetivos y a la mejora del ambiente laboral (Kwak et al., 2019). Adicionalmente, la capacitación y formación de los trabajadores es crucial. Proporcionarles las herramientas y el conocimiento necesario les permite perfeccionar sus habilidades y convertirse en expertos en sus áreas (Muttaqin et al., 2020). Finalmente, es fundamental establecer metas claras y cuantificables, tanto a corto como a largo plazo, permitiendo que el empleado visualice sus logros y se motive a perseguir los objetivos pendientes (Doss et al., 2021).

Por consiguiente, el desempeño refleja la calidad con la que un empleado cumple sus funciones y responsabilidades dentro de la organización y en su área específica de trabajo, Ramírez y Zavaleta (2018) mencionan cuatro dimensiones para calcular el desempeño laboral. Por lo tanto, Ramírez y Zavaleta (2018) precisan las dimensiones e indicadores:

**Calidad de servicio**, es el tipo de atención que brinda una empresa a una persona, es por ello que se tomó en cuenta los siguientes indicadores: rapidez y respeto en la atención, el cumplimiento de promesas, reconocimiento, oportunidad de mejora en el servicio.

**Proactividad**, es como actuar frente a una dificultad, por lo tanto, se identifica el cumplimiento de horarios, cuidado de estructuras y materiales, logro de objetivos, horas extras, resultados eficientes y análisis de avance de trabajo persona.

**Toma de decisiones**, es el proceso de tomar decisiones dentro una empresa, dado a ello se menciona los indicadores, reporte laboral, resolución de problemas, análisis de decisiones equivocadas, aceptación de responsabilidad por toma de decisiones.

**Conocimiento**, conocer la información sobre la organización donde el colaborador se desempeña, esta se midiera a partir del conocimiento de responsabilidades, conocimiento del puesto, conocimiento de misión, visión y valores, conocimiento de normas y reglamentos, conocimiento de expectativas de usuario y responde inquietudes.

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Análisis de Puesto.** Es una evaluación detallada que descompone un puesto en sus componentes esenciales y determina las habilidades requeridas para desempeñarlo adecuadamente (Davis, 2021).

**Asignación.** Es el proceso formal a través del cual se coloca un puesto recién creado en la categoría y nivel apropiados (Sokkar, 2018).

**Cargo.** Se refiere al conjunto de tareas y operaciones específicas dentro de un área particular de trabajo, que implica responsabilidades y requiere de habilidades, ya sean profesionales, técnicas o inherentes a un oficio (Curo, 2020).

**Proceso de inducción.** Es el proceso de recibir y dar la bienvenida a un colaborador nuevo que se incorpora por primera vez a la empresa, y brindarle toda la información básica que necesita para que se establezca rápidamente a empiece a trabajar (Ortiz, 2018).

**Desempeño laboral.** Es la capacidad de una persona que tiene al efectuar alguna acción u obligación de su función profesional en su puesto de trabajo (Sana, 2018).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación significativa entre proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.

#### **Hipótesis específicas**

**Hi<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre proceso de inducción y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.

**Hi<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre proceso de inducción y productividad en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.

**Hi<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre proceso de inducción y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.

**Hi<sub>4</sub>:** Existe relación significativa entre proceso de inducción y conocimiento en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.

### **2.2 Variables y su operacionalización**

Variables

Variable 1. Proceso de inducción

Variables 2. Desempeño laboral

## Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Inducción de personal	Se refiere al proceso mediante el cual los nuevos empleados son introducidos y familiarizados con la organización, su cultura, sus políticas, procedimientos, así como las expectativas y responsabilidades asociadas a su puesto específico.	Cualitativa	La bienvenida	Presentación	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los trabajadores
				Recorrido por la entidad				
				Orientación				
			Introducción a la organización	Información de la entidad				
				Políticas y normas de la entidad				
				Funciones de puesto de trabajo				
			Proceso de enseñanza	Fomento de relaciones de trabajo				
				Indagar y preparar al trabajador				
				Demostrar las tareas que tiene que realizar				
				Ensayar la ejecución de las operaciones				
			Evaluación y seguimiento	Estimular la participación				
				Comprensión de los errores				
				Seguimiento del logro de objetivos				
				Toma de decisiones correctivas				
				Retroalimentación				

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Desempeño laboral	Ramírez y Zavaleta (2018) sostienen que el desempeño laboral es evaluar si la persona que labora dentro la institución realiza adecuadamente su trabajo.	Cualitativa	Calidad de Servicio	Rapidez en atención	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los trabajadores
				Respeto en la atención				
				Cumplimiento de promesas				
				Reconocimiento				
			Productividad	Oportunidad de Mejora en el servicio				
				Cumplimiento de horarios				
				Cuidado de estructuras y materiales				
				Logro de objetivos				
				Horas extras				
				Resultados eficientes				
			Toma de decisiones	Análisis de avance de trabajo persona				
				Reporte laboral				
				Resolución de problemas				
				Análisis de decisiones equivocadas				
			Conocimiento	Aceptación de responsabilidad por toma de decisiones				
				Conocimiento de responsabilidades				
				Conocimiento del puesto				
				Conocimiento de misión, visión y valores				
				Conocimiento de normas y reglamentos				
				Conocimiento de expectativas de usuario				
			Responde inquietudes					

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño

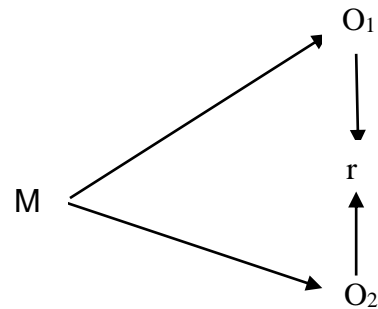
La elección del tipo de estudio es fundamental para garantizar la precisión y relevancia de los resultados. En el presente trabajo, hemos seleccionado un estudio de tipo aplicado. Este enfoque para nuestro estudio tuvo un propósito claro: evaluar las variables en su contexto y tiempo específico. En particular, se buscó comprender y analizar la relación entre el proceso de inducción y el desempeño laboral. Esto no sólo nos brinda una visión detallada del impacto directo de la inducción en el rendimiento de los empleados, sino que también destaca cualquier factor externo o interno que pueda influir en esta relación (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

En este contexto, hemos empleado un estudio de nivel descriptiva – correlacional. Primero, busca describir y detallar las características o propiedades esenciales de las variables estudiadas. En nuestro caso, esto implicó una descripción detallada del proceso de inducción y del desempeño laboral en la Municipalidad. Seguido a la descripción, el aspecto correlacional entra en juego, buscando establecer una relación estadística entre las variables descritas. No se busca determinar causalidad, sino simplemente observar si existe una relación y cómo se manifiesta (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Finalmente, el presente trabajo de investigación fue no experimental. Esto significa que, durante la investigación, no se intervino ni se manipuló ninguna de las variables de estudio. En lugar de intentar influir



o cambiar las variables, se observaron en su estado natural, garantizando así que los resultados reflejen las condiciones reales y no las influencias externas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



**Donde:**

M: Colaboradores

O1: Proceso de inducción

O2: Desempeño laboral

r: relación entre las variables

### 3.2. Diseño muestral

**Población:** La población de estudio es el grupo de personas sobre el que los investigadores recaban información con el propósito de conocer alguna característica en particular, esto incluye personas, cosas, animales, etc. En este caso, la población estará conformada por los 290 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Requena.

**Muestra:** Debido al tamaño de la población estudiada, se ha visto necesario aplicar una fórmula para determinar la muestra de estudio adecuada a las necesidades del proyecto. Esta fórmula está diseñada para captar a la mayor cantidad de participantes que sean representativos de la población de estudio, reduciendo al mínimo el número de errores estadísticos. Para determinar la muestra correcta es importante considerar factores como el tamaño de la población, el grado de variación del mismo y el margen de error del estudio.

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

**Datos:**

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 290

**Remplazando en la fórmula:**

$$n = \frac{290 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(290 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{90.354432}{1.16}$$

**n = 94**

Es así que la muestra estuvo conformada por 94 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Requena.

**Muestreo:** El muestreo probabilístico garantiza que todos los elementos de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados en la muestra. Esto significa que el estudio logra la imparcialidad, a fin de obtener resultados más fiables.

**Criterio de selección**

- **Criterio de inclusión:**

Todos los colaboradores de la municipalidad representan el universo de estudio.

Trabajadores contratados a plazo fijo o indeterminado, con más de 2 años de antigüedad.

- **Criterio de exclusión**

Empleados con descanso médico.

Empleados en periodo de vacaciones

### **3.3. Procedimientos de recolección de datos**

Tras elaborar los instrumentos, se procedió a solicitar permiso a la Municipalidad Provincial de Requena, por un periodo de 25 minutos, para la aplicación de la encuesta, la misma que al ser aprobada, se ha impreso unas 100 muestras, en caso de percances durante su aplicación, para ello se buscó a unos 5 colaboradores que ayuden en entregar y resolver las dudas que tengan los encuestados, finalmente las encuestas se recogieron al completarse el tiempo establecido y se pasara a tabular los datos recogidos.

Para garantizar que los resultados de la investigación fueran representativos de los colaboradores de la Municipalidad, se propuso una encuesta como técnica para la recolección de datos.

También, se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas que fue enviado vía correo electrónico la cual estuvo creada a base de dimensiones e indicadores que tuvieron a cada una de las variables de estudio.

Para poder asegurar la confiabilidad de los datos obtenidos se determinó utilizando el estadístico Alfa de Cronbach proporcionado por el programa SPSS, obteniéndose para la variable proceso de inducción un resultado de 0,796 y para la variable desempeño laboral un resultado de 0,839.

#### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

Para desarrollar el procesamiento y análisis de la data del estudio, se empleó el programa de Microsoft Excel es una herramienta comúnmente usada en el análisis de datos debido a su facilidad de uso y manejo de información. Esta herramienta es utilizada para representar gráficamente los datos recolectados a través del uso de tablas, gráficos y diagramas, así como para organizar la información de forma sencilla. Por otro lado, se utilizó SPSS para determinar la normalidad de los datos y la correlación entre variables. Esto contribuyó a profundizar en el conocimiento del comportamiento de la muestra y a obtener conclusiones más precisas.

#### **3.5. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos deben ser tomados en consideración en toda investigación. En este caso, se exigió un consentimiento informado antes de involucrar a los participantes y se les informó de que el estudio no entrañaba ningún riesgo para ellos, manteniendo la privacidad de la información que proporcionaban. Además, se tuvieron en cuenta aspectos tales como la calidad de la información recogida, utilizando una metodología adecuada para apoyar los resultados obtenidos que cumplan con la legislación y la ética. Para ello, se adhirió al código

deontológico de la American Psychological Association (APA, 7ª edición) para garantizar el respeto a todos los derechos de autor involucrados. Se tomó la precaución de guardar un registro de todos aquellos que participaron en el estudio, para garantizar un seguimiento de su implicación en la investigación en todo momento.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

#### Conocer el proceso de inducción en la Municipalidad Provincial de Requena 2021.

Tabla 1

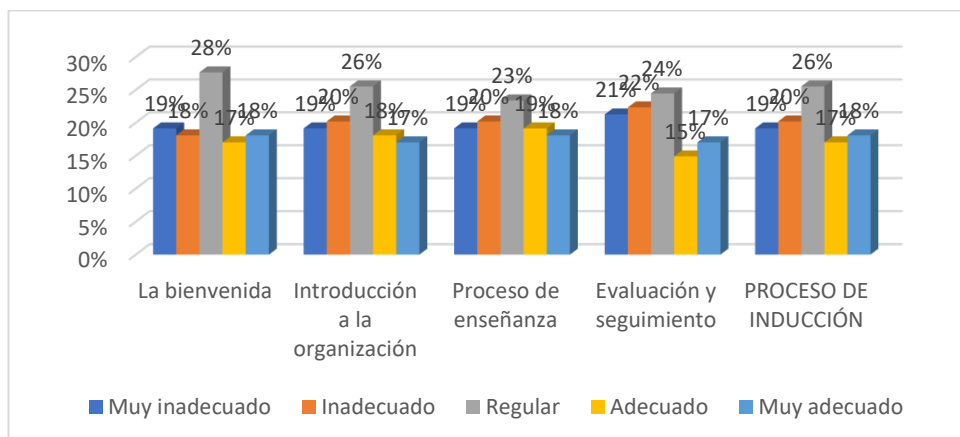
*Proceso de Inducción*

	Muy inadecuado		Inadecuado		Regular		Adecuado		Muy adecuado	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
La bienvenida	18	19%	17	18%	26	28%	16	17%	17	18%
Introducción a la organización	18	19%	19	20%	24	26%	17	18%	16	17%
Proceso de enseñanza	18	19%	19	20%	22	23%	18	19%	17	18%
Evaluación y seguimiento	20	21%	21	22%	23	24%	14	15%	16	17%
<b>PROCESO DE INDUCCIÓN</b>	<b>18</b>	<b>19%</b>	<b>19</b>	<b>20%</b>	<b>24</b>	<b>26%</b>	<b>16</b>	<b>17%</b>	<b>17</b>	<b>18%</b>

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 1

*Proceso de Inducción*



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados de la investigación muestran que el proceso de inducción de la Municipalidad Provincial de Requena está lejos de cumplir los estándares deseables. La valoración de los colaboradores fue sumamente crítica. El 26% lo calificó como regular, el 20% manifestó que es inadecuado y el 19% de los

encuestados lo definió como muy inadecuado. Esto es debido a que se identificaron diversos aspectos a mejorar en cuanto a esta variable se refiere, a continuación se presenta lo siguiente:

Tabla 2

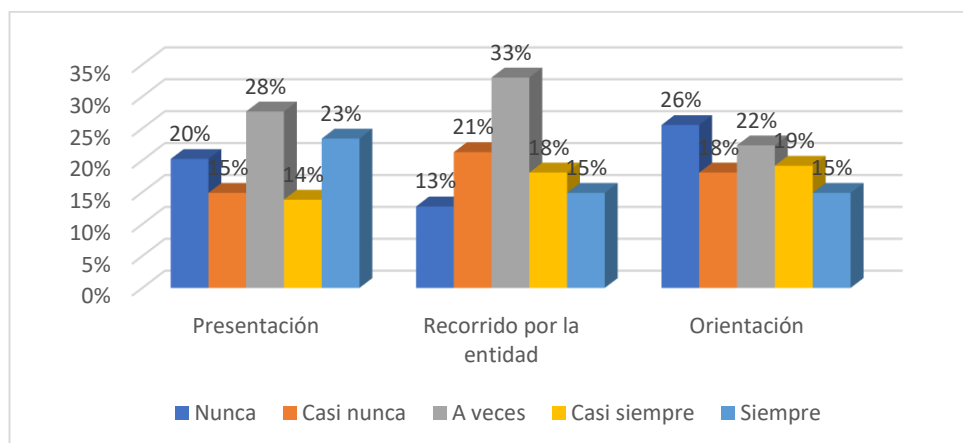
*La bienvenida*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Presentación	19	20%	14	15%	26	28%	13	14%	22	23%
Recorrido por la entidad	12	13%	20	21%	31	33%	17	18%	14	15%
Orientación	24	26%	17	18%	21	22%	18	19%	14	15%

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 2

*La bienvenida*



Resultados porcentuales de la tabla 2

Por ello, se puede evidenciar que, el 28% de los encuestados de la Municipalidad refieren que a veces se presenta cordialmente al nuevo empleado a cada uno de los trabajadores actuales y el 23% indica que siempre. Del mismo modo, el 33% de los colaboradores manifiestan que a veces se realiza el recorrido por cada una de las instalaciones señalando la función de cada una de ellas y el 21% casi nunca. Sin embargo, el 26%

menciona que nunca se da a conocer la estructura organizacional de la institución y el 22% a veces.

Tabla 3

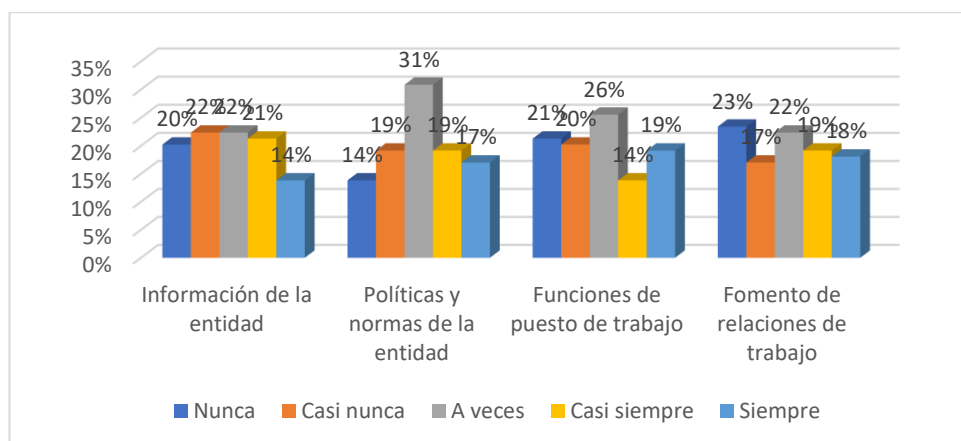
*Introducción a la organización*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Información de la entidad	19	20%	21	22%	21	22%	20	21%	13	14%
Políticas y normas de la entidad	13	14%	18	19%	29	31%	18	19%	16	17%
Funciones de puesto de trabajo	20	21%	19	20%	24	26%	13	14%	18	19%
Fomento de relaciones de trabajo	22	23%	16	17%	21	22%	18	19%	17	18%

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 3

*Introducción a la organización*



Resultados porcentuales de la tabla 3

De acuerdo a lo observado en estos resultados, el 22% de colaboradores encuestados revelan que casi nunca se da a conocer la información principal de la institución, como es la misión, visión y objetivos, el otro 22% indica que a veces. Por su parte, el 31% de los colaboradores municipales refieren que las políticas y normas de la institución a veces son claras para que estas puedan ser respetadas por el personal y el 19% indica casi siempre. De la



misma forma, el 26% de colaboradores expresan que el manual de organización y funciones y su reglamento a veces detalla la función general y específicas de cada uno de los puestos de la entidad, el 21% nunca. No obstante, el 23% enfatiza que la institución nunca fomenta la socialización entre trabajadores nuevos y antiguos, el 22% a veces.

Tabla 4

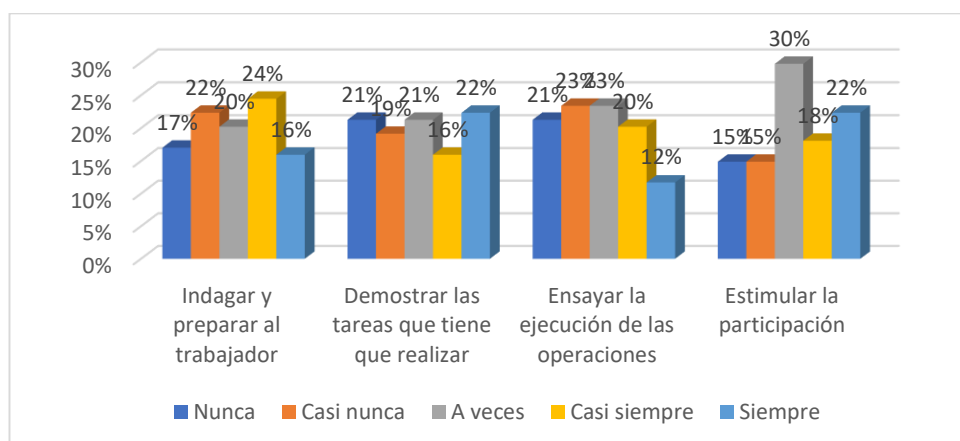
*Proceso de enseñanza*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Indagar y preparar al trabajador	16	17%	21	22%	19	20%	23	24%	15	16%
Demostrar las tareas que tiene que realizar	20	21%	18	19%	20	21%	15	16%	21	22%
Ensayar la ejecución de las operaciones	20	21%	22	23%	22	23%	19	20%	11	12%
Estimular la participación	14	15%	14	15%	28	30%	17	18%	21	22%

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 4

*Proceso de enseñanza*



Resultados porcentuales de la tabla 4

En lo que respecta al proceso de enseñanza, el 24% de colaboradores municipales sostienen que casi siempre se da a conocer las herramientas y su funcionalidad para el desarrollo de las tareas en el puesto de trabajo y el

22% casi nunca. Como también, 22% expresa que siempre se realiza demostraciones de los procesos y actividades a desarrollar en el puesto de trabajo, el 21% a veces. Además, el 23% de colaboradores encuestados revelan que la entidad casi nunca le ha permitido poner en práctica todo lo aprendido durante un tiempo determinado y el otro 23% a veces. Por su parte, el 30% señala que la institución a veces prioriza la participación del personal nuevo en las actividades programadas y el 22% siempre.

Tabla 5

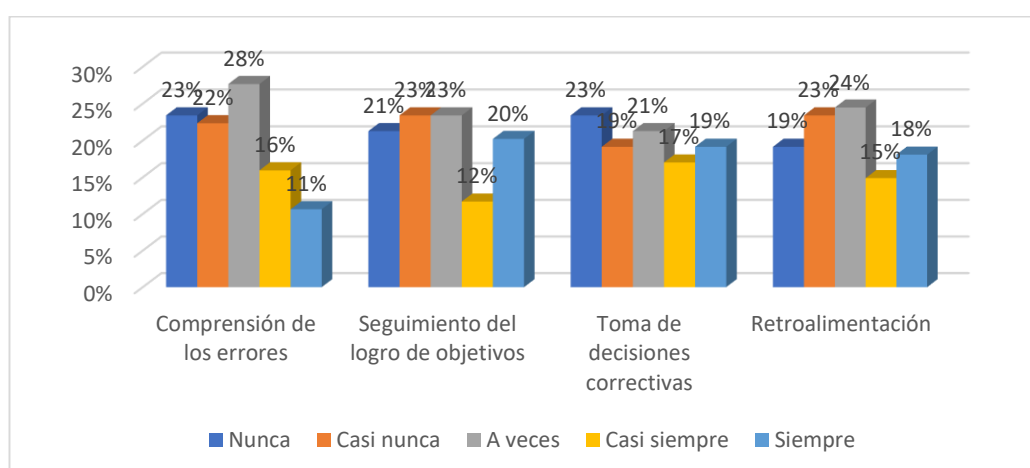
*Evaluación y seguimiento*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comprensión de los errores	22	23%	21	22%	26	28%	15	16%	10	11%
Seguimiento del logro de objetivos	20	21%	22	23%	22	23%	11	12%	19	20%
Toma de decisiones correctivas	22	23%	18	19%	20	21%	16	17%	18	19%
Retroalimentación	18	19%	22	23%	23	24%	14	15%	17	18%

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 5

*Evaluación y seguimiento*



Resultados porcentuales de la tabla 5

En la tabla y figura 5 se evidencia que, el 28% de colaboradores que fueron encuestados en la Municipalidad indican que la institución a veces comprende la necesidad de seguir aprendiendo constantemente para mejorar su desempeño y el 23% indica que nunca. Mientras que el 23% de colaboradores señalan que la institución a través de la supervisión casi nunca está al tanto del cumplimiento de los objetivos personales e institucionales y el otro 23% indica que a veces. Sin embargo, el 23% da a conocer que la institución al identificar deficiencias en el trabajo que el personal nuevo realiza, nunca se aplican estrategias de mejora y el 21% a veces. También, el 24% de colaboradores manifiestan que a veces se retroalimenta información al personal, para que este pueda alcanzar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades y el 23% indica que casi nunca.

### **Conocer el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena 2021.**

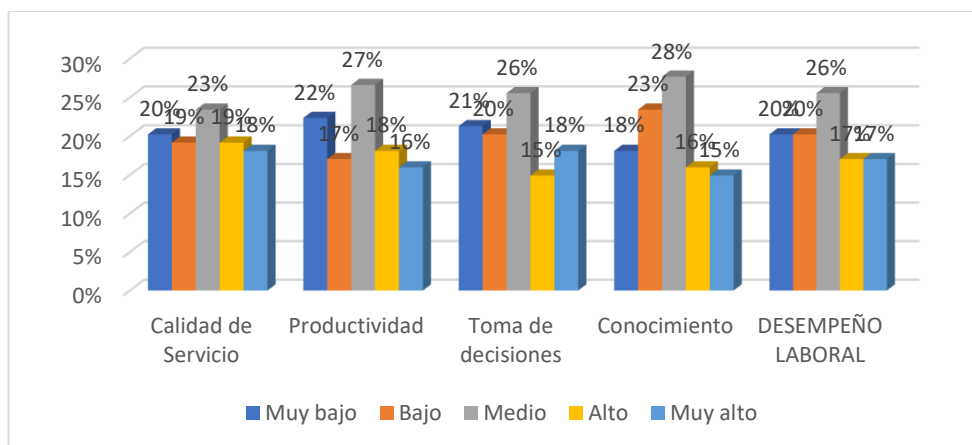
Tabla 6  
*Desempeño laboral*

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad de Servicio	19	20%	18	19%	22	23%	18	19%	17	18%
Productividad	21	22%	16	17%	25	27%	17	18%	15	16%
Toma de decisiones	20	21%	19	20%	24	26%	14	15%	17	18%
Conocimiento	17	18%	22	23%	26	28%	15	16%	14	15%
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>19</b>	<b>20%</b>	<b>19</b>	<b>20%</b>	<b>24</b>	<b>26%</b>	<b>16</b>	<b>17%</b>	<b>16</b>	<b>17%</b>

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 6

*Desempeño laboral*



Resultados porcentuales de la tabla 6

Los resultados de la evaluación de desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad han mostrado un panorama de heterogeneidad. De acuerdo a los datos recabados, el 26% establecen un desempeño laboral medio, el 20% indica un desempeño bajo y el restante 20% lo consideran como muy bajo. Esta información se complementa con el estudio de las distintas dimensiones evaluadas, donde se toman los correspondientes indicadores para luego ser interpretados. Todos estos datos corresponden a la segunda variable evaluada.

Tabla 7

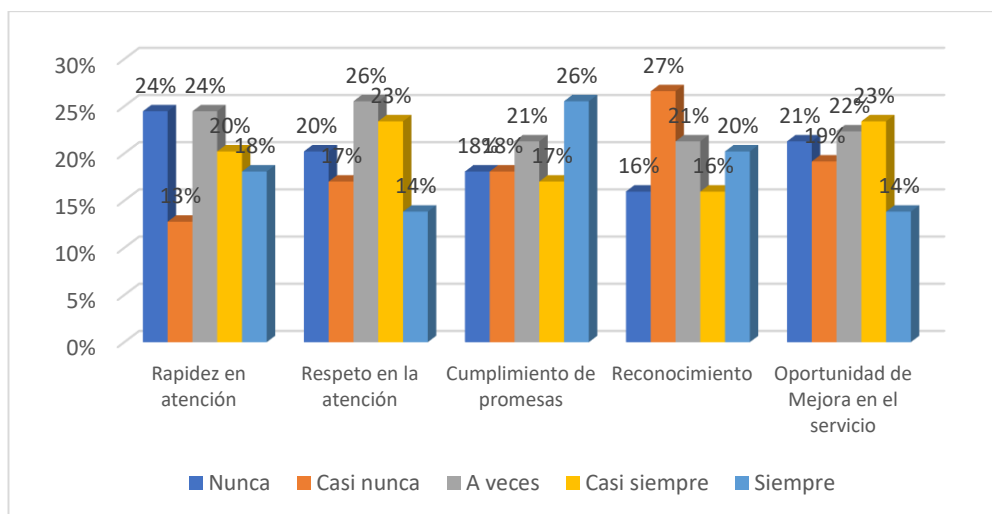
*Calidad de Servicio*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Rapidez en atención	23	24%	12	13%	23	24%	19	20%	17	18%
Respeto en la atención	19	20%	16	17%	24	26%	22	23%	13	14%
Cumplimiento de promesas	17	18%	17	18%	20	21%	16	17%	24	26%
Reconocimiento	15	16%	25	27%	20	21%	15	16%	19	20%
Oportunidad de Mejora en el servicio	20	21%	18	19%	21	22%	22	23%	13	14%

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 7

*Calidad de Servicio*



Resultados porcentuales de la tabla 7

En cuanto a la dimensión calidad de servicio, el 24% de los colaboradores municipales revelan que nunca brindan al usuario una atención rápida y eficiente, el otro 24% a veces. Por su parte, el 26% menciona que a veces atiende respetuosa y diligentemente a los usuarios y el 23% nunca. Sin embargo, el 26% de los encuestados señalan que siempre cumple con las promesas realizadas al usuario y el 21% a veces. Pero, el 27% sostiene que casi nunca recibe incentivos por el buen desempeño de mi trabajo y el 21% a veces. A pesar de, el 23% de colaboradores argumentan que casi siempre transforma las quejas en oportunidades para aprender y mejorar, el 22% a veces.

Tabla 8

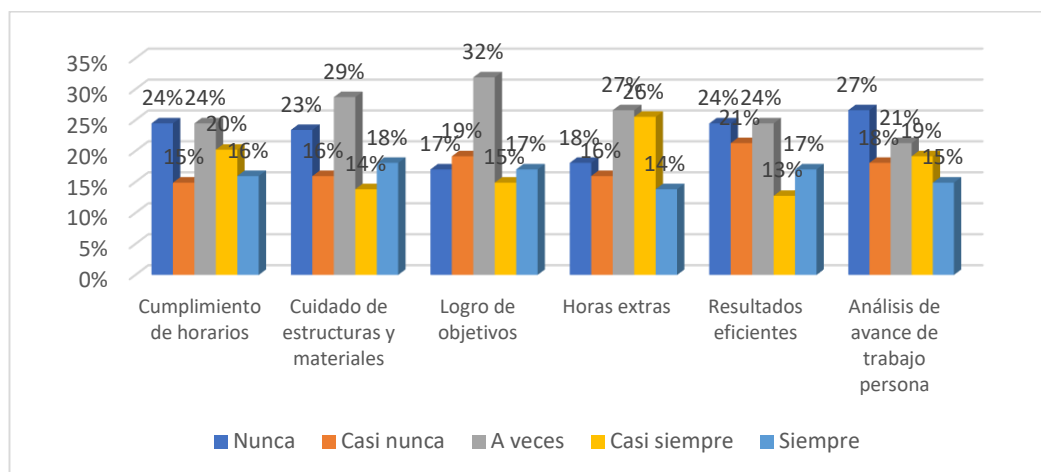
*Productividad*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cumplimiento de horarios	23	24%	14	15%	23	24%	19	20%	15	16%
Cuidado de estructuras y materiales	22	23%	15	16%	27	29%	13	14%	17	18%
Logro de objetivos	16	17%	18	19%	30	32%	14	15%	16	17%
Horas extras	17	18%	15	16%	25	27%	24	26%	13	14%
Resultados eficientes	23	24%	20	21%	23	24%	12	13%	16	17%
Análisis de avance de trabajo persona	25	27%	17	18%	20	21%	18	19%	14	15%

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 8

*Productividad*



Resultados porcentuales de la tabla 8

Los resultados de la evaluación de la dimensión productividad en la Municipalidad muestran que una parte considerable de los colaboradores no siguen los horarios de trabajo o bien demuestran un bajo compromiso en el cuidado de los materiales y estructuras, siendo el 24% quienes nunca lo hacen y el 24% quienes a veces. Además, el 29% de los encuestados a veces promueve el cuidado para la estructura y materiales de su área y el 23% indica que nunca lo hace. Se determinó que el 32% a veces se compromete en cumplir con ellos y el 19% casi nunca. Asimismo, el 27% de encuestados

declara que a veces trabajan tiempo extra, el 26% casi siempre, para alcanzar los objetivos planteados de la institución. Por otro lado, el 24% declara que nunca demuestra resultados eficientes al nivel requerido por la institución y el otro 24% a veces. Por último, el 27% indica no dedicar tiempo a la revisión y análisis de su trabajo, mientras que el 21% lo hacen a veces.

Tabla 9

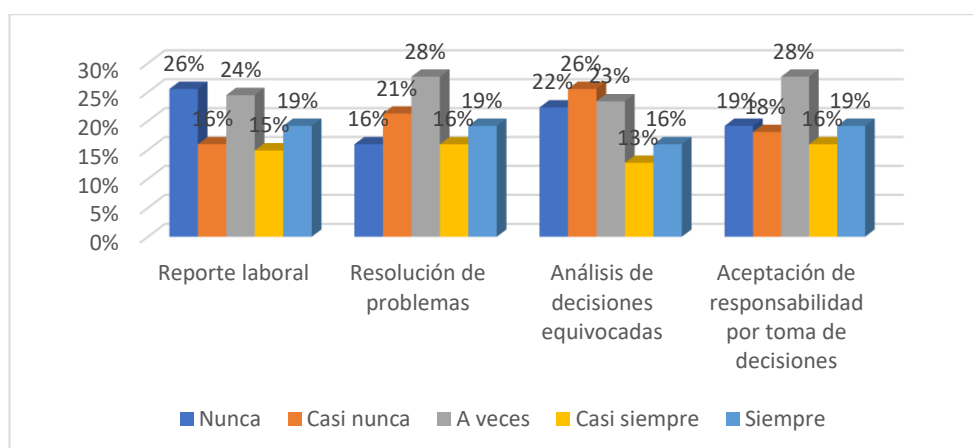
*Toma de decisiones*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Reporte laboral	24	26%	15	16%	23	24%	14	15%	18	19%
Resolución de problemas	15	16%	20	21%	26	28%	15	16%	18	19%
Análisis de decisiones equivocadas	21	22%	24	26%	22	23%	12	13%	15	16%
Aceptación de responsabilidad por toma de decisiones	18	19%	17	18%	26	28%	15	16%	18	19%

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 9

*Toma de decisiones*



Resultados porcentuales de la tabla 9

En la tabla y figura 9 se evidencia que, el 26% de encuestados en la municipalidad indican que nunca reportan a un trabajador que no cumple con sus tareas y el 24% a veces. Del mismo modo, el 28% de los encuestados en la municipalidad señalan que a veces resuelve problemas presentados en mi

área de trabajo y el 21% casi nunca. Sin embargo, el 26% de los colaboradores casi nunca analiza resultados cuando no son positivos y el 22% nunca. Además, el 28% revela que a veces asume la responsabilidad de sus acciones libremente y el 19% siempre.

Tabla 10

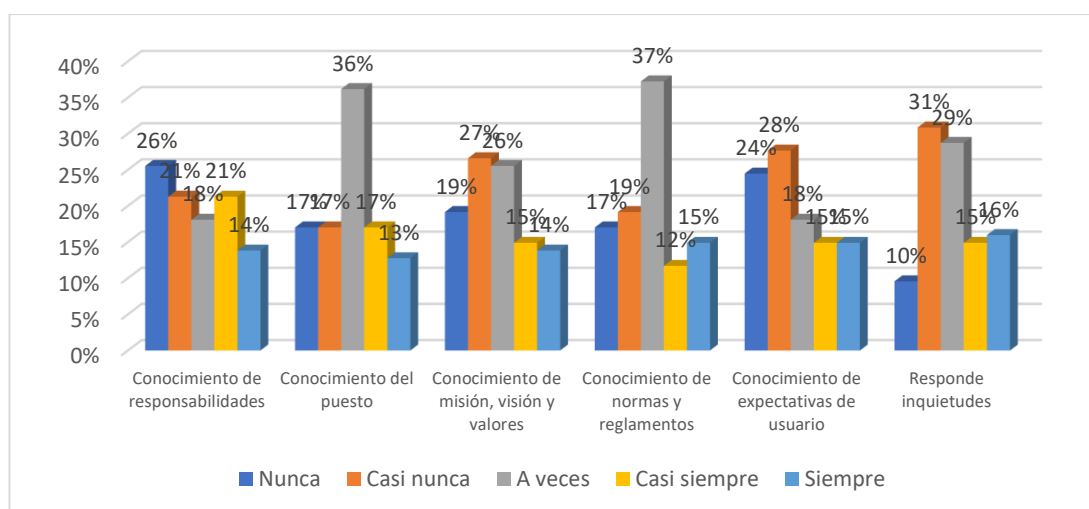
*Conocimiento*

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Conocimiento de responsabilidades	24	26%	20	21%	17	18%	20	21%	13	14%
Conocimiento del puesto	16	17%	16	17%	34	36%	16	17%	12	13%
Conocimiento de misión, visión y valores	18	19%	25	27%	24	26%	14	15%	13	14%
Conocimiento de normas y reglamentos	16	17%	18	19%	35	37%	11	12%	14	15%
Conocimiento de expectativas de usuario	23	24%	26	28%	17	18%	14	15%	14	15%
Responde inquietudes	9	10%	29	31%	27	29%	14	15%	15	16%

Fuente aplicada a los colaboradores de la MPR

Figura 10

*Conocimiento*



Resultados porcentuales de la tabla 10

En la dimensión conocimiento, el estudio realizado a los colaboradores de la Municipalidad revela resultados no muy satisfactorios. El 26% de los



encuestados indicaron que nunca conocen sus responsabilidades como trabajador, seguido cercanamente del 21% que casi nunca lo conocen. Por otro lado, el 36% de las personas encuestadas sostienen que tienen conocimientos suficientes para realizar sus tareas propias de su puesto al igual que el 17% que casi siempre conoce estas responsabilidades. El 27% señaló que casi nunca conocen la misión, visión y valores de la institución junto al 26% que a veces los conoce. El 37% comentó tener algo de conocimiento en relación a las normas de la institución y el 19% manifestó casi nunca conocerlas. Además, el 28% admitió casi nunca conocer las necesidades y expectativas de los usuarios mientras que el 24% manifestó que nunca tal conocimiento los acompaña. Finalmente, el 31% manifestó que casi nunca responde todas las inquietudes de los usuarios, comparado con el 29% que manifestó hacerlo a veces.

#### 4.2. Resultados inferenciales

Tabla 11

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de inducción	,086	94	,085
Desempeño laboral	,110	94	,007
Calidad de servicio	,070	94	,200*
Productividad	,122	94	,001
Toma de decisiones	,117	94	,003
Conocimiento	,083	94	,113

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Luego de realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad de los datos recogidos, los resultados de significancia mostraron

lo siguiente: para la variable proceso de inducción se obtuvo 0,085; para desempeño laboral, 0,007; para calidad de servicio, 0,200; para productividad, 0,001; para toma de decisiones, 0,003; y para conocimiento, 0,113. Debido a que todos los índices presentados están por debajo de la normalidad significativa (0,05), se determinó que la distribución de los datos recogidos no presenta una distribución normal. En ausencia de resultados que indiquen lo contrario, se planteó la opción de realizar una prueba no paramétrica conocida como Rho Spearman para estudiar y analizar con mayor profundidad los resultados recopilados.

Tabla 12

*Relación entre proceso de inducción y el desempeño laboral*

		Proceso de inducción		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Proceso de inducción	Coeficiente de correlación	1,000	,751**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	94	94	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,751**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	94	94	

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

Los resultados de la tabla 12 muestran que existe una relación positiva y considerable entre el proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena del 2021. El Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman mostrado fue de 0.751, lo que significa que la correlación establecida entre ambos factores es significativa al nivel 0.01; esto lo confirma

el resultado de significancia de 0.000. Estos hallazgos suscitan que se acepte la hipótesis de investigación, concluyendo que sí existe una correlación entre las variables.

Tabla 13

*Relación entre proceso de inducción y calidad de servicio*

		Proceso de inducción	Calidad de servicio
Proceso de inducción	Correlación de Pearson	1	,705**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	94	94
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,705**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	94	94

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

En la Tabla 13 se logra identificar un coeficiente de correlación positiva considerable de 0,750, lo que significa que existe una correlación significativa entre el proceso de inducción y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Requena 2021. Esto se ve confirmado por la significancia bilateral de 0,000, que demuestra que la hipótesis nula ha sido rechazada, aceptando así de manera definitiva la hipótesis de investigación. Estos resultados evidencian que ambos conceptos se relacionan entre sí de manera significativa, siendo la inducción un factor clave para garantizar la calidad de servicio de la municipalidad.

Tabla 14

*Relación entre proceso de inducción y productividad*

		Proceso de inducción		
Rho de Spearman	Proceso de inducción	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Productividad	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

En la tabla 14 se encuentra un coeficiente de correlación positivo lo suficientemente alto (0,657) que sugiere que existe una relación lineal entre el proceso de inducción y la productividad en la Municipalidad Provincial de Requena 2021. Además, el resultado se considera estadísticamente significativo ya que la significancia bilateral fue de 0,000, lo que implica un nivel de confianza por encima del nivel de 0,01. Por tales razones, se concluye que la hipótesis nula debe ser rechazada y la hipótesis de investigación aceptada, concluyendo así que hay una relación significativa entre las variables.

Tabla 15

*Relación entre proceso de inducción y la toma de decisiones*

			Proceso de inducción	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Proceso de inducción	Coeficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

En la Tabla 15 se presenta un coeficiente de correlación de 0,539, el cual se encuentra dentro del nivel positivo medio. Esta correlación también lleva consigo una significancia bilateral de 0,000, un valor por debajo del nivel establecido de 0,01. Por lo cual, optamos por rechazar la hipótesis nula y, en cambio, aceptamos la hipótesis de investigación, demostrando una relación significativa entre el proceso de inducción y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Requena 2021. Esta conclusión nos ayuda a comprender el impacto que tienen los métodos de inducción en el desarrollo de los procesos de toma de decisiones en la municipalidad, contribuyendo a mejorar la calidad de los mismos.

Tabla 16

*Relación entre proceso de inducción y conocimiento*

		Proceso de inducción	Conocimiento
Proceso de inducción	Correlación de Pearson	1	,738**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	94	94
Conocimiento	Correlación de Pearson	,738**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	94	94

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

En la tabla 16 se observa un coeficiente de correlación considerablemente alto de 0,738, lo que nos indica una relación positiva entre el proceso de inducción y el conocimiento en la Municipalidad Provincial de Requena 2021. Además, el valor de significancia bilateral, el cual es menor que 0,01, nos permite rechazar la hipótesis nula, siendo ésta una prueba generalmente empleada para contrastar la asociación entre variables. Esto nos lleva a concluir que se tiene evidencia estadística para comprobar que existe una relación significativa entre ambos factores.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Hoy en día el proceso de inducción es una herramienta para el perfeccionamiento del talento humano, siendo de vital importancia para la Municipalidad Provincial de Requena. De esto dependerá que el personal de la institución tenga un desempeño laboral eficiente e inculque todos sus conocimientos en su área de trabajo.

Por ello, el proceso de inducción en la Municipalidad Provincial de Requena es calificado como regular (26%) debido a que, a veces se realiza el recorrido por cada una de las instalaciones señalando la función de cada una de ellas; y las políticas y normas de la institución a veces son claras para que estas puedan ser respetadas por el personal; pero casi siempre se da a conocer las herramientas y su funcionalidad para el desarrollo de las tareas en el puesto de trabajo; sin embargo, la institución al identificar deficiencias en el trabajo que el personal nuevo realiza, nunca se aplican estrategias de mejora. Los hallazgos obtenidos en la presente investigación son parcialmente distintos al estudio llevado a cabo por Ortiz (2018), ya que dicho autor señala que el proceso de inducción presenta numerosas falencias, debido a que los colaboradores recién integrados no son proporcionados con la información indispensable para desempeñar su labor dentro de la compañía. Estas circunstancias contrastan con los resultados obtenidos por Sana (2018), el cual descubrió que la mayor parte de los trabajadores (aunque no todos) recibían un adecuado proceso de inducción al ser incorporados a la empresa. Sin embargo, esta última investigación también sugiere que hay circunstancias particulares que impiden que todos los nuevos trabajadores

reciban el proceso de inducción, dando lugar a variaciones en el desempeño laboral de los colaboradores.

Los resultados analizados de la variable, se observa que el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad es medio (26%). Esto se debe a que los trabajadores casi nunca reciben incentivos por el buen desempeño de su trabajo, aunque a veces alcanzan los objetivos de sus áreas de desempeño y también son capaces de resolver problemas presentados en su puesto, los cuales están relacionados con el conocimiento adquirido en la realización de sus funciones. Estos resultados no coinciden del todo con el estudio realizado por Tello (2019), quien señaló que el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Encañada es eficiente, gracias a un proceso de integración idóneo a la entidad. Por su parte, el estudio de Suca (2020) mencionó que el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Sachaca es alta; un rendimiento que puede ser explicado por el proceso de inducción que la institución lleva a cabo para obtener información precisa de sus colaboradores y lograr una mejor y más productiva integración.

Respecto a los resultados de la correlación de variables, se determina que existe relación significativa entre proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena 2021, por ( $r=0,751$ ;  $p=0,000$ ). Este resultado tiene similitud con la investigación de Suca (2020) en sus resultados halla una relación positiva alta, directa y significativa ( $r=0.860$ ;  $p=0.05$ ) entre la gestión de incorporación y desempeño laboral, ya que el proceso permite información precisa para una mejor integración del personal a los puestos de trabajo de la entidad. Además, Curo (2020) quien identificó una relación



positiva media entre proceso de inducción y desempeño laboral, siendo contrastado por un  $(r=0.611; p=0.05)$ , lo que indica que esto permite deducir que el proceso mejore.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Tras la evaluación de los resultados en la prueba de normalidad, se ha logrado determinar que existe relación significativa entre proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena 2021, el cual ha sido corroborada por un coeficiente y una sig. ( $r=0,751$ ;  $p=0,000$ ) positiva considerable.

Del mismo modo, se determinó que el proceso de inducción mantiene relación significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Requena 2021, siendo contratada por un coeficiente de 0,750 (positiva considerable), y una significancia de 0,0010.

Asimismo, se ha determinado que existe significativa relación entre proceso de inducción y productividad en la Municipalidad Provincial de Requena 2021, verificada por un coeficiente de 0,657 (positiva media) y una sig. de 0,000.

Igualmente, se determinó la relación existente entre proceso de inducción y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Requena 2021, el mismo que fue corroborada por un coeficiente de 0,539 (positiva media), y una sig. bilateral de 0,000.

Por último, se determinó que el proceso de inducción mantiene una relación significativa entre conocimiento en la Municipalidad Provincial de Requena 2021, el cual fue aprobada por un coeficiente de 0,738 (positiva considerable) y una sig. bilateral de 0,000.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se le sugiere al jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto, rediseñar un proceso de reclutamiento efectivo de acuerdo a los requerimientos del puesto de trabajo, con la finalidad de incorporar personal con alto conocimiento y experiencia en el puesto de trabajo para un mejor desempeño y compromiso con la institución.

Se recomienda al área de RR. HH de la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto, capacitar permanentemente, es decir cada tres meses al personal de la Municipalidad con el propósito de fortalecer las capacidades de empatía para que brinden una correcta atención y a la vez la calidad de servicio al usuario sea eficiente.

Al área de RR. HH de la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto, se le sugiere optar por brindar cursos de capacitación a los trabajadores encargados de la gestión del talento humanos (estrategias) de la institución, con la finalidad de fortalecer el desarrollo de competencias de los colaboradores para un mejor rendimiento y mayor producción laboral.

Se le sugiere al jefe de RR. HH de Municipalidad Provincial de Requena, Loreto, brindar acceso a la información de la institución para que el personal pueda tomar decisiones eficientes.

Se recomienda al área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto incorporar herramientas de medición de conocimientos, capacidad y habilidades, de trabajo en equipo, para así poder identificar con facilidad si el personal nuevo a punto de incluirse al grupo de trabajadores de

la institución cuenta con los suficientes conocimientos para desempeñar sus funciones en su puesto de trabajo.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Barquero, A. (2005). *Administración de recursos humanos II* (Decimocuarta ed.). San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia - EUNED. ISBN: 9977-64-331-8.
- Chavez, M. K., & Henriquez, E. V. (2020). *La gestion del conocimiento y su relacion con el desempeño laboral de los docentes en las Insituciones educativas fiscales de la zona del Ecuador 2019*. Tesis Maestria, Universidad Politecnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19092/4/UPS-GT002973.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. Obtenido de <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Contreras, K. E. (2019). *Las Habilidades Sociales Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores En La Municipalidad Provincial De Huánuco 2019*. Tesis, UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO . Obtenido de <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2113/CONTRERAS%20CASTA%c3%91EDA%2c%20Katherine%20Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, D. C. (2019). *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Talara – 2019*. tesis, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59373/Cruz\\_ADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59373/Cruz_ADC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Curo, J. P. (2020). *Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura - Piura 2019*. Tesis , Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47013/Curo\\_RJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47013/Curo_RJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Davis, B. (2021). *The Induction Process and its Effect on Retention and Self-Efficacy*. Tesis doctorado, Centenary University, ProQuest Dissertations Publishing. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/738c8c7c245463de5150daa0cc228920/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Doss, C., Zaber, M. A., & Master, B. K. (2021). The Relationship Between Measures of Preservice Principal Practice and Future Principal Job Performance. *Sage Journals*, 1(1). Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.3102/01623737211025010>
- Gastelo, P. V. (2021). *Gestión por competencia y desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis - Cajamarca*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53120/Gastelo\\_SPV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53120/Gastelo_SPV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Íshak, K. (2018). A Metaphorical Analysis of Novice Teachers' Perceptions Concerning First Year in Teaching, Induction Process, School Administrators and Mentor Teacher. *Revista científica*, 42(1), 3-44. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/98b4663ef93f458b405958bfc7795eb5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=48020>
- Kwak, H., Anderson, R. E., Leigh, & Bonifield, S. D. (2019). Impact of salesperson macro-adaptive selling strategy on job performance and satisfaction. *Journal of Business Research*, 94, 42-55. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.09.015>
- Muttaqin, G. F., Taqi, M., & Arifin, B. (2020). Job Performance During COVID-19 Pandemic: A Study on Indonesian Startup Companies. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 1027-1033. Obtenido de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202034651879518.pdf>

- Nistor, M., & Samarasinghe, A. (2019). Academic Staff Induction and Assessment on Implementing Experiential Learning and Reflective Practice. *Journal of Education*, 7(2), 149-167. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1236199.pdf>
- Ortiz, F. (2018). *Los procesos de induccion en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa electrica Provincial Cotopaxi S.A. de la ciudad de Latacunga*. (Tesis de pregrado), Universidad Tecnica de Ambatos, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27887/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf?forcedefault=true>
- Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Requena, A. (2020). *Gestión de personas y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe -2018*. Tesis, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8802/Casta%c3%b1eda\\_Huachez\\_Flor\\_de\\_Mar%c3%ada\\_y\\_Vilcabana\\_Tenorio\\_Jose\\_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8802/Casta%c3%b1eda_Huachez_Flor_de_Mar%c3%ada_y_Vilcabana_Tenorio_Jose_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, E. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico 04 de junio de 1,821” de Jaén - Cajamarca*. Tesis Maestria, Univesidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas\\_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sana, M. (2018). *Influencia de la induccion 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. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6225/RIsaaymv.pdf?sequence=1&isAllowed=y?forcedefault=true>

- Skretov, A. (2020). *Developing an International Workforce Induction Guideline Into Workplace in Finland*. University of Applied Sciences. Obtenido de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347766/Aleksandr%20Skretov%20Thesis.pdf?sequence=2>
- Sokkar, I. (2018). Improving Employees Induction Experience By Developing IT Onboarding Process. *Business Informatics*, 1(1), 1-59. Obtenido de [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/146582/Sokkar\\_Ibrahim.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/146582/Sokkar_Ibrahim.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Suca, J. A. (2020). *Gestión De La Incorporación Y El Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Sachaca Arequipa 2020*. Tesis, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Obtenido de <http://190.119.145.154/bitstream/handle/20.500.12773/11540/RIsuyaja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tello, E. M. (2019). *Relación Entre El Proceso De Integrar Personas Y El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Municipalidad Distrital De La Encañada – Cajamarca, 2017*. tesis, Universidad peruana del Norte. Obtenido de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15065/Tello%20Rodriguez%20Eumelia%20Mardely\\_total.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15065/Tello%20Rodriguez%20Eumelia%20Mardely_total.pdf?sequence=5&isAllowed=y)



# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021</p>	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021?</p> <p><b>Problemas específicas</b> ¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y productividad en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre proceso de inducción y conocimiento en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Conocer la relación entre proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer la relación entre proceso de inducción y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p> <p>Conocer la relación entre proceso de inducción y productividad en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p> <p>Conocer la relación entre proceso de inducción y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p> <p>Conocer la relación entre proceso de inducción y conocimiento en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre proceso de inducción y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi1:</b> Existe relación significativa entre proceso de inducción y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p> <p><b>Hi2:</b> Existe relación significativa entre proceso de inducción y productividad en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p> <p><b>Hi3:</b> Existe relación significativa entre proceso de inducción y toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p> <p><b>Hi4:</b> Existe relación significativa entre proceso de inducción y conocimiento en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Es aplicada</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo conformada por 290 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 94 colaboradores</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Excel y SPSS</p>	<p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p>

## 2. Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Con la finalidad de conocer el proceso de inducción en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021, se aplica el siguiente cuestionario dirigido a los colaboradores de la misma; por lo que, a su vez, se le pide marque la valoración de acuerdo a los ítems formulados, teniendo en cuenta la siguiente escala:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>Ítems</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>La bienvenida</b>					
1. Se presenta cordialmente al nuevo empleado a todos y cada uno de los trabajadores actuales.	1	2	3	4	5
2. Se realiza el recorrido por cada una de las instalaciones señalando la función de cada una de ellas.	1	2	3	4	5
3. Se da a conocer la estructura organizacional de la institución, teniendo en cuenta la jerarquía que en esta existe.	1	2	3	4	5
<b>Introducción a la organización</b>					
4. Se da a conocer la información principal de la institución, como es la misión, visión y objetivos.	1	2	3	4	5
5. Las políticas y normas de la institución son claras para que estas puedan ser respetadas por el personal.	1	2	3	4	5
6. El manual de organización y funciones y su reglamento detalla la función general y específicas de cada uno de los puestos de la entidad.	1	2	3	4	5
7. La institución fomenta la socialización entre trabajadores nuevos y antiguos.	1	2	3	4	5
<b>Proceso de enseñanza</b>					
8. Se da a conocer las herramientas y su funcionalidad para el desarrollo de las tareas en el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
9. Se realiza demostraciones de los procesos y actividades a desarrollar en el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
10. La entidad le ha permitido poner en práctica todo lo aprendido durante un tiempo determinado.	1	2	3	4	5
11. La institución prioriza la participación del personal nuevo en las actividades programadas.	1	2	3	4	5
<b>Evaluación y seguimiento</b>					
12. La institución comprende la necesidad de seguir aprendiendo constantemente para mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5
13. La institución a través de la supervisión está al tanto del cumplimiento de los objetivos personales e institucionales.	1	2	3	4	5
14. La institución al identificar deficiencias en el trabajo que el personal nuevo realiza, se aplican estrategias de mejora.	1	2	3	4	5
15. Se retroalimenta información al personal, para que este pueda alcanzar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades.	1	2	3	4	5

## ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

Con la finalidad de conocer el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto 2021, se aplica el siguiente cuestionario dirigido a los colaboradores de la misma; por lo que, a su vez, se le pide marque la valoración de acuerdo a los ítems formulados, teniendo en cuenta la siguiente escala:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.	1	2	3	4	5
2	Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios.	1	2	3	4	5
3	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.	1	2	3	4	5
4	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo	1	2	3	4	5
5	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	1	2	3	4	5
	<b>Productividad</b>					
6	Cumplo con mis horarios de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Alcanzo los objetivos de mi área de trabajo	1	2	3	4	5
9	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados a la institución.	1	2	3	4	5
10	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución	1	2	3	4	5
11	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo	1	2	3	4	5
	<b>Toma de decisiones</b>					
12	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.	1	2	3	4	5
13	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Analizo los resultados cuando no son positivos.	1	2	3	4	5
15	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.	1	2	3	4	5
	<b>Conocimiento</b>					
16	Conozco mis responsabilidades como trabajador.	1	2	3	4	5
17	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.	1	2	3	4	5
18	Conozco la misión, visión y valores de la institución	1	2	3	4	5
19	Tengo conocimiento de las normas de la institución	1	2	3	4	5
20	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	2	3	4	5
21	Respondo todas las inquietudes de los usuarios.	1	2	3	4	5

### 3. Estadística complementaria

#### Fiabilidad

##### Variable 1: Proceso de inducción

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	94	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	94	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	15

##### Variable 2: Desempeño laboral

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	94	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	94	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	21

#### 4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....  
.....

....., del Sr. .... tiene como objetivo medir .....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

**Nombre del participante:**

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable