



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL CONSORCIO ORIÓN  
SUPERMERCADOS CUSCO – 2018”

Tesis presentada por:

**Br. Katerine Angélica Bustamante Sequeiros**

Para optar el título de Licenciada en Administración

Asesora:

Lic. Lyly Karina Curiza Vilca

CUSCO - PERÚ

2018



## PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA  
DEL CUSCO.**

SEÑORES DICTAMINANTES:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra distinguida consideración la Tesis intitulada: **Inducción de personal en el Consorcio Orión Supermercados Cusco - 2018**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciada en Administración.

Con la presentación del siguiente trabajo de tesis se pone en práctica los conocimientos adquiridos durante la permanencia en la Universidad Andina del Cusco; asimismo, esperando que este trabajo de Investigación aporte al aprendizaje y esté elaborado acorde al reglamento

Cualquier sugerencia u observación será beneficiosa para incrementar mi conocimiento profesional.

Atentamente

La tesista



## DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino, darme salud y fuerza para poder concluir una de mis metas que es poder ser profesional.

A mi padre que desde el cielo siempre guía mi camino y porque siempre me impulsó a ser mejor y lograr esta meta trazada.

A mi madre Nelly, por ser un apoyo fundamental en mi vida al apoyarme en cada una de las decisiones que tomo y ser el mejor ejemplo de superación; por enseñarme que con sacrificio y trabajo puedes conseguir lo que te propongas; además de su infinito amor.

A mi familia por estar siempre pendientes de mí en todo el proceso de este trabajo, por brindarme su apoyo incondicional y confianza.

Katerine Angélica Bustamante Sequeiros



## AGRADECIMIENTO

A mi tía Adela, que es una segunda madre para mí; mi tía Delia; mi abuelita Gumercinda, y mi hermano Miguel, quienes me han dado todo su cariño, amor y apoyo en todo este proceso.

A la Universidad Andina del Cusco, por las experiencias adquiridas durante mi formación académica en mi escuela profesional.

A la Lic. Lyly Karina Curiza Vilca, por su apoyo constante y conocimiento en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

A mis dictaminates, Lic. Tania Zamalloa Calvo y Lic. Joaquin Jordán Serrano por sus consejos y opiniones para la realización de esta investigación.

Al Consorcio Orión Supermercados Cusco, quienes contribuyeron en la recolección de datos y realización del trabajo.

Muchas gracias.

Katerine Angélica Bustamante Sequeiros.



## RESUMEN

La presente investigación pretende describir la inducción de personal en el Consorcio Orión supermercados Cusco en el año 2018; para ello, acorde a la literatura, se han estudiado diferentes dimensiones como son: Temas de la organización global, Prestaciones y servicios al personal, Presentaciones personales; Funciones y deberes específicos del personal. Las metodologías utilizadas tienen un enfoque cuantitativo de tipo básico, el nivel de investigación es descriptivo y su diseño es no experimental; la población de estudio son el personal que labora en el Consorcio Orión Supermercados Cusco, siendo un número de 400 trabajadores distribuidos en las seis tiendas; consecuentemente, a fin de aplicar la herramienta de estudio que permita recoger la información primaria se ha establecido la fórmula para muestras finitas con un 5% de error muestral, donde el tamaño de la muestra es de 196; el instrumento aplicado fueron los cuestionarios sometidos al estadístico de fiabilidad con un promedio de 0.816. Los resultados de la investigación evidencian que, la inducción de personal en el consorcio Orión Supermercados Cusco, es calificado por parte de los trabajadores como malo, esto determinado por el 2.38 de promedio; lo que quiere decir que el 63.3 % del personal recibió una mala inducción y el 33.7% refiere que fue regular, poniendo en evidencia que los procesos de socialización a los nuevos trabajadores no son los adecuados.

**Palabras clave: Inducción, empresa, personal**



## ABSTRACT

The present investigation tries to describe the induction of staff in the Consorcio Orión supermarkets Cusco in the year 2018; for this, according to the literature different dimensions have been studied such as: Themes to the global organization, benefits and services to staff, personal Presentations; Specific functions and duties of the staff. The methodologies used have a quantitative approach, of a basic type, the level of research is descriptive and its design is non-experimental; the study population is the staff that works in the Consorcio Orión supermarkets Cusco, being a number of 400 employees distributed in the six stores; Consequently, in order to apply the study tool that allows collecting the primary information, the formula has been established for finite samples with a 5% sampling error, where the sample is 196; the instrument applied were the questionnaires submitted to the reliability statistics with an average of 0.816. The results of the investigation evidence that 63.3% of workers indicate that the induction they received is bad, while 33.7% indicate that the induction they received is regular, This is because it provides little information or omits to give knowledge and explanation regarding the issues of themes of the global organization, benefits and services to staff, personal presentations and specific functions and duties of staff.

**Keywords: Induction, company, staff**



## Índice

PRESENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Problema General .....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3 Objetivos de la Investigación .....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2. Objetivos Específicos .....	4
1.4 Justificación de la Investigación .....	4
1.4.1 Relevancia Social .....	4
1.4.2 Implicancias Prácticas .....	4
1.4.3. Valor Teórico .....	5
1.4.4. Utilidad Metodológica .....	5
1.4.5. Viabilidad o Factibilidad .....	5
1.5 Delimitación de la Investigación .....	5
1.5.1 Delimitación Temporal .....	5
1.5.2 Delimitación Espacial .....	5
1.5.3 Delimitación Conceptual .....	6
<b>CAPÍTULO II</b>	
MARCO TEÓRICO .....	7



2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	9
2.1.3. Antecedentes Locales .....	12
2.2. Bases Legales.....	13
2.3. Bases Teóricas .....	14
2.3.1. Administración de personal .....	14
2.3.2. Inducción de personal .....	15
2.3.3. Elementos de la Inducción .....	18
2.4 Marco Institucional .....	24
2.4.1. Consorcio Orión Supermercados Cusco .....	24
2.4.2 Visión.....	25
2.4.3 Misión .....	25
2.4.4 Principios .....	25
2.5. Marco Conceptual.....	26
2.5.1 Autoridades principales: .....	26
2.5.2 Estructura Organizacional: .....	26
2.5.3 Estructura Organizacional de área: .....	26
2.5.4 Horario de trabajo: .....	27
2.5.5 Misión: .....	27
2.5.6 Normas:.....	27
2.5.7 Normas de seguridad: .....	28
2.5.8 Supermercados:.....	28
2.5.9 Organigrama: .....	28
2.5.10 Producto: .....	28
2.5.11 Servicio: .....	28
2.5.12 Visión:.....	29





2.5.13 Valores: ..... 29

2.6. Variable ..... 29

2.6.1. Variable de estudio ..... 29

2.6.2. Conceptualización de la Variable ..... 29

2.6.3. Operacionalización de la Variable ..... 30

CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 32

3.1 Tipo de Investigación: ..... 32

3.2 Enfoque de Investigación ..... 32

3.3 Diseño de Investigación..... 32

3.4 Alcance de Investigación ..... 33

3.5 Población y muestra de la investigación..... 33

3.5.1 Población ..... 33

3.5.6 Muestra: ..... 33

3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos ..... 35

3.6.1 Técnicas ..... 35

3.6.2 Instrumentos ..... 35

3.6.3 Procesamiento de Datos ..... 35

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN ..... 36

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado ..... 36

4.1.1 Presentación del instrumento ..... 36

4.1.3 Fiabilidad del instrumento aplicado..... 37

4.1.Resultados por dimensiones ..... 37

A.Resultados de la dimensión Temas de la organización Global..... 38

B.Resultados de la dimensión Prestaciones y servicios al personal ..... 42

C.Resultados de la dimensión Presentaciones personales ..... 45



D.Resultados de la dimensión Funciones y deberes específicos ..... 49

4.2.Resultados de inducción de personal ..... 52

CONCLUSIONES ..... 55

RECOMENDACIONES ..... 57

BIBLIOGRAFÍA ..... 59

**Índice de tablas**

Tabla 1	Conceptualización de la variable	29
Tabla 2	Operacionalización de la variable	30
Tabla 4	Distribución de los ítems del cuestionario	36
Tabla 5	Tabla de Baremación	37
Tabla 6	Estadísticos de fiabilidad	37
Tabla 7	Dimensión Temas de la organización Global	38
Tabla 8	Indicadores de la dimensión Temas de la organización Global	38
Tabla 9	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Temas de la organización Global	40
Tabla 10	Dimensión Prestaciones y servicios al personal	42
Tabla 11	Indicadores de la dimensión Prestaciones y servicios al personal	43
Tabla 12	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Prestaciones y servicios al personal	44
Tabla 13	Dimensión Presentaciones personales	45
Tabla 14	Indicadores de la dimensión Presentaciones personales	46
Tabla 15	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Presentaciones personales	48
Tabla 16	Dimensión Funciones y deberes específicos	49
Tabla 17	Indicadores de la dimensión Funciones y deberes específicos	50
Tabla 18	Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Funciones y deberes específicos	51
Tabla 19	Inducción de personal	52
Tabla 20	Comparación promedio de los dimensiones de Inducción de personal	53



## Índice de figuras

Figura 1. Temas de la organización Global	38
Figura 2 Indicadores de la dimensión Temas de la organización Global	39
Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Temas de la organización Global	41
Figura 4 Dimensión Prestaciones y servicios al personal	42
Figura 5: Indicadores de la dimensión Prestaciones y servicios al personal	43
Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Prestaciones y servicios al personal	45
Figura 7: Dimensión Presentaciones personales	46
Figura 8: Indicadores de la dimensión Presentaciones personales	47
Figura 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Presentaciones personales	48
Figura 10: Dimensión Funciones y deberes específicos	49
Figura 11 Indicadores de la dimensión Funciones y deberes específicos	50
Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Funciones y deberes específicos	52
Figura 13 Inducción de personal	53
Figura 14 Comparación promedio de los dimensiones de Inducción de personal	54



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad el uso óptimo de los recursos humanos a nivel global se ha convertido en una constante preocupación dentro de las organizaciones, dejando de ser el simple hecho de contrato del personal; siendo imprescindible implementar acciones que coadyuven a este proceso con el fin de incorporarse en la organización, frente a lo cual resulta primordial dotar a las empresas, colaboradores que desempeñen sus actividades de forma efectiva; por tanto, se considera de gran importancia contar con la "inducción de personal", permitiendo de esta manera garantizar el proceso de adaptación e integración de los nuevos colaboradores con sus grupos de trabajo y a su vez identificarse con la filosofía de la empresa.

Para Werther, Davis, & Guzman, (2014), el proceso de la inducción constituye un método eficaz para acelerar la socialización y lograr que los nuevos empleados contribuyan de manera positiva a la organización.

La ciudad de Cusco no es ajena a esta evolución en cuanto a las nuevas formas de brindar la inducción de personal, donde los empleados identifiquen su nueva organización y se sienta parte del nuevo equipo al que pertenecerán.

El Consorcio Orión Cusco, es una empresa que expende productos de primera necesidad, cuenta con seis sucursales ubicadas en la ciudad del Cusco, la cual ha crecido considerablemente; por ello, hoy en día cuenta con 400 trabajadores, siendo los componentes más importantes de la empresa, ellos son gestionados en cada una de las tiendas donde trabajan, en el último año se observó que el proceso



de inducción al nuevo personal no es el adecuado hecho que conlleva que el nuevo trabajador no se integre de manera celera.

Se pudo observar que al momento de la socialización sobre los temas de la organización global, se obvia información sobre los orígenes, desarrollo y evolución de la empresa, así como el proceso de organización y procedimientos aplicados a la prevención y protección frente a los accidentes, tal desconocimiento puede afectar al logro de objetivos de la empresa.

La inducción a las prestaciones y servicios al personal que brinda la empresa, no permite al trabajador conocer cuales son las políticas salariales de la empresa, las vacaciones y días feriados que tienen por ley, las capacitaciones y los servicios médicos especiales que brinda la empresa, influyendo de forma negativa en la calidad de vida en la organización, lo cuál genera una constante rotación de personal.

Al momento de realizar las presentaciones personales, se observó que se obvian muchos protocolos como el de la presentación al supervisor, a los altos mandos de la empresa, desconociendo a los gerentes, del mismo modo sucede con la presentación de los compañeros de trabajo y áreas relacionadas con sus labores, repercutiendo en el proceso de integración del nuevo trabajador y generando demora en el proceso de adaptación al grupo de trabajo.

En cuanto a la inducción de las funciones y deberes específicos del nuevo trabajador, se observó que al momento de describir la estructura orgánica de la empresa, no especifican las labores y reponsabilidades precisas del puesto al nuevo trabajador; desconociendo con exactitud las funciones que debe desempeñar en su puesto, hecho que refleja la baja producción para la empresa.

Del conjunto de problemas que tiene el Consorcio Orión Supermercados Cusco, el problema principal es la deficiente Inducción de personal que brinda la empresa a sus nuevos trabajadores, este problema es causado por la inadecuada planificación del programa de inducción, el escaso conocimiento sobre la importancia de brindar una adecuada inducción al personal por parte del área de administración de personal, la falta de importancia que le dan al tema; los cuales tienen como consecuencia que exista una alta rotación de personal, así como la inadecuación del nuevo personal con la empresa; a su vez, por parte de los



empleados existen disconformidades respecto a sus puestos de trabajo, remuneraciones y un trato discordial con sus compañeros y jefes.

Por lo cual, es necesario utilizar los adecuados proceso de inducción de tal manera que se pueda acelerar la socialización de forma eficaz, y así lograr la ubicación correcta del personal y que aprendan sus funciones de manera más rápida; planteándose la siguiente investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo es la inducción en el personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco -2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

P.E.1. ¿Cómo son los temas de la organización global en el personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco -2018?

P.E.2. ¿Cómo son las prestaciones y servicios al personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco -2018?

P.E.3. ¿Cómo son las presentaciones personales del Consorcio Orión Supermercados de Cusco -2018?

P.E.4. ¿Cómo son las funciones y deberes específicos en el personal del Consorcio Orión Supermercados de Cusco -2018?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Describir la inducción de personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco -2018.



### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- O.E.1. Describir los temas de la organización global al personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco -2018.
- O.E.2. Describir las prestaciones y servicios al personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco -2018.
- O.E.3. Describir las presentaciones personales al personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco -2018.
- O.E.4. Describir las funciones y deberes específicos al personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco -2018.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Relevancia Social**

El presente trabajo de investigación tiene relevancia social porque busca investigar sobre la inducción de personal del Consorcio Orión Supermercados, esto servirá tanto a la empresa como a los trabajadores en cuanto a su desarrollo personal y dentro de la organización; para contribuir, tanto al área de administración de personal, así como también a los clientes y la empresa en conjunto.

### **1.4.2 Implicancias Prácticas**

Desde el punto de vista práctico, el presente estudio pretende conocer la realidad en la que se encuentra la inducción de personal en el Consorcio Orión Supermercados Cusco, identificando de manera objetiva las falencias en el proceso de socialización, sirviendo como herramienta de mejora en el área de administración de personal.





### **1.4.3. Valor Teórico**

La investigación propuesta busca mediante la aplicación de teorías y conceptos de inducción de personal, encontrar factores ligados al área de personal del Consorcio Orión Supermercados Cusco permitiendo enriquecer la concepción de la misma, la cual servirá como fuente de información y antecedente para la realización de otras investigaciones relacionadas a la variable de estudio.

### **1.4.4. Utilidad Metodológica**

Con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en este estudio, se logró determinar de manera adecuada los problemas planteados sobre la variable con sus respectivas dimensiones e indicadores; permitiendo de esta manera, formular los instrumentos de recolección de datos y así obtener la información fiable.

### **1.4.5. Viabilidad o Factibilidad**

El presente trabajo de investigación fue factible, ya que cuenta con los recursos necesarios, tiempo y acceso a la información que permitieron efectuar el diagnóstico correspondiente y la presentación de alternativas de solución.

## **1.5 Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1 Delimitación Temporal**

La presente investigación se circunscribe en el año 2018 y su desarrollo se da en el transcurso de los meses de agosto a noviembre de 2018.

### **1.5.2 Delimitación Espacial**

El ámbito físico y geográfico de la investigación está circunscrito al consorcio Orión Supermercados Cusco, ubicados en calle Unión 117, calle



Meloc, calle Matará, Av. Tacna, calle Garcilaso, Av. De la cultura de la ciudad de Cusco.

### **1.5.3 Delimitación Conceptual**

La presente investigación se circunscribe en bases y teorías de administración de personal respecto a la Inducción de Personal, que fueron revisados en libros, páginas web, artículos científicos, textos, etc.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1

Título: “Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial”

Autor: Gladys Noemí García Gutiérrez

Universidad: Universidad Rafael Landívar

País: Guatemala

Año: 2014

Conclusiones:

En la presente investigación se logró comprobar la hipótesis alternativa que cita que la inducción es un factor importante para el desempeño del personal en las medianas empresas industriales. Y se rechaza la hipótesis nula.

Se puede concluir que las medianas empresas industriales de la ciudad de Quetzaltenango, consideran importante la inducción, ya que dicen realizarla en un alto porcentaje, aunque no existe claridad en que consiste, ya que considera que el personal de recién ingreso solo necesita conocer, cuál va a ser el lugar de trabajo asignado, los materiales que debe utilizar y como debe de manejar la máquina que se le asigne.

Se considera que el éxito de la inducción depende de, que exista un compromiso en su realización, en las diferentes áreas de la empresa involucradas.



Se puede concluir que la Inducción si contribuye en el desempeño del personal de la mediana empresa industrial, ya que influye en la forma que el trabajador desempeñe sus labores y logre alcanzar sus metas.

En relación al desempeño se puede concluir que las medianas empresas, consideran importante la medición del mismo, pero que en su mayoría se realiza en una forma no técnica por medio de observaciones.

Como resultado de la investigación se tiene que, aunque las medianas empresas industriales, señalan que, si realizan un seguimiento posterior a la evaluación del desempeño, estas consisten en reuniones en donde se les indica que no han realizado el trabajo adecuadamente.

## **Antecedente 2**

Título: “Diseño de un programa de inducción para el personal administrativo de central distribuidora S.A”

Autor: Nubia Iracema Reyes Muñoz

Universidad: Universidad San Carlos de Guatemala

País: Guatemala

Año: 2005

Conclusiones:

Es importante resaltar que un programa de inducción consiste en dar a conocer a los empleados los conceptos básicos de la filosofía, cultura y políticas de la empresa, además de sus responsabilidades laborales y de las actitudes en el desempeño de las mismas; mientras que una capacitación se refiere a perfeccionar o mejorar las habilidades de los empleados para lograr una mayor eficiencia. Por lo anterior, se utilizaron las técnicas de evaluación del desempeño y observación directa en el diagnóstico de necesidades, únicamente para recolectar más información acerca de las conductas y actitudes de los empleados en sus puestos determinando los factores necesarios a incluir en el programa de inducción, pues las necesidades son manifiestas y no requieren ser detectadas mediante el uso de ninguna técnica específica.



El programa de inducción, diseñado en el presente trabajo de graduación, trata de inculcar en los colaboradores de la empresa los principios, valores y actitudes que conforman la filosofía de ésta, para estandarizar el camino a seguir por cada uno de los miembros de la misma y conseguir con esto el logro de los objetivos como organización.

La implementación del programa de inducción no estaría completa si no se realiza el manual del instructor, en él se detallan todas las actividades a realizar, así como la metodología que se utilizará para impartir cada curso, los recursos necesarios para su desarrollo, el tiempo disponible para cada una de las actividades y el responsable de ellas. Es un documento de apoyo indispensable, tanto para el instructor como para el organizador del evento y la empresa misma, pues el recurso humano es un ente en movimiento y el sistema implementado debe funcionar en cualquier momento, así haya rotación de personal.

Se establecieron dos encuestas para el sistema de evaluación del programa de inducción con las cuales se obtendrá la opinión de los participantes acerca del evento, de los cursos y de los instructores, para verificar si se cumplieron los objetivos y metas del programa y aplicar las mejoras correspondientes en el siguiente evento. Para poder dar un seguimiento al programa de inducción se necesita tener un margen de comparación, por lo que el plan sugerido en el presente trabajo se aplica sólo a los empleados ya existentes en la empresa y que no han recibido inducción, de manera que sean evaluados antes y después de participar en el programa para poder comparar los resultados y verificar si hubo un mejoramiento en sus actitudes y habilidades

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

#### **Antecedente 1**

Título: “Influencia de la inducción y reforzamiento de capacidades del personal en el proceso de compras de la empresa Falumsa S.R.L – 2017”

Autor: Marizol Olaya Otero, Arturo Javier Meza Ruiz, Edinson López Silupú

Ciudad: Lima



Universidad: Universidad Las Américas

Año: 2017

Conclusiones:

En la presente investigación, hemos logrado conocer un problema que afronta la empresa y que debido a que no se le da una solución definitiva, está perjudicando a la organización debido a la informalidad con la cual se realizan las compras al interior de la misma, y este problema se presenta directamente en la forma de trabajar del personal a cargo de la función de compras, ya que no cuenta con la capacitación y los conocimientos suficientes para desempeñarse en su puesto de la mejor manera, a esto además se suma la poca voluntad de los que lideran la empresa por brindar mayor conocimiento a sus empleados.

En base al objetivo general y después de revisar la bibliografía y haber aplicado el instrumento de medición documental al personal implicado, concluimos que la inducción y el reforzamiento de las capacidades del personal sí influyen positivamente en los procesos del área de compras de la empresa FALUMSA.

En base al primer objetivo específico hemos encontrado que la manera más efectiva de reforzar las capacidades del personal en el área de compras de la empresa FALUMSA, es mediante la puesta en marcha de dos programas técnicamente diseñados:

- 1) programa de inducción y
- 2) Programa de capacitación; con esta condición los involucrados podrán conocer con detalle los aspectos del área a la que han llegado y la descripción de su puesto y funciones. A su vez, el programa de capacitación se aplicará para distribuir este tipo de información a lo largo de toda la organización, incluso de los que ya tienen tiempo en la misma.

En base al segundo objetivo específico y como parte de los resultados de la investigación, hemos encontrado que el proceso óptimo para realizar una compra en la empresa FALUMSA es el siguiente: 1ero - Trato con diferentes personas y dependencias; 2do - Recepción de requerimientos por diferentes



artículos, muchos de los cuales se hacen en gran cantidad y/o variedad; 3ero - Búsqueda de fuentes de aprovisionamiento y contacto con ellos para conseguir buenos precios; 4to - Contacto con organizaciones que tienen sus propios sistemas y procedimientos.

En cuanto a la estructura orgánica, se concluye que no es la adecuada para la empresa y además se debe de modificar el MOF.

## **Antecedente 2**

Título: “Programa de inducción para integrar a los colaboradores que se incorporan al área administrativa de la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo, año 2015”

Autor: Burgos Merejildo Jonatan, Rodriguez Hoyos Gustavo

Ciudad: Trujillo

Universidad: Universidad privada Antenor Orrego de Trujillo

Año: 2016

Conclusiones:

1. La Universidad Privada Antenor Orrego no cuenta con un programa de inducción o alguna otra actividad que permita a los nuevos colaboradores integrarse de una forma adecuada a la institución.
2. Las principales consecuencias de la falta de un programa de inducción que permita a los nuevos colaboradores del área administrativa integrarse a la institución son: ansiedad, sensación de inseguridad, falta de conocimientos de sus funciones y de la universidad, falta de motivación y falta de integración con su grupo de trabajo.
3. Las charlas resultan ser la forma más precisa para desarrollar actividades relacionadas con el Programa de Inducción, considerando que éste es un esfuerzo inicial de capacitación y desarrollo para los colaboradores, donde se les informa sobre la empresa, el puesto y el grupo de trabajo.
4. El tiempo para realizar el programa de inducción en opinión de los colaboradores son de 15 días, consideramos que la institución debe adoptar una política al respecto.



5. Se ha elaborado los lineamientos generales para la implementación del programa, considerándose parte importante del mismo las etapas del proceso de inducción, los objetivos, los indicadores y la evaluación del programa.

### 2.1.3. Antecedentes Locales

#### Antecedente 1

Título: “Proceso de Inducción de los promotores de servicios bancarios en el banco de Crédito del Perú, agencia principal Cusco 2016”.

Autor: Fiorela Carrillo Calsina

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Ciudad: Cusco

Año: 2016

#### Conclusiones:

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación aplicados a los nuevos promotores de servicios bancarios del Banco De Crédito Del Perú se puede formular las siguientes conclusiones:

El proceso de inducción de los promotores de servicios bancarios del Banco De Crédito Del Perú, agencia principal Cusco-2016 es dado de forma regular, en general debido a que en la encuesta que se aplicó se observa que la inducción a la organización tiene un porcentaje de 90% de promotores que señalaron que su ejecución es regular, esto se debe a que el banco se centra más en las funciones a nivel del puesto de trabajo del promotor de servicio dejando de lado información como la estructura organizacional, los niveles de comunicación normas y reglamentos de observancia general, reglamentos de licencias y permisos, presentación con los jefes y compañeros en el cual se puede lograr la identificación familiarización y comodidad del trabajador con el banco, tal como muestra los resultados de las empresas.

Se concluye que la inducción a la organización de los promotores de servicios bancarios del Banco De Crédito Del Perú, agencia principal Cusco-2016 es aplicado de forma regular ya que se observa que un 90% de los promotores lo afirman así esto se debe a que toda la inducción a la





organización que se aplica en el banco se da vía web a través de un programa llamado WEBEX BCP, esta información se da forma general sin especificar ni redundar mucho en el tema ya que no se le da debida importancia, aunque si dan información acerca de la misión, visión, valores, derechos y obligaciones, productos y servicios que brinda el banco; aún se está dejando de lado información importante que el nuevo promotor debe conocer como las autoridades principales del banco, estructura organizacional, procesos generales, los niveles de comunicación, información que complementa a la formación del nuevo promotor.

Se concluye que la inducción a régimen normativo cultural de los promotores de servicios bancarios en el BCP, 2016 es dado de forma regular debido a que en la encuesta que se aplicó se observa un 92,5% de los promotores lo afirman así, esto se debe a que el banco lo aplica de forma virtual y la información que suministra es insuficiente para el promotor en cuanto a las normas y reglamentos de observancia general, reglamento de trabajo, reglamento de licencias, permisos y relaciones humanas.

Se concluye que la inducción al área de trabajo de los promotores de servicios bancarios en el BCP, 2016, agencia principal cusco, 2016es aplicado de forma regular, debido a que en la encuesta que se aplicó se observa un 57.5% de los promotores lo afirman así, se debe a que el banco solo considera como importante la tutoría, normas de seguridad y procedimientos generales del área sin suministrar mucha información acerca de la estructura organizacional del área, bienvenida y presentación de los jefes y compañeros lo que permitiría que el nuevo promotor se adapte de manera rápida a sus compañeros ya reas generales del banco.

## 2.2. Bases Legales

- Decreto Supremo N° 007-2002-TR concordancias: D.S. N° 008-2002-TR (reglamento) texto único ordenado del Decreto Legislativo N° 854, Ley de Jornada de trabajo, Horario y Trabajo en sobretiempo, modificado por ley N° 27671.



- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783
- Anexo 5 del Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de La Seguridad Social en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA. Decreto legislativo N° 728.

### 2.3. Bases Teóricas

#### 2.3.1. Administración de personal

Se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (Dessler & Varela, 2011).

Definida como el sistema administrativo constituido por la planeación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desarrollen su máximo potencial dentro de las organizaciones (Castillo, 2006).

Para Chiavenato (2009) “La administración de recursos humanos (ARH), es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.”

“Las organizaciones dependen directa e irremediamente del talento humano, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad”. La correcta administración del recurso humano en las empresas contribuye a la eficiencia y eficacia organizacional, pues proporciona competitividad a la organización atrayendo a los mejores candidatos y manteniendo colaboradores entrenados y motivados para el logro de los objetivos organizacionales.



### **2.3.1.1. Importancia de la Administración de Personal**

Administrar a las personas y las competencias humanas representa hoy una cuestión estratégica para las empresas. Se trata de una actividad de suma importancia para quedar limitada a un departamento de la empresa. Ya no es posible que sólo un área de la empresa consiga centralizar y encerrar en sus manos la administración de las competencias y los talentos de todas las personas de la organización. En el pasado, cuando había estabilidad, certeza y permanencia, cuando pocas cosas cambiaban y las personas trabajaban de forma rutinaria y bajo control, sin incrementos de nuevos conocimientos y habilidades, el departamento de la ARH funcionaba como el único responsable de la administración de todos los recursos humanos de la empresa. Se encargaba de mantener el statu quo y de la estructura organizacional, teniendo en mente el pasado y las tradiciones de la empresa. Ahora, en plena era del conocimiento, en la cual el cambio, la competitividad, la imprevisibilidad y la incertidumbre constituyen los desafíos básicos de la empresa, ese antiguo sistema centralizador, hermético y cerrado se está abriendo. Es para bien. El monopolio de la ARH está en desaparición. Y también su antiguo aislamiento y distanciamiento de las principales decisiones y acciones de la empresa. Un mundo nuevo y diferente se abre para la ARH, que nunca fue tan necesaria como en este momento de cambio y transición. Sólo que su papel ahora es diferente, innovador y, sobre todo, estratégico (Grados, 2013).

### **2.3.2. Inducción de personal**

Para Robbins & Mary (2010), una persona que empieza en un nuevo puesto necesita el mismo tipo de inducción a su trabajo y a la organización. A esta introducción se le llama inducción.



La inducción a los empleados brinda a las nuevas contrataciones la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, como la información acerca de las normas de la compañía. La inducción es un elemento del proceso de socialización del trabajador nuevo, que tiene que realizar el empleador. La socialización es el proceso continuo de inculcar en todos los empleados las actitudes, los estándares, los valores y los patrones de conducta que la organización y sus departamentos esperan de ellos (Dessler & Varela, 2011).

Werther, Davis, & Guzman, (2014) consideran que el proceso de la inducción constituye un método eficaz para acelerar la socialización y lograr que los nuevos empleados contribuyan de manera positiva a la organización.

Los programas de inducción son una excelente herramienta para lograr la ubicación correcta del personal, y en el proceso, generar la indispensable mística de equipo. Los empleados que asisten a los programas de inducción aprenden sus funciones de manera más rápida, ya que el nivel de ansiedad desciende de manera notable sobre ellos, factor que contribuye en forma definitiva a que los recién llegados se concentren en la labor de aprender las nuevas tareas (Werther, Davis, & Guzman, 2014).

### ***2.3.2.1. Ventajas de la inducción***

Grados (2013) indica que, si se proporciona una buena inducción general a la empresa, pero sobre todo al puesto, se podrían obtener las siguientes ventajas:

#### **a. En cuanto a la empresa:**

- Reduce costos de reclutamiento y selección; mientras más alta sea la tasa de rotación, mayor tendrá que ser el presupuesto para selección.
- Se podrían detectar necesidades de capacitación, pues quizá las fallas de la persona durante la inducción al puesto logren solucionarse con algún curso.



- Los registros de inducción tal vez sirvan como la primera evaluación del desempeño del nuevo empleado o empleada.
- El individuo se identifica con la organización y los procedimientos.
- Crea una actitud favorable hacia la empresa.
- Hace que la persona sujeta de inducción sienta que pertenece al grupo.
- Acelera su integración al grupo, subgrupos y ambiente laboral.
- Valora la tarea específica de su puesto.
- Acepta con mayor facilidad la autoridad.
- Conjunta los objetivos de la organización y los personales.
- Se compromete moralmente con la organización.
- Se identifica altamente con la organización.
- La reacción del trabajador a la organización será de máximo rendimiento, satisfacción propia, colaboración y cooperación entusiasta.
- La mayoría de los empleados cumplirá con las reglas si durante la inducción comprenden su significado.
- Permite afinar los perfiles.
- Cierra muchos procesos.
- Funciona como primera evaluación del desempeño.
- Cuida los aspectos legales.
- Verifica aspectos de seguridad e higiene.

**b. En cuanto al puesto:**

- Permite que el individuo realice con mayor facilidad sus labores.
- Labora con más seguridad en su tarea.
- Evita fricciones sobre la manera de desarrollar su trabajo y sobre el exacto cumplimiento de sus obligaciones.
- Modifica las actitudes del personal, despertando en ellos sentimientos más favorables con respecto al puesto y a la empresa.



- Evita interrupciones por preguntas sobre información (datos específicos, reglamentos, políticas, entre otros).
- Ahorra tiempo en lograr estándares de calidad de producción y de cantidad de producción.
- Disminuye el porcentaje de accidentes.
- Incrementa el porcentaje de aceptación de las normas de seguridad (Grados, 2013).

### 2.3.3. Elementos de la Inducción

#### 2.3.3.1. *Temas de la organización global:*

Consiste en dar información general acerca de la empresa. Entre otros puntos se encuentran: una breve historia de la empresa, su giro, filiales (si existen), productos o servicios que proporciona, cantidad de personas que ahí laboran, organigramas, entre otros. Generalmente, la conferencia la da una persona del departamento de personal o de relaciones industriales, aunque en ocasiones puede estar a cargo del supervisor directo del nuevo empleado, bajo la asesoría del departamento de personal.

Proporcionar al empleado un manual de bienvenida, que consiste en un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa (Grados, 2013).

- a. Historia de la empresa:** Es la investigación documental sobre los orígenes, desarrollo y evolución de una compañía, permite conocer qué aporta una empresa a la economía de un país y a su sector de referencia, cómo ha resuelto las situaciones difíciles que se han producido a lo largo de su historia, cuáles han sido sus éxitos, su trayectoria, y, en definitiva, los valores que hacen de una compañía una organización única, capaz de mantener la confianza del consumidor (Natalia, 2017).



- b. Estructura de la empresa:** Es la capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & George, 2002).

Robbins & Mary (2010) indican que la estructura de la empresa es la distribución formal de los puestos de una organización, la cual puede mostrarse visualmente en un organigrama, también tiene muchos propósitos.

- c. Líneas de productos:** Está formada por artículos que están muy vinculados entre sí, ya sea porque realizan una función parecida, se comercializan a los mismos grupos de clientes, se venden por medio de los mismos canales de distribución, canales de venta, o se encuentran en una rangos de precios concretos (Serrano & César, 2005).

- d. Normas de seguridad:** Es el conjunto de técnicas y procedimientos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes; controla la actuación del trabajo en su entorno laboral en relación con la tarea que realiza, en especial los espacios de trabajo, máquinas, útiles y herramientas, materiales, procesos y organización; así como, las instalaciones utilizadas o por las que puede verse afectado para lograr el objetivo empresarial (Sánchez, Pizarro, Enrriquez, & Gónzales).

- e. Normas y políticas de la empresa:** Declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir, en la que se dan una serie de reglas y directrices básicas acerca del comportamiento que se espera de sus empleados”. Es decir, las políticas empresariales son guías básicas para la acción por parte de todos los profesionales que conforman la organización y actúan



como hoja de ruta del desempeño laboral dentro de la compañía (Escuela Europea Management, 2018).

#### **2.3.3.2. Prestaciones y servicio al personal:**

Las prestaciones y los servicios a los empleados son formas indirectas de la remuneración total. El salario que se paga por el puesto ocupado representa sólo una fracción del paquete de recompensas que las organizaciones ofrecen a su personal. Una parte considerable de la remuneración adopta la forma de las prestaciones y los servicios sociales que proporcionan a los empleados. Además, las prestaciones y los servicios que la organización brinda a sus empleados influyen enormemente en la calidad de vida en la organización

Las Prestaciones representan una parte importante de casi toda la remuneración del empleado. Se definen como pagos monetarios y no monetarios indirectos, que un individuo recibe por su trabajo continuo para la compañía. Las prestaciones incluyen cuestiones como tiempo libre con goce de sueldo, seguro de gastos médicos y seguro de vida, e instalaciones para el cuidado infantil (Chiavenato, 2009).

- a. **Política salarial:** Es un conjunto de principios que ayudarán a la orientación y filosofía de la organización, en lo que se refiere a la administración de remuneraciones. Toda política salarial es dinámica porque tiene que ir cambiando de acuerdo a las diferentes circunstancias que se pueden presentar dentro y fuera de la empresa. Toda política salarial debe tomar en cuenta el sistema de recompensa al personal como: beneficios sociales, estímulos e incentivos de acuerdo al desempeño de los empleados; estabilidad en la empresa, oportunidades de crecimiento (Chávez, 2015).





- b. **Vacaciones y días feriados:** Según el Ministerio de Trabajo, el Decreto Legislativo N° 713 establece las vacaciones anuales para todos los trabajadores al término de un año de servicio continuo con el mismo empleador. Un empleado tiene derecho a 30 días de vacaciones anuales pagadas, esto requiere de un año de servicio que se calcula a partir de la fecha en la que el empleado empezó a trabajar al servicio de su empleador. No existe ninguna disposición en la ley que indique cuales son los aumentos de las vacaciones anuales con la antigüedad en el servicio.

Un trabajador tiene derecho a su salario normal durante sus vacaciones anuales. El pago se debe hacer antes de empezar las vacaciones anuales. Las vacaciones anuales deben ser programadas de común acuerdo entre el empleador y el trabajador, teniendo en cuenta las necesidades de funcionamiento de la empresa y de los intereses del trabajador.

Un empleado tiene derecho a 30 días de vacaciones anuales pagadas ininterrumpidas. En los casos generales, la ley no permite la división de las vacaciones. Sin embargo, el trabajador puede presentar una solicitud por escrito al empleador para dividir las vacaciones en períodos más cortos. Sin embargo, la duración no puede ser inferior a 07 días. La ley también permite que los trabajadores reciban una compensación por la mitad (15 días) o por las vacaciones completas (un mes) en lugar de tomarse los días de vacaciones anuales.

Los trabajadores tienen derecho a vacaciones pagadas durante los feriados (públicos y religiosos). Estos son por lo general 12 días al año, según el Decreto Legislativo N° 713 sobre los Descansos Remunerados de los Trabajadores en el Sector Privado. Los días festivos en Perú incluyen: Año Nuevo (1° de enero), Jueves Santo (17 de abril), Viernes Santo (18 de abril), Día del Trabajo (1° de mayo), San Pedro y San Pablo (29 de junio), Día de la Independencia (28 y 29 de Julio), Combate de Angamos (8 de octubre), Día de Todos los Santos (1° de



noviembre), Día de la Inmaculada Concepción (8 de diciembre) y Navidad (25 de diciembre).

- c. **Capacitación y desarrollo:** Los procesos de capacitación y desarrollo de las personas abarcan cuestiones complejas, como la preparación de líderes, la introducción del coaching y el mentoring, la educación corporativa continua, la administración del conocimiento, la adquisición de nuevos talentos y el aprendizaje organizacional. Vimos que la capacitación es un esfuerzo por lograr la mejora individual. Como tal, es indispensable, pero no suficiente para satisfacer las necesidades de la organización en un mundo en constante cambio. (Chiavenato, 2009).
- d. **Servicios médicos especiales:** Las prestaciones de ley son las que exige la legislación laboral, sus previsiones o incluso los contratos colectivos de los sindicatos. Las principales prestaciones de ley son: Seguro de accidentes de trabajo, Ayuda por enfermedad, etc. (Chiavenato, 2009).

#### **2.3.3.3. Presentaciones personales**

Grados (2013) indica que se debe presentar al nuevo empleado de modo personal, amical y cordial a su jefe inmediato y a los futuros compañeros. Deberá presentarse en su área específica de trabajo para iniciar su inducción al puesto y presentarse con los compañeros.

- a. Presentación al supervisor:** La presentación debe ser con el jefe inmediato y con la persona que impartirá la inducción. Considérese que una persona desconocida le informará de una nueva forma de vida subordinada a otra persona desconocida (Grados, 2013).



- b. Presentación con los jefes del supervisor:** Según Grados (2013) es la presentación de todos los altos mandos de organización, gerentes generales, miembros de directorio
  
- c. Presentación a los compañeros de trabajo:** Es la presentación con los compañeros y compañeras y áreas relacionadas con sus labores. Si la persona no es presentada a tiempo, corre el riesgo de no generar el apego dentro del tiempo estimado como conveniente. La impronta es un fenómeno que también se presenta en el ámbito laboral. Esta teoría dice que existe un periodo para que los seres generen apego significativo (impronta) y que después es muy difícil que ésta se dé. En ambiente laboral se considera que este proceso se presenta de manera más lenta y difícil. Por otra parte, aminora la tensión del primer día en una organización laboral nueva (Grados, 2013).

#### **2.3.3.4. Funciones y deberes específicos:**

La presentación del organigrama del área. Se sugiere que contenga título de puesto, nombre de la persona que lo ocupa, clave y foto. La intención es que la persona ubique y conozca su área en la organización y otras áreas. Promueve la integración de la persona en el puesto, pues facilita procesos de comunicación con sus compañeros y compañeras (Grados, 2013).

- a. Ubicación del puesto de trabajo:** Explicación de la rutina diaria (distribución física, entradas y salidas, entre otras). Es necesario que la persona conozca el espacio físico donde realizará sus labores (existen personas muy celosas de su espacio mínimo vital para desenvolverse adecuadamente) y del de las otras personas, quienes poseen un espacio propio y con el cual deberá, de acuerdo con la situación y futuro desenvolvimiento, mantener o acortar distancia en las relaciones. También se requiere que conozca la periodicidad de



la realización de las operaciones del puesto, actividades dentro y fuera de la empresa, incluyendo los días en que se realiza y lugares donde deberá presentarse (Grados, 2013).

**b. Labores a cargo del empleado:** Para Grados (2013) es indispensable que se conozca qué debe hacer y cómo debe hacerlo, entregar a la persona una copia del análisis o descripción del puesto que ocupa, abarcando una parte medular de su razón en la organización. Se explican de modo general las actividades que habrán de realizarse.

**c. Descripción del puesto:** Describir un puesto significa relacionar lo que hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones y por qué. La descripción del puesto es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del puesto. El formato común de una descripción del puesto incluye el título del puesto, el resumen de las actividades que serán desempeñadas y las principales responsabilidades. La descripción del puesto relaciona, de forma breve, las tareas, las obligaciones y las responsabilidades del puesto. Es narrativa y expositiva y se ocupa de los aspectos intrínsecos del puesto, es decir, de su contenido. Una vez hecha la descripción de los puestos viene el análisis, el cual aborda los aspectos extrínsecos del puesto, es decir, cuáles son los requisitos que el ocupante debe cumplir para desempeñar el puesto (Chiavenato, 2009).

## 2.4 Marco Institucional

### 2.4.1. Consorcio Orión Supermercados Cusco

En el año 1999, en sociedad con el hermano, el señor Juvenal Farfán crea en Cusco “La Canasta Supermercados” ubicado en la Av. De la Cultura; convirtiéndose en una de las preferidas de la población Cusqueña.



En el año 2007 Juvenal Farfán apertura el segundo supermercado de propiedad persona; llamándolo “Orión Supermercado” ubicado en la Calle Unión frente al mercado San Pedro; creando, además, en el año 2009 una empresa de transportes de carga “Oritrans” que asegura la carga de productos de mercadería para distribuidoras y el supermercado. Desarrollándose de esta manera y aprendiendo el know-how; ya en el año 2011 desarrolla una idea emprendedora para crear con toda su experiencia pasada una marca audaz e innovadora “Orión Supermercados” con el lema “La estrella de los precios bajos”

El Consorcio Orión Supermercados Cusco, en la actualidad, cuenta con 400 trabajadores, entre personal administrativo, almaceneros, cajeras, gondoleros, cocineros, hoy en día cuenta con seis sucursales ubicados en: Calle Unión 117, calle Meloc, calle Matará, Av. Tacna, calle Garcilaso, Av. De la Cultura de la ciudad de Cusco.

#### **2.4.2 Visión**

Ser la cadena de supermercados más importante de la región y tener el grupo más efectivo e innovador, ofreciendo la más amplia gama de productos a precios accesibles con un excelente servicio

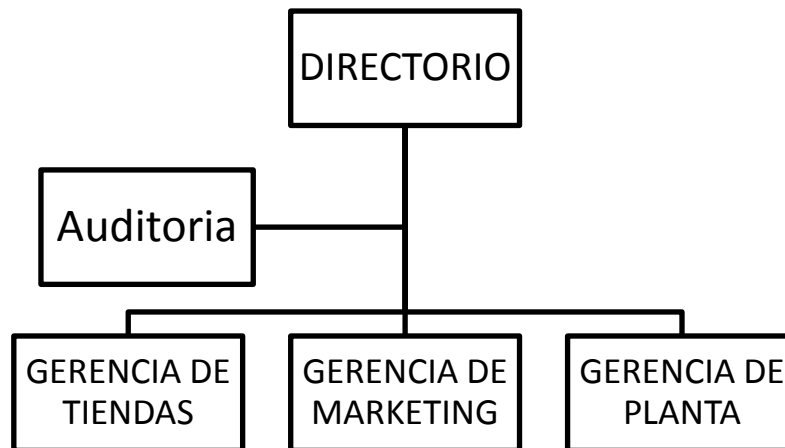
#### **2.4.3 Misión**

Abastecer a las familias con la más alta variedad de productos, con la mejor relación precio – calidad, en un ambiente cordial, higiénico y seguro. De igual manera, tenemos como objetivo el crecimiento sostenido de la empresa y el desarrollo de sus colaboradores

#### **2.4.4 Principios**

Sirvamos con pasión al cliente: Pongamos siempre su interés primero, pensemos en cada detalle, hagámoslo sentir importante

Relacionarnos siempre con respeto: que prime siempre el respeto entre colaboradores, superiores, con el equipo, clientes y proveedores.



Fuente: Consorcio Orión Supermercados Cusco

## 2.5. Marco Conceptual

### 2.5.1 Autoridades principales:

Es el cargo u oficio que otorga un derecho a dar órdenes, como una relación entre los cargos de superior y subordinado, como una cualidad que hace que una orden se cumpla, y como base de un comportamiento (Montoya, 2011).

### 2.5.2 Estructura Organizacional:

Se define como el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades, estas a su vez se dividen en especialización del trabajo que esta es el grado en que las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados. Después de ello, se realiza la departamentalización que es la base para agrupar puestos de una organización (Robbins & Mary, 2010).

### 2.5.3 Estructura Organizacional de área:

Es el patrón para organizar el diseño de una empresa, con el fin de concluir las metas propuestas y lograr el objetivo. Al escoger una estructura



adecuada se da a entender que cada empresa es diferente, y toman la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades y se debe reflejar en la situación de la organización (Chiavenato, 2009).

#### **2.5.4 Horario de trabajo:**

El horario de trabajo se encuentra determinado por la hora de ingreso y la hora de salida. Se trata de un concepto estrechamente ligado al de la jornada de trabajo, pero no coincidente. De hecho, toda modificación de la jornada implica una variación del horario, pero las variaciones del horario no aparejan necesariamente una modificación de la jornada. Es facultad del empleador establecer el horario de trabajo, entendiéndose por tal la hora de ingreso y salida, sin perjuicio de establecer turnos de trabajo fijos y rotativos, los que pueden variar en el tiempo según las necesidades del centro de trabajo (Bernuy, 2015).

#### **2.5.5 Misión:**

Lo que una compañía trata de hacer en la actualidad por sus clientes a menudo se califica como la misión de la compañía. Una exposición de la misma a menudo es útil para ponderar el negocio en el cual se encuentra la compañía y las necesidades de los clientes a quienes trata de servir (Thompson Jr & Strickland Iii, 2015).

#### **2.5.6 Normas:**

Son los criterios aceptables de acción o de conducta que determinan la forma en que los trabajadores y administradores deben operar en determinadas circunstancias. Hay una gran diversidad de normas, desde las que regulan el trabajo hasta las que determinan la relación social de los individuos. Las normas en una organización son tan particulares como cada contexto de trabajo. Sin embargo, hay algunas que aparecen en la mayor parte del tiempo (Chávez, 2015).



### **2.5.7 Normas de seguridad:**

Para Chávez (2015), son las reglas que resultan necesarias promulgar y difundir con la anticipación adecuada y que debe seguirse para evitar los daños que puedan derivarse de la ejecución de un trabajo.

### **2.5.8 Supermercados:**

Establecimiento comercial de venta al por menor en el que se expend en todo genero de artículosalimenticios, bebidas, productos de limpieza, e tc., y en el que el cliente se sirve a sí mismo y paga a la salida (Real Academia Española).

### **2.5.9 Organigrama:**

Es la representación gráfica del sistema de organización. También se conoce como carta o grafica de organización. Consiste en un esquema donde se representan todos los puestos de la compañía unidos entre sí por líneas. Su objeto es exponer los niveles con los que cuenta la empresa, así como las líneas de autoridad y responsabilidad. El organigrama revela la división de las funciones, las jerarquías, los canales formales de comunicación, las relaciones oficiales entre los diferentes puestos a cada departamento y la naturaleza lineal o staff de la compañía. Que suele diferenciarse con líneas puntuales.

### **2.5.10 Producto:**

Es todo aquello que se ofrece en el mercado para satisfacer un deseo o una necesidad (Phillip & Armstrong, 2017).

### **2.5.11 Servicio:**

Una actividad económica que implica diseños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin





implicar la transferencia de propiedad. En este sentido, también involucra tres elementos alrededor del servicio: Acciones, procesos y ejecuciones. (Lovelock, 2009).

#### **2.5.12 Visión:**

El camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”; el simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo (Fleitman, 2000).

#### **2.5.13 Valores:**

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes (Chávez, 2015).

### **2.6. Variable**

#### **2.6.1. Variable de estudio**

- Inducción de personal

#### **2.6.2. Conceptualización de la Variable**

Tabla 1

*Conceptualización de la variable*

VARIABLE	DIMENSIONES
<p>VARIABLE:</p> <p><b>INDUCCION DE PERSONAL:</b> El proceso de la inducción constituye un método eficaz para acelerar la socialización y lograr que los nuevos empleados contribuyan de manera positiva a la organización. (Werther, Davis, &amp; Guzman, 2014)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Temas de la organización global:</b> Consiste en dar información general acerca de la empresa. Entre otros puntos se encuentran: una breve historia de la empresa, su giro, filiales (si existen), productos o servicios que proporciona, cantidad de personas que ahí laboran, organigramas, entre otros (Grados, 2013).</li> <li><b>2. Prestaciones y servicios al personal:</b> Las prestaciones y los servicios a los empleados son formas indirectas de la remuneración total. El salario que se paga por el puesto ocupado representa sólo una fracción del paquete de recompensas que las organizaciones ofrecen a su personal (Grados, 2013).</li> <li><b>3. Presentaciones personales:</b> Presentar al nuevo empleado de modo personal, amical y cordial a su jefe inmediato y a los futuros compañero. Deberá presentarse en su área específica de trabajo para iniciar su inducción al puesto (Grados, 2013).</li> <li><b>4. funciones y deberes específicos:</b> (Grados, 2013) Presentación del organigrama del área. Se sugiere que contenga título de puesto, nombre de la persona que lo ocupa, clave y foto. La intención es que la persona ubique y conozca su área en la organización y otras áreas. Promueve la integración de la persona en el puesto, pues facilita procesos de comunicación con sus compañeros y compañeras.</li> </ol>

### 2.6.3. Operacionalización de la Variable

Tabla 2. Operacionalización de la variable

TEMA: INDUCCIÓN DE PERSONAL EN LOS SUPERMERCADOS ORIÓN CUSCO – 2018		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES



VARIABLE:  
INDUCCIÓN

**1. TEMAS DE LA ORGANIZACIÓN GLOBAL**

- Historia de la empresa
- Estructura de la empresa
- Normas de seguridad
- Líneas de productos
- Normas y políticas de la empresa

**2. PRESTACIONES Y SERVICIOS AL PERSONAL**

- Política salarial
- Vacaciones y días feriados
- Capacitación y desarrollo
- Servicios médicos especiales

**3. PRESENTACIONES PERSONALES**

- Presentación al supervisor
- Presentación a los jefes del supervisor
- Presentación a los compañeros de trabajo.

**4. FUNCIONES Y DEBERES ESPECIFICOS**

- Ubicación del puesto de trabajo
  - Labores a cargo del empleado
  - Descripción del puesto
-



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de Investigación:

El presente trabajo de investigación es de tipo básico. “La investigación básica es la que no busca propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad y que su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2009); por lo tanto, la investigación tendrá como objetivo ampliar y profundizar los conocimientos acerca de la variable de estudio en el consorcio Orión supermercados Cusco.

#### 3.2 Enfoque de Investigación

Para (Hernández, 2014), el enfoque es cuantitativo ya que se utiliza la estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Por lo que el presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo.

#### 3.3 Diseño de Investigación

El diseño será no experimental. Según Hernández (2014) una investigación es no experimental cuando el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas.



### 3.4 Alcance de Investigación

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas. (Hernández, 2014)

Por lo tanto, la presente investigación es de alcance descriptivo, ya que se describirá la variable inducción de personal y sus respectivas dimensiones.

### 3.5 Población y muestra de la investigación

#### 3.5.1 Población

Según Carrasco (2009) la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación

En el presente trabajo de investigación, la población de estudio está conformada por los trabajadores de la empresa Orión Supermercados Cusco, constituida por un número de cuatrocientos (400) trabajadores distribuidos en las seis (6) tiendas de la empresa ubicadas en: Calle Unión, Calle Meloc, Av. Garcilaso, Plaza Túpac Amaru, calle Matará, Av. De la cultura.

#### 3.5.6 Muestra:

Para Carrasco (2009) la muestra es un fragmento o parte representativa de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos de la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población

Para la siguiente investigación utilizaremos la fórmula:



$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Aplicación de la muestra

Dónde:

N= 400

Z= 95%

P= 0.5

Q= 0.5

E= 5%

**Entonces:**

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 400}{0.05^2 * (400 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 196$$

Tabla 3: *Tamaño de la Muestra*

N:	Tamaño de Población o Universo.	400
k:	Nivel de confianza al 95.5%	2
e:	Error muestral deseado.	5 %
p:	Proporción de individuos que poseen las características de estudio.	0.5
q:	Proporción de individuos que no poseen las características de estudio.	0.5
n:	Tamaño de la muestra.	196

Por lo que, la muestra para este trabajo de investigación fue de 196 trabajadores de las seis tiendas con los que cuenta la empresa.



### **3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnicas**

Para Carrasco (2009) las técnicas de recolección de datos permiten obtener y recopilar información contenida en documentos relacionados con el problema y objetivos de la investigación.

La técnica que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la encuesta.

#### **3.6.2 Instrumentos**

Los instrumentos de investigación según (Carrasco, 2006), son los reactivos, incentivos, ítems o conjunto de preguntas debidamente organizados e impresos que permitan registrar y obtener respuestas, opiniones, etc. que son materia de estudio de investigación, planificadas por el investigador.

El instrumento que se aplicó es el cuestionario. Según Carrasco (2009), el cuestionario es un instrumento de investigación social cuando se estudian grupos de personas, que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas, donde las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión.

#### **3.6.3 Procesamiento de Datos**

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva, el programa SPSS V.22, Microsoft Excel, etc.

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

## 4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

## 4.1.1 Presentación del instrumento

Para conocer como es la Inducción de personal en el Consorcio Orión Supermercados Cusco - 2018, se aplicó un cuestionario a las personas involucradas, en el que se consideran 23 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3 *Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	
Inducción de personal	Temas de la Organización Global	Historia de la empresa	1, 2	
		Estructura de la empresa	3	
		Normas de seguridad	4,5, 6	
		Líneas de producto	7	
		Normas y políticas de la empresa	8	
	Prestaciones y Servicios al Personal		Política salarial	9,10,11
			Vacaciones y días feriados	12
			Capacitación y desarrollo	13
			Servicios médicos especiales	14
	Presentaciones Personales		Presentación al supervisor	15
			Presentación a los jefes del supervisor	16
			Presentación a los compañeros trabajo	17
	Funciones y deberes específicos		Ubicación del puesto de trabajo	18;19,20
		Labores a cargo del empleado	21	
		Descripción del puesto	22,23	

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación:



Tabla 4 *Tabla de Baremación*

TABLA DE BAREMACIÓN		
Medida	Nivel	Interpretación
Nunca	1 – 1.80	Muy malo
Poco	1.81 – 2.60	Malo
Regular	2.61 – 3.40	Regular
Bastante	3.41 – 4.20	Bueno
Demasiado	4.21 – 5	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.3 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la Inducción de personal en el consorcio orión supermercados Cusco 2018, se aplicó el método del alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.816, lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación.

Tabla 5 *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de cronbach	N° de elementos
0.816	23

Fuente: Elaboración propia

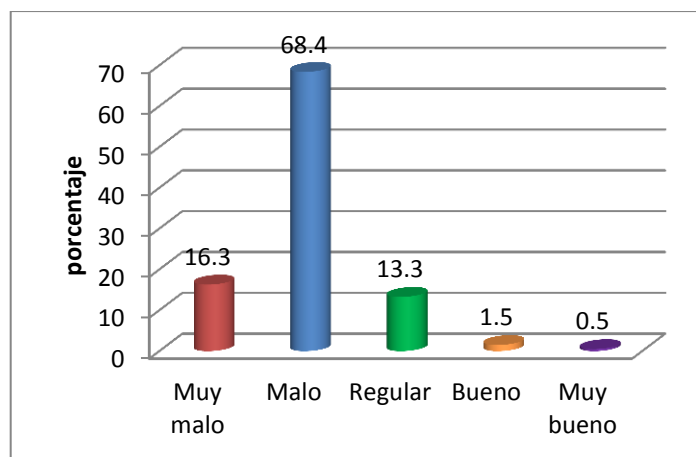
#### 4.1. Resultados por dimensiones

Para describir cómo es la inducción de personal en el consorcio Orión Supermercados Cusco - 2018; se consideraron las siguientes dimensiones: Temas de la organización global, Prestaciones y servicios al personal, Presentaciones personales, Funciones y deberes específicos.

**A. Resultados de la dimensión Temas de la organización Global**Tabla 6. *Dimensión Temas de la organización Global*

	F	%
Muy malo	32	16.3
Malo	134	68.4
Regular	26	13.3
Bueno	3	1.5
Muy bueno	1	.5
Total	196	100.0

Fuente: elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

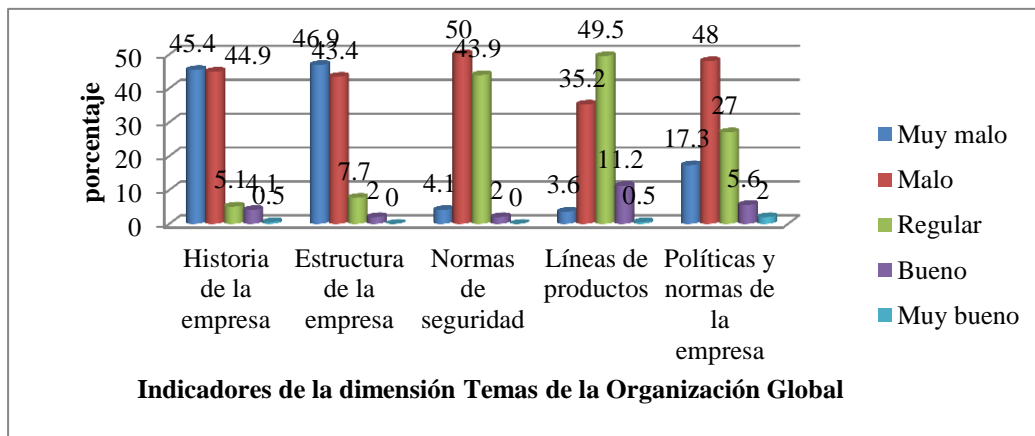
Figura 1. *Temas de la organización Global***Análisis e interpretación**

De la encuesta aplicada a los trabajadores del Consorcio Orión supermercados Cusco se observa; que del total de encuestados el 68.4% del personal percibe una mala inducción de los Temas de la organización global; mientras que el 16.3% y 13.3% opinan que es muy malo y regular respectivamente, esto debido a que al momento de la inducción de personal no se brinda la información exacta de la empresa sobre la historia de la empresa, estructura de la empresa, las normas de seguridad, líneas de productos y las políticas y normas de la empresa.

Tabla 7. *Indicadores de la dimensión Temas de la organización Global*

	Historia de la empresa		Estructura de la empresa		Normas de seguridad		Líneas de productos		Políticas y normas de la empresa	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Muy malo	89	45.4	92	46.9	8	4.1	7	3.6	34	17.3
Malo	88	44.9	85	43.4	98	50.0	69	35.2	94	48.0
Regular	10	5.1	15	7.7	86	43.9	97	49.5	53	27.0
Bueno	8	4.1	4	2.0	4	2.0	22	11.2	11	5.6
Muy bueno	1	.5	0	.0	0	.0	1	.5	4	2.0
Total	196	100.0	196	100.0	100.0	100.0	196	100.0	196	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Indicadores de la dimensión Temas de la organización Global

### Análisis e interpretación

Del total de los encuestados; el 45.4% de los trabajadores del Consorcio Orión Supermercados del Cusco, afirman que es muy malo, mientras que el 44.9% y 5.1% del personal, afirman que es mala y regular respectivamente, debido a que en la inducción de personal no se les brindó información sobre la historia de la empresa generando un desconocimiento de los orígenes y la trayectoria en el nuevo trabajador.

Con respecto a la inducción, en cuanto a la estructura de la empresa, para el 46.9% de los trabajadores es muy malo, mientras que el 43.4% y 7.7 % opinan que es malo y regular, esto indica que un buen número de trabajadores desconocen la distribución formal de los puestos funciones de trabajo en la empresa.

Por otro lado, en cuanto a las normas de seguridad en la inducción de personal, se observó que del total de encuestados el 50% de los trabajadores afirman que es malo; mientras que el 43.9% afirman que es regular; 4.1%, muy bueno; esto se explica debido a que al momento de empezar a trabajar en la empresa no les dieron a conocer las técnicas, procedimientos de seguridad para la prevención y protección frente a accidentes en la empresa.

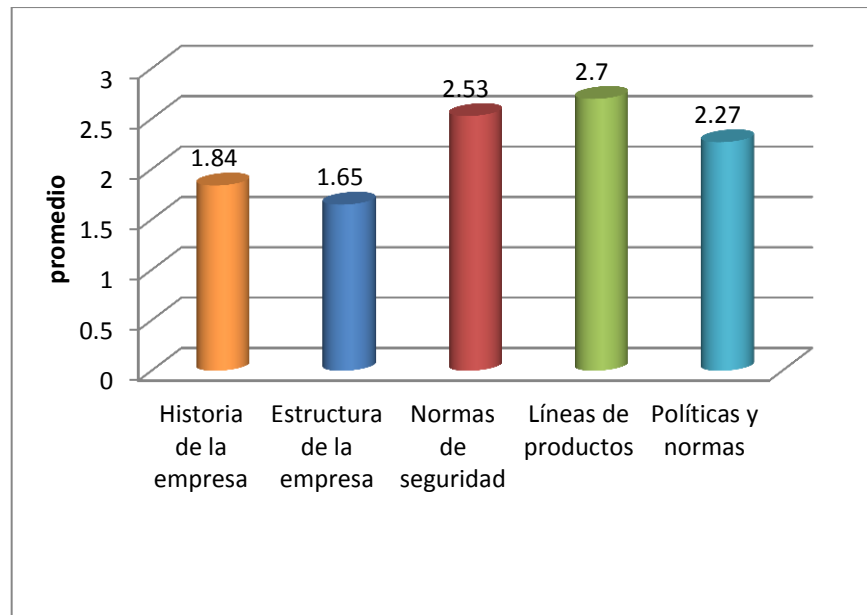
El 49.5% de los trabajadores encuestados afirman que la inducción de personal, en cuanto las líneas de productos de la empresa, es regular; mientras que, el 35.2 % afirman que es malo y el 11.2 % que es buena, esto debido a que en la inducción de personal la información que se les brinda sobre los artículos que comercializa la empresa es muy básica.

En las políticas y normas de la empresa se observó que, 48% de los trabajadores calificaron como malo, mientras que para el 27% del personal es regular y 17.3 % muy malo; estos resultados reflejan que la empresa no está considerando como importante dar a conocer las guías básicas acerca del comportamiento que espera de sus trabajadores.

Tabla 8 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión: Temas de la organización Global*

	Media	Calificación
Historia de la empresa	1.84	Muy Malo
Estructura de la empresa	1.65	Muy malo
Normas de seguridad	2.53	Malo
Líneas de productos	2.70	Regular
Políticas y normas	2.27	Malo
Temas de organización global	2.19	Malo

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 3: *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Temas de la organización Global*

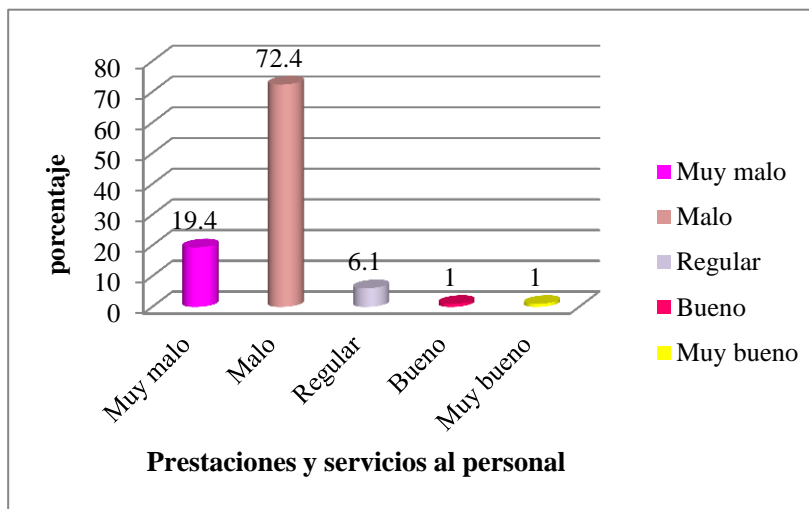
### **Análisis e interpretación**

Se observa que la comparación promedio respecto a los indicadores considerados para conocer los Temas de la Organización global de la inducción de personal del consorcio Orión supermercados Cusco, se encuentra malo con un promedio de 2.19%, esto debido a que la empresa está dando poca información del tema al momento de dar la inducción al personal nuevo; en cuanto a historia de la empresa 1.84, siendo esto muy malo ya que no están dando información sobre la historia de la empresa al nuevo personal, 1.65% esto indica que es muy mala la inducción respecto a la estructura de la empresa, 2.53% siendo mala la inducción respecto a normas de seguridad, seguido con 2.70% que indica que es mala la inducción de las líneas de productos que vende la empresa y la información que se brinda sobre esto al nuevo personal y, finalmente, 2.27% indica que es mala la inducción a las normas y políticas de la empresa y por tanto, no se está brindando una buena información, explicación sobre este tema al nuevo personal.

**B. Resultados de la dimensión Prestaciones y servicios al personal**Tabla 9 *Dimensión Prestaciones y servicios al personal*

	f	%
Muy malo	38	19.4
Malo	142	72.4
Regular	12	6.1
Bueno	2	1.0
Muy bueno	2	1.0
Total	196	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

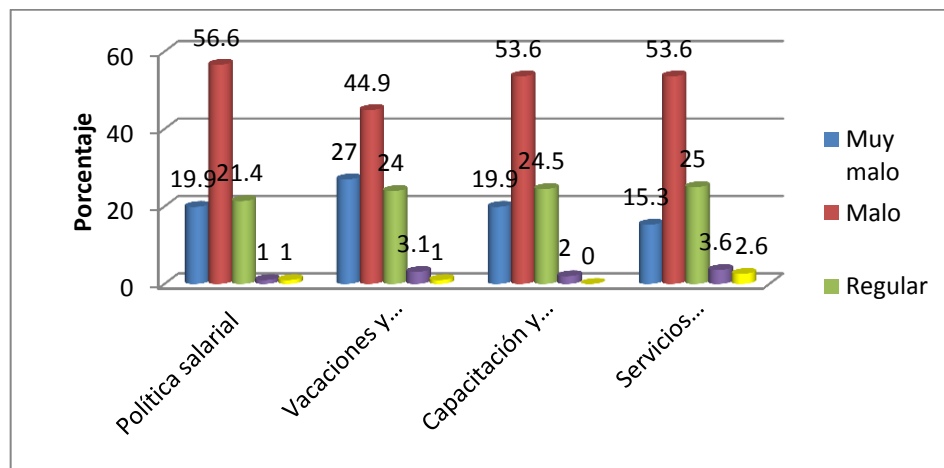
Figura 4 *Dimensión Prestaciones y servicios al personal***Análisis e interpretación**

Del total de los encuestados se observa que el 72.4% de trabajadores que labora en el Consorcio Orión Supermercados Cusco, percibe una mala inducción de personal en cuanto a las prestaciones y servicios, mientras que el 19.4% percibe como muy mala, esto debido a que la empresa les brinda escasa información sobre el sistema de remuneración se les da poca información, explicación y conocimiento en cuanto a los temas sobre las políticas salariales, vacaciones y días feriados, capacitación y desarrollo así como las normas y políticas que tiene la empresa.

Tabla 10 *Indicadores de la dimensión Prestaciones y servicios al personal*

	Política salarial		Vacaciones y días feriados		Capacitación y desarrollo		Servicios médicos especiales	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Muy malo	39	19.9	53	27.0	39	19.9	30	15.3
Malo	111	56.6	88	44.9	105	53.6	105	53.6
Regular	42	21.4	47	24.0	48	24.5	49	25.0
Bueno	2	1.0	6	3.1	4	2.0	7	3.6
Muy bueno	2	1.0	2	1.0	0	.0	5	2.6
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 5: *Indicadores de la dimensión Prestaciones y servicios al personal*

**Análisis e interpretación**

Del total de trabajadores encuestados del consorcio Orión Supermercados Cusco, el 56.6% afirman que la inducción de personal en cuanto a la Política salarial es malo, mientras que el 21.4% y el 19.9 % del personal percibe que es regular y muy malo, esto debido a que no brindó información suficiente sobre las remuneraciones, beneficios sociales y estímulos que da la empresa al personal; por tanto, esta no está prestando el debido interés al momento de brindar la información al nuevo personal.



Del total de los encuestados, con respecto a la inducción de personal en cuanto a las vacaciones y días feriados, para el 44.9% de los trabajadores indicaron que es malo, mientras que el 27% percibe que es muy malo, y el 24% que es regular; esto porque al momento de iniciar su vínculo con la empresa, se le brindó poca información sobre los derechos a las vacaciones anuales, lo cual se percibe que la empresa no está tomando en cuenta que es muy importante informar al nuevo personal sobre este tema que es relevante para ellos.

El 53.6% de los trabajadores afirman que es mala la inducción en cuanto a la capacitación y desarrollo, mientras que el 24.5% percibe que es regular, y el 19.9% confirma que es muy malo, esto debido a que al momento de empezar a trabajar en la empresa les dieron poca información sobre las capacitaciones que brinda la empresa al personal.

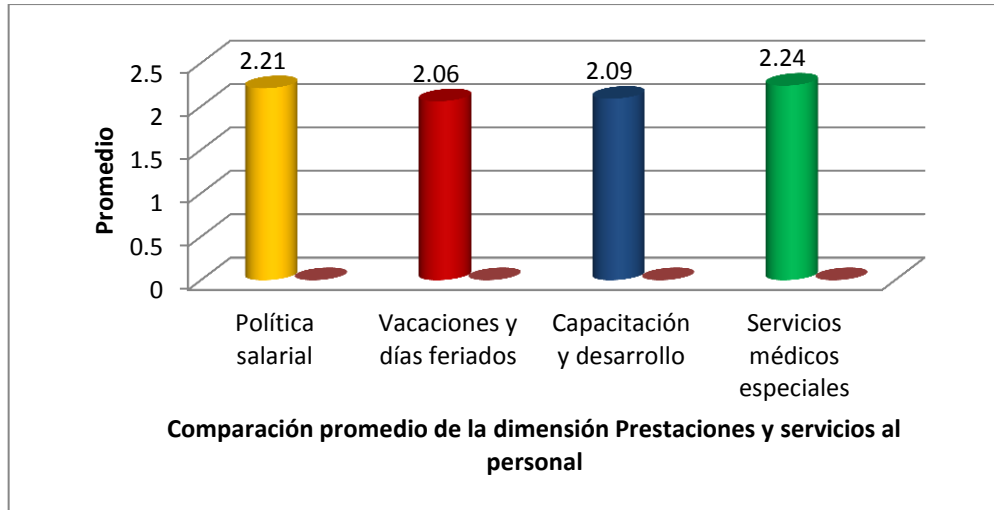
En cuanto a la inducción de personal en servicios médicos especiales el 53.6% afirman que es malo, mientras que el 25% y 15.3% del personal percibe como regular y muy malo, esto indica que la empresa les brinda poca información sobre los seguros de accidentes en el trabajo con los que cuenta el personal.

Tabla 11 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Prestaciones y servicios al personal*

	Media	Calificación
Política salarial	2.21	Malo
Vacaciones y días feriados	2.06	Malo
Capacitación y desarrollo	2.09	Malo
Servicios médicos especiales	2.24	Malo
Prestaciones y servicios	2.15	Malo

Fuente: Elaboración propia





Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Prestaciones y servicios al personal

### Análisis e interpretación

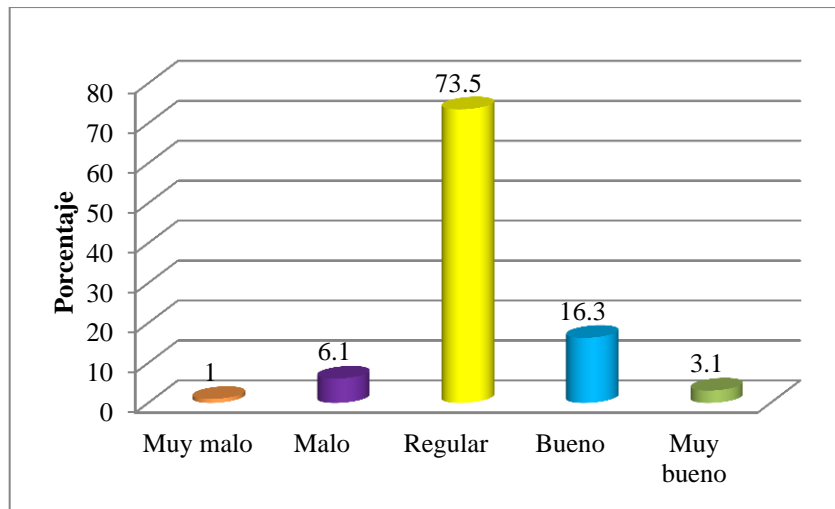
Se observa que de la inducción al personal nuevo que desarrolla el Consorcio Orión Supermercados Cusco - 2018, los indicadores considerados para conocer las prestaciones y servicios al personal; la política salarial; las vacaciones y días feriados; la capacitación y desarrollo, se encuentra malo con promedios de 2.15%; 2.21%; 2.06%; 2.09% y, finalmente, con 2.24%, esto debido a que la empresa no brinda una adecuada información sobre los temas mencionados líneas más arriba.

### C. Resultados de la dimensión Presentaciones personales

Tabla 12 Dimensión Presentaciones personales

	F	%
Muy malo	2	1.0
Malo	12	6.1
Regular	144	73.5
Bueno	32	16.3
Muy bueno	6	3.1
Total	196	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Dimensión Presentaciones personales

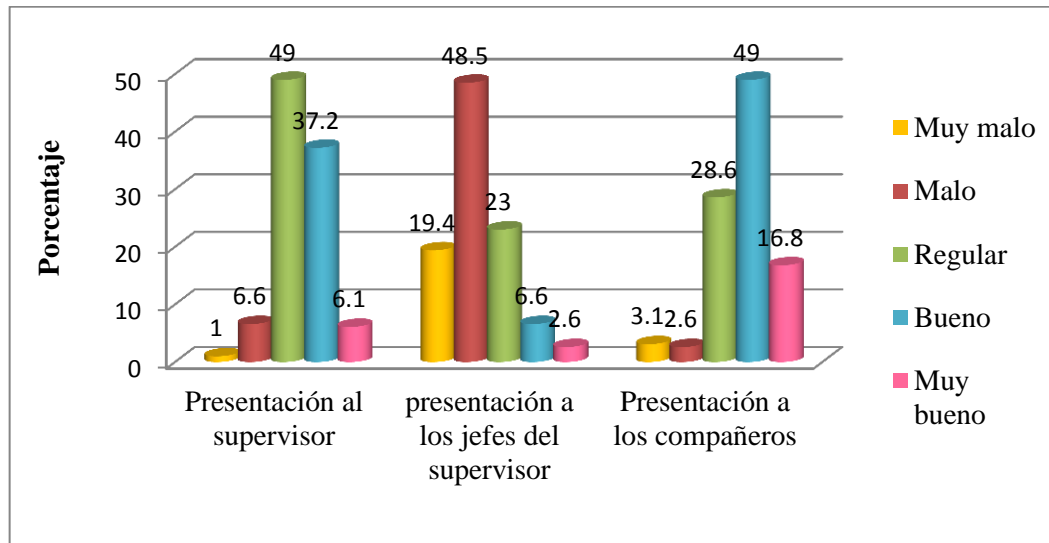
### Análisis e interpretación

Del total de los encuestados se observa que la mayoría de los trabajadores, el 73.5% que labora en el Consorcio Orión supermercados Cusco percibe una regular inducción a las presentaciones personales, mientras que el 16.3% de los trabajadores perciben como bueno, esto debido a que están dándole más importancia a que el nuevo personal sea presentado con su supervisores, jefes de supervisores, y sus compañeros de trabajo, lo cual indica que la empresa quiere que el nuevo personal se adapte más rápido con los demás trabajadores que forman parte de la empresa.

Tabla 13 Indicadores de la dimensión Presentaciones personales

	Presentación al supervisor		presentación a los jefes del supervisor		Presentación a los compañeros	
	f	%	f	%	f	%
Muy malo	2	1.0	38	19.4	6	3.1
Malo	13	6.6	95	48.5	5	2.6
Regular	96	49.0	45	23.0	56	28.6
Bueno	73	37.2	13	6.6	96	49.0
Muy bueno	12	6.1	5	2.6	33	16.8
Total	196	100.0	196	100.0	196	100.0

Elaboración: Fuente propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 8: *Indicadores de la dimensión Presentaciones personales***Análisis e interpretación:**

Del total de los encuestados el 49% de los trabajadores afirman que es regular la presentación al supervisor, mientras que el 37.2% y 6.6% perciben como bueno y malo, esto debido a que al momento de la inducción de personal fueron presentados con su supervisor respectivo de manera adecuada.

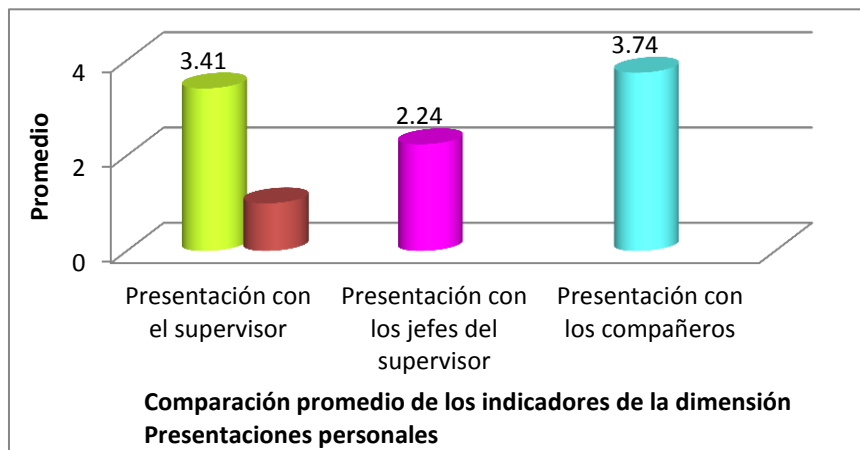
Del total de los encuestados, con respecto a las presentaciones con los jefes del supervisor, para el 48.5% de los trabajadores es malo, mientras que el 23% del personal dice que es regular, y el 19.4% indica que es muy malo, esto porque no les dieron a conocer quiénes eran estas personas ni se les fue presentados.

Del total de los encuestados, el 49% de los trabajadores afirman que la presentación a los compañeros de trabajo fue buena, mientras que el 28% de los trabajadores perciben como regular la presentación con compañeros de área, así como de otras áreas y el 16.8% indican que es muy bueno, esto debido a que al momento de empezar a trabajar en la empresa la presentación fue con todos los compañeros del nuevo trabajador.

Tabla 14 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Presentaciones personales*

	Media	Calificación
Presentación con el supervisor	3.41	Regular
Presentación con los jefes del supervisor	2.24	Malo
Presentación con los compañeros	3.74	Bueno
Presentaciones personales	3.12	Regular

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 9 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Presentaciones personales*

**Análisis e interpretación:**

Se observa que en los indicadores considerados para conocer las presentaciones personales de la inducción de personal del consorcio Orión Supermercados Cusco 2018, se encuentra regular con un promedio de 3.12%; esto debido a que la empresa está desarrollando de manera regular las presentaciones personal al nuevo trabajador, en cuanto a la presentación con el supervisor 3.41% siendo esto bueno, ya que están considerando como muy importante el presentar al supervisor a cada nuevo personal que se incorpora en la empresa, el 2.24% e indica que es mala la presentación con los jefes del supervisor y que estos no están siendo presentados al nuevo personal generando desconocimiento de los mismos y, finalmente, 3.74%

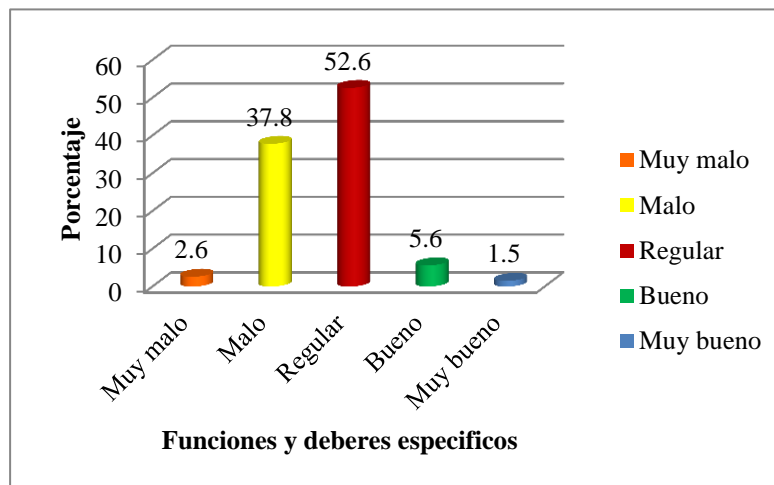
indica que es buena la presentación con los compañeros de trabajo del nuevo personal que se incorpora a la empresa y que la empresa pone énfasis en hacer una buena presentación del nuevo personal con el resto de trabajadores de la empresa.

**D. Resultados de la dimensión Funciones y deberes específicos**

Tabla 15 *Dimensión Funciones y deberes específicos*

	F	%
Muy malo	5	2.6
Malo	74	37.8
Regular	103	52.6
Bueno	11	5.6
Muy bueno	3	1.5
Total	196	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 10: *Dimensión Funciones y deberes específicos*

**Análisis e interpretación:**

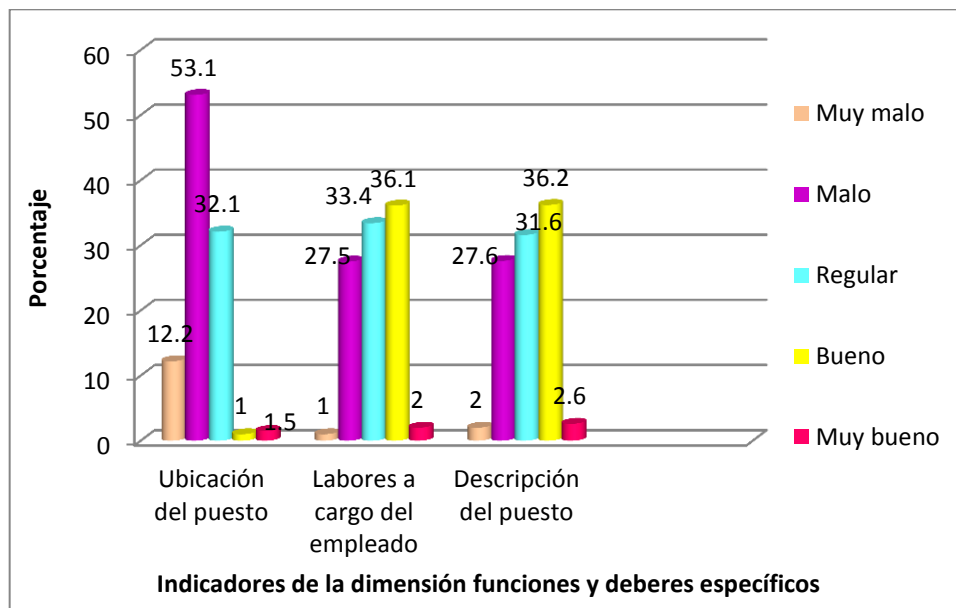
De la encuesta realizada se observa que de los trabajadores el 52.6% que labora en el Consorcio Orión Supermercados Cusco, percibe una regular inducción de personal sobre las funciones y deberes específicos, mientras que el 37.8% de los trabajadores dicen que es malo, esto debido a que se les da una regular información, explicación

y conocimiento en cuanto a la ubicación del puesto, las labores a cargo del empleado y la descripción del puesto, que tiene la empresa para su nuevo personal.

Tabla 16 *Indicadores de la dimensión Funciones y deberes específicos*

	Ubicación del puesto	Labores a cargo del empleado	Descripción del puesto
Muy malo	12.2	1	2
Malo	53.1	27.5	27.6
Regular	32.1	33.4	31.6
Bueno	1	36.1	36.2
Muy bueno	1.5	2	2.6
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 11 *Indicadores de la dimensión Funciones y deberes específicos*

**Análisis e interpretación:**

Del total de los encuestados el 53.1% de los trabajadores estos afirman que es mala la inducción respecto a la inducción sobre la ubicación del puesto, mientras que el 32.1% de los trabajadores perciben que es regular, y el 12.2 % perciben que es muy



malo; esto debido, a que al momento de la inducción de personal se les brindó una escasa información sobre los espacios geográficos, la rutina diaria, como entradas, salidas, entre otros, desde su lugar de trabajo hasta otras instalaciones de la empresa, así como también no se desarrolló un adecuado recorrido por las distintas instalaciones de la empresa, por último fue poco el conocimiento que se les brindó sobre el espacio físico y geográfico donde realizarían sus labores cotidianas.

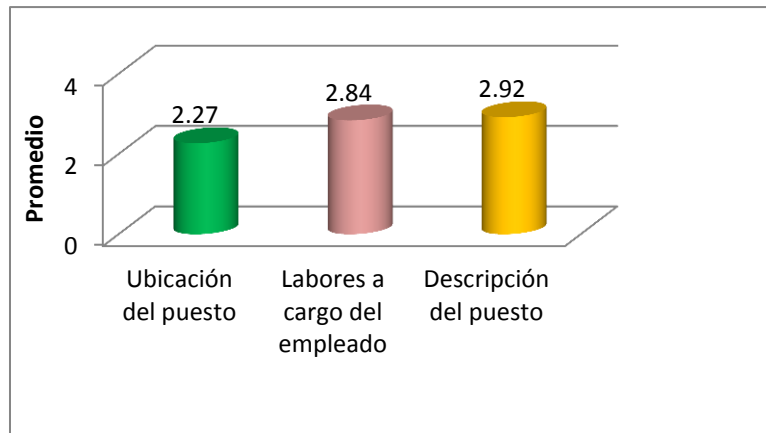
Con respecto a la inducción de las labores a cargo del empleado del total de los encuestados, para el 36.1 % de los trabajadores perciben que es bueno, porque les dieron a conocer sobre las actividades específicas que realizarían dentro de la empresa mientras que el 33.4% y 27.5 % percibe como regular y malo, esto es porque la información brindada no es suficiente para poder desarrollar sus actividades dentro de su puesto de trabajo.

Del total de los encuestados el 36.2% de los trabajadores afirman que es bueno la inducción respecto a descripción del puesto, mientras que el 31.6 % y el 27.6 % dice que es regular y malo, esto debido a que al momento de la inducción de personal les dieron información sobre sus principales obligaciones de su puesto dentro de la empresa.

Tabla 17 *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Funciones y deberes específicos*

	Media	Calificación
Ubicación del puesto	2.27	Malo
Labores a cargo del empleado	2.84	Bueno
Descripción del puesto	2.92	Bueno
Funciones y deberes específicos	2.66	Regular

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 12: *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Funciones y deberes específicos*

**Análisis e interpretación:**

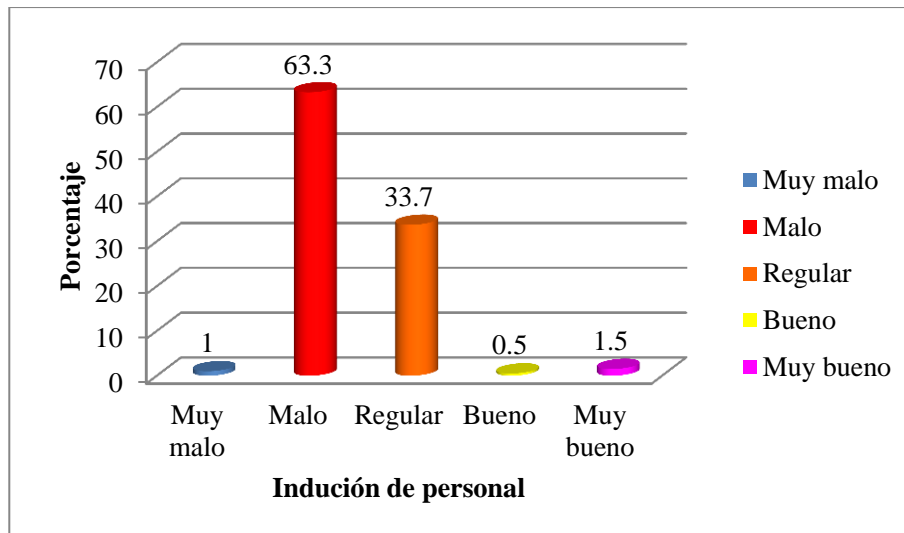
De la encuesta realizada a los trabajadores, se observa que en los indicadores considerados para conocer las funciones y deberes específicos de la inducción de personal del consorcio Orión supermercados Cusco 2018, se encuentra regular con un promedio de 2.66%, esto debido a que la empresa está dando de manera regular la inducción sobre las funciones y deberes específicos, en cuanto a la ubicación del puesto 2.27% siendo esto malo ya que la empresa está dando poca información de la ubicación del puesto al nuevo personal que se incorpora en la empresa, el 2.84% nos indica que es buena la inducción a las labores a cargo del empleado, y finalmente 2.92 indica que es buena la inducción sobre la descripción del puesto.

**4.2. Resultados de inducción de personal**

Tabla 18 *Inducción de personal*

	F	%
Muy malo	2	1.0
Malo	124	63.3
Regular	66	33.7
Bueno	1	.5
Muy bueno	3	1.5
Total	196	100.0





Fuente: Elaboración propia

Figura 13 *Inducción de personal*

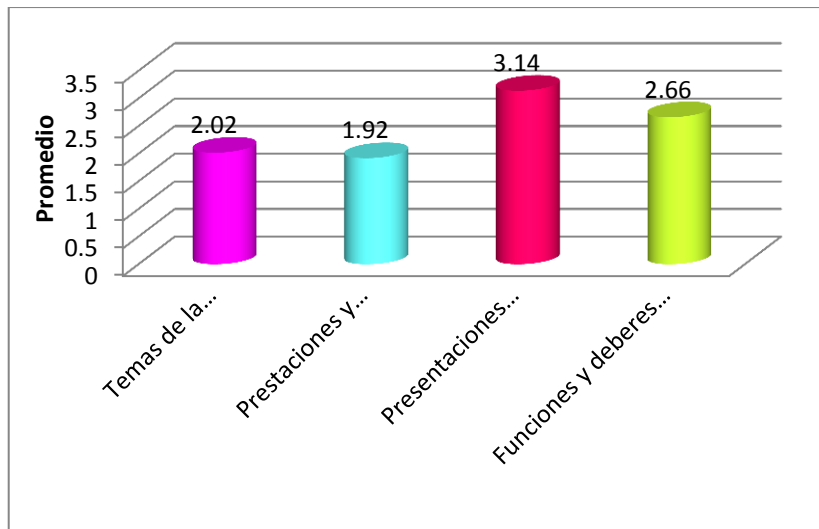
**Análisis e interpretación:**

Del total de encuestados, se observa que la mayoría de los trabajadores, el 63.3% de trabajadores que labora en el Consorcio Orión supermercados Cusco indican que la inducción que recibieron en general es mala, mientras que el 33.7% señala que es regular la inducción que recibieron, esto debido a que dan poca información y regular conocimiento, explicación e información en cuanto a los temas de la organización global, prestaciones y servicios al personal, presentaciones personales y funciones y deberes específicos.

Tabla 19 *Comparación promedio de los dimensiones de Inducción de personal*

	Media	Calificación
Temas de la organización global	2.02	Malo
Prestaciones y servicios al personal	1.92	Malo
Presentaciones personales	3.14	Regular
Funciones y deberes específicos	2.66	Regular
<b>INDUCCION</b>	<b>2.38</b>	<b>Malo</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 14 *Comparación promedio de los dimensiones de Inducción de personal*

### **Análisis e interpretación**

Se observa que en las dimensiones consideradas para conocer la inducción de personal del consorcio Orión supermercados Cusco 2018, se encuentra mala con un promedio de 2.38 esto debido a que la empresa está dando poca información al dar la inducción al personal nuevo, en cuanto a los temas de la organización global 2.02 siendo esto malo ya que la empresa está dando poca importancia a este tema, 1.92 esto indica que es mala la inducción sobre las prestaciones y servicios al personal, 3.14 indica que es regular la inducción de las presentaciones personales que se brinda a los nuevos empleados al momento de empezar a trabajar en la empresa, finalmente 2.66 siendo regular la inducción a las funciones y deberes específicos lo que significa que la empresa está dando algo de importancia a este tema.



## CONCLUSIONES

Posteriormente de haber realizado el procesamiento de datos se llegó a las siguientes conclusiones:

La inducción de personal en el consorcio Orión supermercados Cusco, es calificado por parte de los trabajadores como malo, esto determinado por el 2.38 de promedio; lo cual indica que el 63.3 % del personal recibió una mala inducción y el 33.7% refiere que fue regular, poniendo así en evidencia que, los procesos de socialización a los nuevos trabajadores no son los adecuados, ello afecta directamente al nuevo trabajador produciendo que este no se adapte a la mística en equipo ni a la organización, así como también no aprenda de manera más rápida sus funciones.

En cuanto a la inducción sobre los temas de la organización global el 68.4% de los trabajadores del Consorcio Orión supermercados Cusco percibe como mala, lo cual indica que no socializan de forma adecuada, no se les brinda información precisa sobre la historia de la empresa, la estructura, las normas de seguridad, las líneas de productos y; finalmente, las políticas y normas de la empresa, generando un desconocimiento al nuevo trabajador sobre la empresa en términos generales, lo cual causa incertidumbre sobre éste, y no conozca su nueva organización.

En cuanto la inducción sobre las prestaciones y servicios al personal, el 72.4% que labora en el Consorcio Orión Supermercados Cusco, califica como malo, esto debido a que, la información brindada sobre las políticas salariales, vacaciones y días feriados, capacitación y desarrollo fueron malas, lo cual corrobora que, la inducción no fue la correcta, causando en los trabajadores desconocimiento total en los temas mencionados anteriormente.

Se llegó a la conclusión que la mayoría de los trabajadores conformados por el 73.5% que labora en el Consorcio Orión Supermercados Cusco percibe una regular forma de inducción a las presentaciones personales; esto debido a que, la empresa tiene una



aceptable forma de presentación al nuevo personal sea presentado con su supervisores, y sus compañeros de trabajo, lo cual indica que se quiere que el nuevo personal se adapte más rápido con los demás trabajadores que forman parte de la empresa; pero aún sigue siendo deficiente ya que no se les hace una presentación con los jefes del supervisor

En cuanto a lo que se refiere a la inducción sobre las funciones y deberes específicos, se muestra que el 52.6% de trabajadores la califican como regular, ello quiere decir que, se les da una aceptable pero no suficiente información, explicación y conocimiento en cuanto a la ubicación del puesto, las labores a cargo del empleado y la descripción del puesto que tiene la empresa para su nuevo personal; por lo tanto, esto incide que muchas veces una vez dentro de la empresa el nuevo personal no sabe con exactitud y precisión sobre la ubicación de su puesto, sus labores y funciones dentro de la empresa.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda al consorcio Orión supermercados Cusco, que para realizar la inducción de personal en todos sus nuevos trabajadores, se desarrolle un programa de inducción detallado, ordenado y ampliamente desarrollado el cuál debe ser dado por un especialista que conoce la empresa, el cuál tenga manuales, folletos, diapositivas y dinámicas los cuales sean brindados el primer día de labores del nuevo empleado, donde explique e informe, y dar a conocer cómo son los temas de la organización global, prestaciones y servicios al personal, presentaciones personales, funciones y deberes específicos del personal, que la persona encargada de la inducción sea idónea y conozca a profundidad la empresa; de esta manera, dar información al nuevo personal, como herramienta para lograr la ubicación correcta del personal, y en el proceso generar la indispensable mística de equipo, y que estos aprendan sus funciones de manera más rápida.

En cuanto a la inducción sobre los temas de la organización global, se recomienda al Consorcio Orión Supermercados Cusco, que, se elabore y proporcione un manual de bienvenida, que consiste en un folleto gráfico junto a un video institucional el cual contenga información detallada de la empresa, como una breve reseña del trayecto de la empresa, estructura de la organización mostrándose en un organigrama, las líneas de productos que comercializa, las normas de seguridad que son las técnicas y procedimientos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes, así como las reglas básicas y directrices acerca del comportamiento que debe tener el trabajador.

Se sugiere al Consorcio Orión Supermercados Cusco, que, para realizar la inducción de personal en cuanto a la prestaciones y servicios al personal, se desarrolle una pequeña conferencia utilizando videos y diapositivas donde el ponente sea un miembro del área de administración de personal, quien debe manejar los temas sobre la política salarial y sobre los beneficios sociales con los que cuenta el personal, estímulos e incentivos que brinda la empresa al personal de acuerdo al desempeño de los empleados; estabilidad en la empresa, oportunidades de crecimiento; así como, explicar sobre las



vacaciones y días feriados que tienen como derechos y; finalmente, dicha exposición explique sobre los procesos de capacitación y desarrollo personal que la empresa brinda, así como las prestaciones de ley (seguros de accidente de trabajo, ayuda por enfermedad).

En cuanto a la inducción de personal sobre las presentaciones personales se indica al Consorcio Orión Supermercados Cusco que, desarrolle un programa de bienvenida de aproximadamente 15 minutos donde permitan hacer las presentaciones respectivas del nuevo empleado con sus supervisores, directores de personal y a los compañeros de trabajo, de modo personal, amical y cordial unos minutos antes de empezar con la jornada laboral.

Se recomienda al Consorcio Orión Supermercados Cusco que, para realizar la inducción de personal en relación a las funciones y deberes específicos en todos sus nuevos trabajadores, se desarrolle un manual que contenga de manera explícita el título del puesto del nuevo empleado, nombre de la persona que lo ocupa, clave y foto, con la intención de que el trabajador ubique y conozca su área en la organización y otras áreas, también se debe brindar al nuevo trabajador una copia del análisis o descripción del puesto que ocupa y explicar de modo general las actividades que deben realizarse, así como elaborar un plan de recorrido guiado por la empresa, sobre los espacios geográficos de la rutina diaria, como entradas, salidas, entre otros desde su lugar de trabajo hasta otras instalaciones de la empresa, lo cual permitirá el reconocimiento de sus puestos.



## BIBLIOGRAFÍA

- Bernuy, O. (2015). La Jornada de Trabajo: horario de trabajo, trabajo en sobretiempo, tiempo de refrigerio y trabajo nocturno. *Actualidad Empresarial*, 2.
- Burgos, J., & Rodríguez, G. (2016). Programa de inducción para integrar a los colaboradores que se incorporan al área administrativa de la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo, año 2015. Trujillo, Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima.
- Castillo, J. (2006). *Administracion de Personal un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Coe Ediciones.
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de Recursos Humanos*. Cordoba: Editorial Brujas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico DF: McGraw-Hill Companies.
- Córdova, B. (2016). “Creación de un manual de procedimientos de inducción para la empresa Dimarsa en la ciudad de puerto montt”. Puerto Mott, Chile.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico DF: Pearson.
- Escuela Europea Mangement. (05 de Junio de 2018). *Escuela Europea Mangement*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2018, de <http://www.escuelamangement.eu/direccion-general-2/manual-politicas-una-empresa-sirve>
- Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*. McGraw Hill.
- Garcia Prado, E. (2014). *Actitud emprendedora y oportunidad de negocio*. España: Paraninfo.
- García, G. (2014). Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial. *Tesis*. Guatemala.



- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, Selección, contratación e inducción de personal*. Mexico DF: El Manual Moderno.
- Hernández, R. (2013). *Metología de la Investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. (2014). *Metología de la Investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia*. Mexico DF: Pearson.
- Lusthaus, C., Adrien, M.-H., Anderson, G., Carden, F., & George, M. (2002). *Evaluación Organizacional para mejorar el Desempeño*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Ministerio de Trabajo. (s.f.). Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de Ministerio de Trabajo:  
[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/INF\\_VACACIONES.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/TRABAJADORES/INF_VACACIONES.pdf)
- Montoya, A. (2011). *Derecho del Trabajo*. Barcelona: Tecnos.
- Natalia, P. (2017). *Natalia Piernas*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2018, de <https://www.nataliapiernas.com/historia-de-empresas/>
- Olaya, M., Meza, A., & López, E. (2017). *Influencia de la inducción y reforzamiento de capacidades del personal en el proceso de compras de la empresa Flamusa S.R.L - 2017*. Lima, Perú.
- Peñaranda, C. (15 de Enero de 2018). *Cámara de Comercio de Lima*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2018, de Cámara de Comercio de Lima:  
<http://www.camaralima.org.pe>
- Phillip, K., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing*. Pearson.
- Real Academia Española. (s.f.). Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=YkMAc5U>
- Reyes, N. (2005). *Diseño de un programa de inducción para el personal administrativo de central distribuidora S.A*. Guatemala.
- Robbins, S. (2003). *Administración*. Barcelona: McGraw Hill.





Robbins, S., & Mary, C. (2010). *Administracion*. Mexico DF: Pearson.

Sánchez, J., Pizarro, N., Enrriquez, A., & Gónzales, J. M. (s.f.). *Seguridad en el Trabajo*. Madrid: Gaficas Marcar, SA.

Serrano, F., & César, S. (2005). *Gestión, Dirección y Estrategia de producto*. Madrid: Esic.

Thompson Jr, A., & Strickland Iii, A. (2015). *Administracion Estrategica*. Barcelona: McGraw Hill.

Werther, W., Davis, K., & Guzman. (2014). *Administracion de Recursos Humanos Gestion del capital humano*. Mexico DF: McGraw Hill.



# ANEXOS



## MATRIZ DEL INSTRUMENTO: “INDUCCIÓN DE PERSONAL DEL CONSORCIO ORIÓN SUPERMERCADOS CUSCO – 2018”

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N DE ITEMS	PREGUNTAS	REACTIVOS
TEMAS DE LA ORGANIZACIÓN GLOBAL	Historia de la empresa	25%	7	Le dieron a conocer la historia de la empresa Le dieron a conocer los valores de la empresa	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Estructura de la empresa			La empresa le dio a conocer sobre su estructura organizacional	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Normas de seguridad			La empresa le dio a conocer sobre la normativa de seguridad en casos de accidentes La empresa le dio a conocer sobre los procedimientos de seguridad en relación con la tarea realizada	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Líneas de productos			Fue informado detalladamente sobre los diferentes productos que vende la empresa	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Normas y políticas de la empresa			Le dieron a conocer sobre las normas y políticas que se maneja dentro de la empresa	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
PRESTACIONES Y SERVICIOS AL PERSONAL	Política salarial	25%	7	Le informaron sobre las remuneraciones que maneja la empresa le informaron sobre los estímulos e incentivos que tiene la empresa	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Vacaciones y días feriados			Le informaron sobre sus derechos de vacaciones anuales	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Capacitación y desarrollo			Le dieron a conocer sobre la capacitaciones dentro de la empresa	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Servicios médicos especiales			Le informaron que cuenta con un seguro de accidentes de trabajo	Nada, poco, regular, bastante, demasiado



PRESENTACIONES PERSONALES	Presentación al supervisor	25%	3	El primer día que empezó a trabajar en la empresa fue debidamente presentado ante su supervisor	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Presentación a los jefes del supervisor			El primer día que empezó a trabajar en la empresa fue debidamente presentado con los jefes supervisor	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Presentación a los compañeros de trabajo			El primer día laboral en la empresa le presentaron formalmente a todos sus compañeros de trabajo de su área y áreas relacionadas	Nada, poco, regular, bastante, demasiado Nada, poco, regular, bastante, demasiado
FUNCIONES Y DEBERES ESPECÍFICOS	Ubicación del puesto de trabajo	25%	5	Le dieron a conocer y explicaron sobre espacios geográficos de la rutina diaria, como las entradas, salidas, entre otros desde su lugar de trabajo hasta otras instalaciones de la empresa Se le ofreció un debido recorrido por las distintas instalaciones de la empresa Le dieron a conocer sobre el espacio físico y geográfico donde realizaría sus labores	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Labores a cargo del empleado			Le dieron a conocer sobre las actividades que usted debe realizaría en su puesto de trabajo Le dieron a conocer las principales responsabilidades de su puesto dentro de la empresa	Nada, poco, regular, bastante, demasiado
	Descripción del puesto			Le dieron a conocer cuáles son las principales obligaciones de su puesto dentro de la empresa	Nada, poco, regular, bastante, demasiado



**MATRIZ DE CONSISTENCIA: “INDUCCION DE PERSONAL EN EL CONSORCIO ORIÓN SUPERMERCADOS CUSCO – 2018”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLE DIMENSIÓN</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Problema Especifico</b>	<b>Variable:</b>	<b>Tipo</b> - Básica
¿Cómo es la inducción de personal del consorcio Orión supermercados Cusco – 2018	Describir la inducción de personal en el consorcio Orión supermercados Cusco -2018	Inducción de personal	<b>Nivel</b> - Descriptivo
<b>Problema General</b>	<b>Problema Especifico</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Diseño</b> - No experimental
Cómo son los temas de la organización global en el personal del consorcio Orión supermercados Cusco -2018?  ¿Cómo son las prestaciones y servicios al personal en el consorcio Orión supermercados Cusco -2018?  ¿Cómo son las presentaciones personales en el consorcio Orión supermercados Cusco - 2018?  ¿Cómo es las funciones y deberes específicos del Consorcio Orión supermercados del Cusco -2018?	Describir los temas de la organización global al personal del consorcio Orión supermercados Cusco - 2018.  Describir las prestaciones y servicios al personal del consorcio Orión supermercados del Cusco -2018.  Describir las presentaciones personales al personal del consorcio Orión supermercados del Cusco -2018.  Describir las funciones y deberes específicos al personal del consorcio Orión supermercados Cusco - 2018.	D1. Temas de la Organización global  D2. Prestaciones y servicios al personal  D3. Presentaciones personales  D4. Funciones y deberes específicos de los colaboradores	<b>Población</b> -400 Colaboradores de los supermercados Orión del Cusco  <b>Muestra</b> (196) colaboradores  <b>Técnicas</b> - Encuesta  <b>Instrumentos</b> - Cuestionario <b>Procesamiento de datos</b>  SPSS V.221



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES**

Buenos días, soy alumna de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco y estoy haciendo un trabajo de investigación. Cuyo tema de investigando titula: **Inducción de personal en el consorcio Orión supermercados CUSCO - 2018**. Su opinión es sumamente valiosa como trabajador de la Empresa y quisiera hacerle algunas preguntas al respecto. Previamente aclarando que toda información brindada por Ud. es estrictamente confidencial.

Sírvase contestar valorando de acuerdo a lo establecido:

1. Nada
2. Poco
3. Regular
4. Bastante
5. Demasiado

**INDUCCIÓN DE PERSONAL**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular</b>	<b>Bastante</b>	<b>Demasiado</b>
<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Temas de la Organización global</b>					
1. Le dieron a conocer la historia de la empresa.					
2. La empresa le dio a conocer sobre su estructura organizacional					
3. La empresa le explicó el organigrama.					
4. La empresa le dio a conocer la normativa de seguridad en casos de accidentes.					
5. La empresa le dio a conocer sobre los procedimientos de seguridad en los espacios de trabajo, maquinarias, herramientas.					
6. Fue informado detalladamente sobre los diferentes productos que vende la empresa					
7. Le dieron a conocer las guías básicas de comportamiento que da la empresa para su accionar dentro esta.					
<b>Prestaciones y servicios al personal</b>					
8. Fue informado sobre las remuneraciones que maneja la empresa.					
9. Le informaron sobre los estímulos e incentivos que tiene por parte de la empresa.					
10. Le informaron sobre sus derechos de vacaciones anuales.					
11. Le dieron a conocer de que podría ser líder dentro de la empresa.					
12. Le informaron que la capacitación brindada por la empresa es un esfuerzo por lograr la mejora continua personal.					
13. Le informaron que cuenta con un seguro de accidentes de trabajo y ayuda por enfermedad.					



14. Le informaron que cuenta con prestaciones de ley ya que son las que exige la legislación laboral.					
<b>Presentaciones personales</b>					
15. El primer día que empezó a trabajar en la empresa fue presentado con su supervisor.					
16. El primer día que empezó a trabajar en la empresa fue presentado con los jefes del supervisor					
17. El primer día de labores de la empresa cuando le presentaron a todos sus compañeros de trabajo de su área y áreas relacionadas					
<b>Funciones y deberes específicos</b>					
18. Le dieron a conocer sobre espacios geográficos de la rutina diaria, como las entradas, salidas, entre otros desde su lugar de trabajo hasta otras instalaciones de la empresa					
19. Le dieron a conocer sobre el espacio físico y geográfico donde realizaría sus labores.					
20. Le explicaron detalladamente sobre las actividades que realizaría en su puesto de trabajo					
21. Le dieron a conocer las principales responsabilidades de su puesto dentro de la empresa					
22. Le dieron a conocer sobre las tareas y obligaciones de su puesto de trabajo					

**Gracias por su colaboración.**