

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**INTEGRACIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE VENTA DE
COMBUSTIBLE, LIMA - PERÚ, 2020**

Tesis para optar el Grado de Título profesional de Licenciado en Administración

Andrea Valery Alfaro Alvarez

Código 20150030

Asesor:

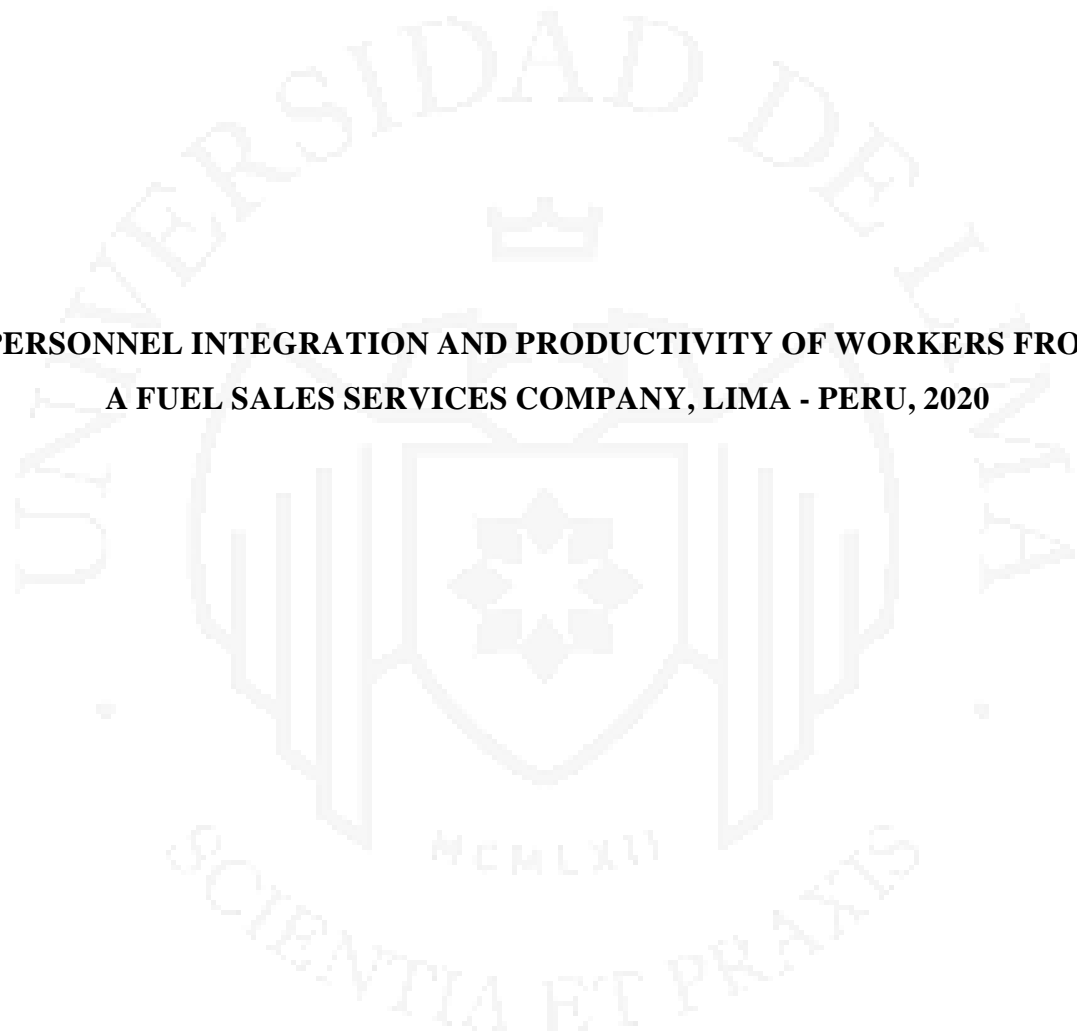
Martin Otiniano Carbonell

Lima – Perú

Febrero de 2024



**PERSONNEL INTEGRATION AND PRODUCTIVITY OF WORKERS FROM
A FUEL SALES SERVICES COMPANY, LIMA - PERU, 2020**



DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico de manera especial a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y porque siempre me apoyaron de manera incondicional en la parte moral y económica para poder llegar hasta aquí.

A mi hermana y demás familiares por el apoyo que siempre me dieron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria. Muchas gracias por siempre estar conmigo en todo momento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer al señor Jesús por darme salud y sabiduría a mis familiares y a mi persona. A mis padres y hermana por sus consejos, su confianza y su paciencia en todo el tiempo de nuestra vida y sobre todo en cada paso que doy.

Un gran agradecimiento a todos mis docentes que con sus conocimientos y experiencia me han ayudado mucho para la realización de esta investigación.

Contenido

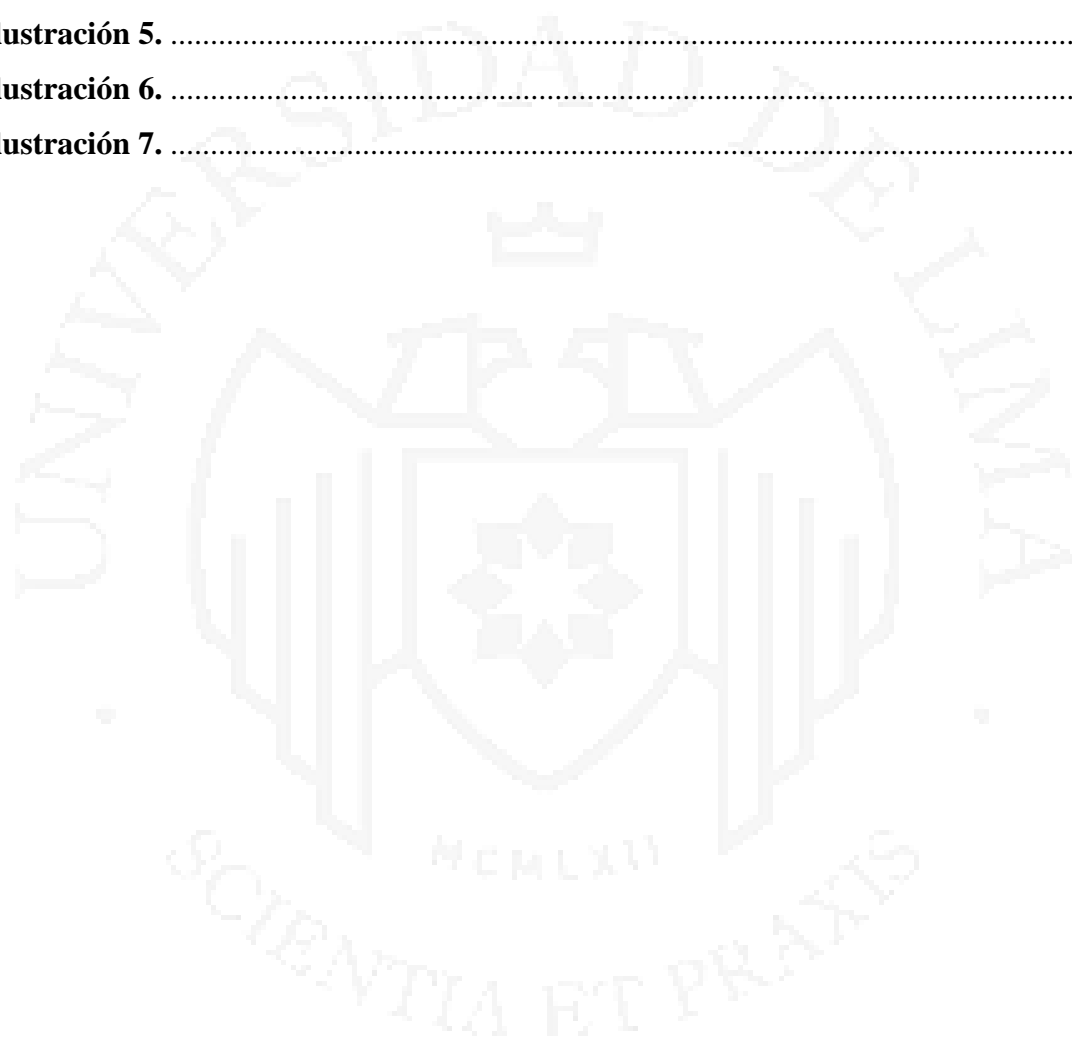
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Descripción de la situación problemática.....	2
1.1. Formulación del problema.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.2.1 Bases teóricas de la Variable 1: Integración del personal.....	14
2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: Productividad de los trabajadores.....	16
2.3.2. Definición de términos básicos.....	18
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	20
CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA.....	27
CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	31
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA.....	52
ANEXOS.....	57

ÍNDICE TABLA

Tabla 1.	24
Tabla 2.	25
Tabla 3.	29
Tabla 4.	31
Tabla 5.	37
Tabla 6.	38
Tabla 7.	38
Tabla 8.	39
Tabla 9.	39
Tabla 10.	40
Tabla 11.	40
Tabla 12.	41
Tabla 13.	41
Tabla 14.	42
Tabla 15.	42
Tabla 16.	42
Tabla 17.	44
Tabla 18.	45
Tabla 19.	46
Tabla 20.	47

ÍNDICE FIGURA

Ilustración 1	4
Ilustración 2.	15
Ilustración 3.	17
Ilustración 4.	21
Ilustración 5.	22
Ilustración 6.	36
Ilustración 7.	37



RESUMEN

La presente investigación surge con la necesidad de poder describir si el proceso de integración de personal presenta relación respecto a la productividad de los colaboradores, debido a ello resulta imprescindible poder indagar sobre los procesos de integración, así como los insumos necesarios para contar con una organización productiva generando un beneficio mutuo entre el colaborador y el empleador, ello resalta la importancia de los procesos de integración que se le brinda al colaborador.

La presente investigación aplicó un estudio cuantitativo del tipo no experimental, es decir que las variables y dimensiones no fueron alteradas o manipuladas por el investigador, además y en concordancia con la revisión de fuentes bibliográficas, el estudio fue de alcance correlacional es decir que conforme a lo expuesto con el objetivo principal se busca determinar la relación de dos variables contando con una población y muestra de 15 colaboradores el cual hacen el total de miembros en la empresa, la cual se dedica al abastecimiento de combustible y servicios relacionados a la limpieza y preservación de vehículos móviles en la ciudad de Lima.

La investigación conto para la recolección de los datos un instrumento validado por el estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach y mediante un juicio de expertos a cargo de los docentes de la Universidad de Lima, en ese sentido al contar con una muestra meno a 50 personas se utilizó el estadístico de Rho de Spearman el cual sirve para contrastar hipótesis determinó que la integración de personal se relaciona de forma significativa con la productividad del personal de la empresa de estudio contando con $p=0.010$, lo que permitido aceptar la hipótesis alterna (H1) y poder descartar la hipótesis nula (H0), esta también presento un nivel de correlación débil con un Rho de Spearman de 0.485.

Línea de investigación: 5200 - 31.b4

Palabras claves: Integración, productividad, colaborador y organización.

ABSTRACT

The present research arises from the need to be able to describe whether the personnel integration process presents a relationship with respect to the productivity of collaborators, due to this it is essential to be able to investigate the integration processes, as well as the necessary inputs to have a productive organization generating mutual benefit between the collaborator and the employer, this highlights the importance of the integration processes provided to the collaborator.

The present research applied a quantitative study of the non-experimental type, that is, the variables and dimensions were not altered or manipulated by the researcher, in addition and in accordance with the review of bibliographic sources, the study was correlational in scope, that is, in accordance with The main objective of the above is to determine the relationship of two variables with a population and sample of 15 collaborators, which make up the total number of members in the company, which is dedicated to the supply of fuel and services related to cleaning and preservation. of mobile vehicles in the city of Lima.

The research used an instrument for data collection validated by the Cronbach's Alpha reliability statistic and through an expert judgment by the teachers of the University of Lima, in that sense by having a sample of less than 50 people. Spearman's Rho statistic was used, which serves to contrast hypotheses. It determined that personnel integration is significantly related to the productivity of the personnel of the study company, with $p = 0.010$, which allowed the acceptance of the alternative hypothesis (H1) and to be able to discard the null hypothesis (H0), this also presented a level of weak correlation with a Spearman's Rho of 0.485.

Line of research: 5200 – 31.b4

Keywords: Integration, productivity, collaborator and organization.

INTRODUCCIÓN

Como bien sabemos, el objetivo de gran parte de las compañías en el Perú es lograr satisfacer sus objetivos organizacionales. Es por esto que se debe considerar como un elemento clave a los trabajadores de la empresa; ya que, sin ellos la sustentabilidad de las organizaciones y sus logros no serían posibles.

Debido a ello surge el concepto de integración del personal, el cual se inicia desde el proceso de presentación del nuevo personal y culmina en el desarrollo de las actividades y tareas por la cual fue contratado.

En base a lo expuesto líneas arriba, es importante investigar la integración de personal como un papel indispensable en productividad de los trabajadores del grifo por ende es necesario realizar la comprobación de esta.

Dentro de la integración de los trabajadores se analizarán los temas relacionados a la Orientación/ Socialización y adaptación y en cuanto a la productividad; se desarrollan los temas vinculados con la eficacia, eficiencia y el cumplimiento de metas.

En dicha investigación se analiza la situación de la empresa Servicios Rigal S.A.C que actualmente está ubicado en el distrito de Surquillo en Lima metropolitana. Empresa cuya actividad comercial es la venta al por menor de combustibles. Si bien es cierto esta empresa tiene varios años en este rubro, casi veinte años, aún no cuenta con una manera específica de medir su productividad ni conoce cuáles son los factores que influyen en ésta.

Este es un punto muy importante en la empresa, ya que, no sólo deberá enfocarse en aumentar las ganancias, sino que también podrá desarrollar algunas estrategias que le permitan fortalecer el vínculo con sus trabajadores, generando así relaciones duraderas con el paso del tiempo.

Es por esto que, por medio de algunas encuestas vía web a los colaboradores y entrevista virtual con el gerente se dará a conocer si existe alguna relación entre estas dos variables.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la situación problemática

Antes de la descripción de la situación problemática debemos hablar sobre la significancia de lo que se entiende por integración de personal, para ello debemos mencionar al autor Puchol (2019) el cual señala que la integración dentro de una organización se encuentra conformada por una serie de procesos los cuales son definidos por el área de Recursos Humanos de la empresa, siendo esta una parte fundamental para que los nuevos colaboradores se socialicen con la empresa, además de ello los trabajadores deben alinearse con las obligaciones del puesto, todo ello contribuye a mejorar los proceso de orientación y socialización.

El mundo empresarial en las últimas décadas ha crecido enormemente, lo que ha generado que las organizaciones centren todos sus esfuerzos en mejorar su productividad por lo que se encuentran en la necesidad constante de potenciar el recurso más importante de una empresa, el cual es el recurso humano, Chiavenato (2021). En ese sentido el proceso de integración de personal toma significancia, debido a que cada organización busca la mejor manera de presentar, socializar e inducir a su personal para el óptimo desarrollo de su función, se debe precisar que al personal recién ingresado y el cual desconoce los procesos de la organización se le considera outsider es decir una trabajador ajeno a la visión y objetivos de la empresa, por otro parte al colaborador que se encuentra involucrado, que conoce y manejan los procesos de la empresa contribuyendo a mejorar la producción de esta son considerados insiders dentro de la compañía, debido a que se encuentran involucrados con la visión, misión y objetivos de la organización.

Adicionalmente, cada vez más investigaciones científicas han evidenciado la gran necesidad de esforzarse para el proceso de inducción de los trabajadores, de los cuales, los obtenidos por Brandon Hall Group (2018), Christine Marino y el Center for American Progress, han establecido lo siguiente: (a) una correcta ejecución del proceso de inducción de personal genera calidad en la tasa de fidelizar a los trabajadores que recién han ingresado en un 82% y su eficiencia en un 70%; (b) los trabajadores que interactúan en la actividad de inducción de operarios correctamente unificado cuentan con un 69% más de

probabilidades de estar en la compañía por tres años; (c) un nuevo colaborador es conveniente tener entre 8 y 12 meses para lograr ser eficientes como sus pares; (d) más de la mitad de colaboradores que ya no trabajan en sus actividades de la empresa usualmente es en el primer año; (e) en Estados Unidos, el costo de reemplazar a un colaborador medio se encuentra entre 10% y 30% de su remuneración.

Por tanto, todo esto es resumido en la inversión del proceso de la introducción de los colaboradores y se consigue que los trabajadores sean más eficientes en menos tiempo, cree la cultura organizacional y disminuyan las tasas de deserción. En la época que las empresas se enfrentan a la dificultad de retener a los colaboradores, las etapas de la inducción logran ser importantes en la estrategia corporativa de la compañía. Por ello, se entiende que, al no contar con un correcto desarrollo de los procesos correspondientes a la incorporación del personal, esto afecta económicamente a las empresas, en ese sentido el hecho que los colaboradores no identifiquen ni comprendan todo el funcionamiento de la empresa no solo afecta a la producción, sino que también repercute en la cultura organizacional debido a que los colaboradores no logran identificarse con la empresa según, Gamelearn Team (2018).

A nivel nacional, Osinergmin (Organismo Supervisor de la inversión de Energía y Minería) es quien más ha enfatizado publicaciones con respecto al personal de estaciones de servicio, grifos, en el Perú, sobre todo, en aspectos relacionados con la supervisión del cumplimiento de normas.

Por otro lado, el sector comercio de combustible en julio 2019 mostró un alza de 3,19%, respecto al mismo mes del año anterior, debido al buen desempeño del comercio al por mayor y al por menor y del comercio automotriz. Asimismo, se evidencia un aumento en la comercialización de materiales de construcción e instalaciones a nivel nacional. Existe un crecimiento dentro de los sectores de mayor demanda y combustibles, así como lubricantes a grifos minoristas (grifos) (ver figura 1). Hubo un crecimiento de la comercialización de combustible para vehículos automotores en estaciones de servicio en concordancia al incremento del parque automotor conforme con lo señalado con INEI (2019).

Ilustración 1.

Sector Comercio a julio de 2019 (año base 2018)

Sector	Variación porcentual 2019/2018	
	Julio	Enero-Julio
Sector Comercio	3,19	2,65
Venta, mantenimiento y reparación de veh. automotores	1,51	-2,50
Venta al por mayor	3,37	3,39
Venta al por menor	3,21	2,70

Fuente: INEI, 2019.

A nivel empresarial y de representatividad, Servicios Rigal S.A.C., el cual inició sus operaciones el 15 de mayo de 2001, cuyos fundadores son Máximo Alfaro Pérez y Guillermo Cusicanqui, desarrolla una actividad de venta al por menor de combustibles, es decir, es un grifo según Universidad Perú (2019).

Una manera en la que el gerente ha optado para poder medir el nivel de productividad es por los ingresos monetarios que se generan semanalmente, el cual según la información revelada por el gerente es de en promedio de S/25 000 (Es lo mínimo de utilidades que se puede generar por semana), evalúan el desempeño de los colaboradores solo a través de la observación y algunas veces revisando las cámaras, además, reciben las felicitaciones y quejas de los clientes sobre los trabajadores. Conforme Samyiah et al. (2022) sostiene que la productividad debe ser medida mediante instrumentos que permitan la recopilación de datos, donde la organización que no logre medir su productividad no es capaz de mejorar sus procesos, ello dificulta que los sistemas de recursos humanos logren la correcta integración del personal; Respecto a la integración, a los trabajadores que son un total de 13 personas, el día de su cumpleaños reciben un bono de 80 nuevos soles; sin embargo, a los colaboradores administrativos les dan un bono y también un almuerzo en el restaurante que ellos eligen, de acuerdo con Hemalatha y Balamurugan (2022) los procesos de integración como el reclutamiento, capacitación y retroalimentación son necesarios en el mantenimiento de un saludable para clima

organizacional, lo que se manifiesta de forma positiva para incrementar los niveles de productividad dentro de una organización. Por ello la empresa de estudio debe saber si los procesos de integración de personal se encuentran relacionados con los niveles de productividad de la empresa de abastecimiento de combustible.

Por último, es necesario precisar que hoy en día existe mucha competencia lo cual ha generado que las organizaciones cuenten con gerentes que puedan entender las necesidades y percepciones que tienen sus trabajadores, de manera tal que puedan establecer propuestas y estrategias para incrementar los niveles de productividad según Gamelearn Team (2018).

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la integración de personal con la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S. A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera la integración del personal se relaciona con la eficiencia de los trabajadores en el Grifo Servicios Rigal S. A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020?
2. ¿De qué manera la integración del personal se relaciona con la eficacia de los trabajadores en el Grifo Servicios Rigal S. A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020?
3. ¿De qué manera la integración del personal se relaciona con la disciplina de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S. A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la integración de personal se relaciona con la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo de Lima metropolitana en el 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar si la integración del personal se relaciona con la eficiencia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo de Lima metropolitana en el 2020.
2. Determinar si la integración del personal se relaciona con la eficacia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo de Lima metropolitana en el 2020.
3. Determinar si la integración del personal se relaciona con la disciplina de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo de Lima metropolitana en el 2020.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La presente investigación es importante ya que se está estudiando la relación de la integración de personal con la productividad de los trabajadores de un grifo; se quiere conocer si existe o no relación alguna entre estas variables.

Los resultados de esta investigación podrán ser utilizados en la toma de decisiones en las organizaciones, ya que, las acciones que se llevarán a cabo tendrán que ser trascendentales para la mejora del grifo. Además, los resultados influirán en la elaboración de estrategias a fin de que sean de beneficio para la gestión de RRHH de la empresa “Grifo Servicios Rigal S.A.C” en el distrito de Surquillo.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El presente estudio se realizó en el distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el año 2020. Para fines de esta investigación, se realizó un análisis en base a la integración del personal y la productividad de los trabajadores del Grifo Rigal S.A.C ubicado en dicho distrito.

Es por ello, que se utilizó métodos de recolección de información como las encuestas y demás información que se obtuvo generosamente de la empresa de Grifos Rigal S.A.C. Por lo tanto, la viabilidad de la técnica es factible.

Para la viabilidad económica, no se necesitó inversión debido a la problemática que estamos pasando actualmente. Las restricciones de desplazamiento hacia la instalación del grifo; ya que, debido a que la investigación fue ejecutada en la pandemia del coronavirus.

La presente investigación se desarrolló en el periodo de un año, en el 2020 donde se obtuvo los datos de aplicación de los instrumentos.

En conclusión, esta investigación resulto viable pues no se presenta ningún riesgo o límite para la obtención de información de los problemas antes planteados.

1.5. Limitaciones del Estudio

Este estudio se llevó a cabo en el año 2020 en las instalaciones del Grifo Servicios Rigal S.A.C. La información recolectada se consideró verídica y contribuye con la toma de decisiones, ya que, todos los trabajadores y el gerente quienes respondieron con la mayor seriedad y sinceridad posible.

Limitaciones propias de la investigación: una de las dificultades que tuvo esta investigación fue la disposición de los trabajadores al momento de hacer las encuestas on-line y del gerente para llevar a cabo una entrevista virtual. De cierta manera, se fue flexible ante la recolección de los datos; ya que, las circunstancias actuales no nos permiten desplazarnos hacia el grifo debido a la pandemia mundial que estamos enfrentando por el coronavirus.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Tenemos a Lay et al. (2021), realizaron una publicación científica sobre como la integración de personal influye en mejorar la coordinación de los trabajadores administrativos en una Universidad, en donde se busca reducir los tiempos de coordinación para el desarrollo de las actividades de la institución, lo cual repercute en mejorar la producción del personal, para la recolección de la información se utilizaron encuestas en la escala de Likert, siendo este un estudio correlacional concluyo que el personal que se encuentra menos integrado con los demás es menos productivo a diferencia del personal que se encuentra más integrado el cual es más productivo.

Se tiene a Gonzales y Cruz (2021) los cuales realizaron una publicación científica sobre como el proceso de selección de personal debe estar acompañada con un proceso de socialización del personal con la finalidad de mejorar la gestión de talento en una empresa de atención al servicio, la investigación planteo como objetivo contribuir en la implementación de un proceso de socialización para el personal recién contratado, la investigación no experimental utilizo como método de recolección de información una encuesta por cada variable de estudio, el mismo que concluyo que el personal que pasa por un proceso de socialización es más productivo que el personal que no ha pasado por dicho proceso.

Se tiene a Beddones (2021) el cual presento una publicación científica sobre el beneficio socialización de los ingenieros y como este se relaciona con la productividad dentro de una empresa de servicios y consultoría, se propuso como objetivo determinar la relación que existe en el proceso de socialización y la productividad como un factor de beneficio empresarial, la investigación fue correlacional del tipo no experimental, para la recolección de datos se utilizó dos tipos de muestra, en donde el primer grupo estuvo conformado por ingenieros que no habían sido socializados y el segundo grupo por ingenieros que fueron socializados, en donde la investigación concluyó que el primer grupo era menos productivo que el segundo lo que demuestra que la implementación de la socialización incrementa los beneficios productivos para la organización.

Adicionalmente se tiene Azizan et al. (2021) presentaron una publicación sobre la influencia que existe entre la integración de personal como táctica para mejorar la productividad de los trabajadores de una empresa de servicios TI de Noruega, el objetivo que se planteó en el estudio fue determinar los niveles de influencia que existe entre las tácticas de integración de personal y la productividad, la investigación de alcance correlacional recaudo su información mediante una encuesta aplica al personal de la compañía, cuya conclusión fue que la productividad se relaciona directamente con las tácticas de socialización que aplica la organización para sus empleados.

Los investigadores Inamura, et al. (2020) realizaron una publicación científica sobre como la socialización del personal en los procesos mejora los niveles de producción, con el objetivo de poder determinar la relación que existe entre las dos variables con la finalidad de poder mejorar los niveles de producción en un centro de investigación, para tales afectos se realizó una encuesta como instrumento de recolección de información, la muestra conto con 54 sujetos y esta concluyo que la socialización contribuye de manera directa y positiva en mejorar los niveles de producción dentro del centro de investigación.

Los investigadores Stan et al. (2020) desarrollaron una investigación para comprobar si la falta de socialización de los empleados dedicados a las ventas de una organización repercute en la disminución de las ventas, la finalidad de la investigación es demostrar la relación asimétrica que existe en las variables integración – socialización y el incremento de las ventas – producción, el estudio fue no experimental, en donde se utilizó una encuesta conjuntamente con un historial de ventas para analizar las variables, se concluyó que la falta de socialización – integración se correlaciona con el nivel de ventas – producción, lo que comprueba que a menor socialización de los empelados existe una menor producción

De acuerdo con Postigo y Gonzales (2021) en su investigación *“La inducción de la Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de la empresa Valtec Consultores S.R.L. Lima, 2021”*, propusieron como objetivo como la gestión de talento humano impacta en la productividad de una empresa consultora, la investigación fue del tipo descriptiva y se contó con una muestra de 33 trabajadores, en donde los datos fueron recolectados mediante la encuesta. Los concluyeron qué la gestión de talento humano si impacta en la productividad de la empresa, eso quiere decir qué al existir una adecuada gestión del talento humano los niveles de productividad serán los óptimos para la organización.

El aporte que nos brinda esta investigación se encuentra en como una adecuada gestión del talento humano el cual tiene como uno de sus procesos más importantes a la integración del personal a la empresa, impacta de manera positiva en incrementar la productividad dentro de una organización.

Espinoza y Suarez (2022) en su tesis “*Socialización y la productividad en la gerencia de abastecimiento de Essalud Jesús María 2021*”, plantearon como objetivo describir la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la productividad dentro de una institución. La investigación fue el tipo correlacionar, se contó con una muestra de 54 trabajadores y los datos obtenidos fueron mediante encuestas. La investigación concluyó que las habilidades gerenciales son de suma importancia al momento de querer incrementar los niveles de productividad dentro de la institución, en donde el líder debe inducir a una adecuada integración de personal a los recién llegados en la empresa.

El aporte que nos da este trabajo está en que los gerentes deben ser capaces de poder generar procesos de integración al personal con la finalidad de poder incrementar y mejorar La productividad dentro de la organización, Además debemos resaltar que la integración no sólo incrementa la productividad sino que también contribuye a mejorar la cultura organizacional de la empresa.

Se hace referencia a Alverto (2021) en su investigación “*La socialización y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales*”, en donde se planteó como objetivo principal determinar como la gestión de recursos humanos se relaciona con la productividad laboral dentro de una empresa comercial. La investigación fue del tipo correlacional y contó con una muestra de 28 trabajadores, en donde los datos fueron recolectados mediante una encuesta en la escala de Likert. Esta concluyó que al existir una deficiente gestión de recursos humanos los niveles de Productividad se ven afectados, debido a que los colaboradores no logran alcanzar las metas trazada, además de ello los trabajadores no logran identificarse con empresa ni tampoco logran integrarse con sus procesos.

Podemos mencionar que el aporte más importante se encuentra en que las empresas no cuenten con una adecuada gestión de recursos humanos carecen de procesos de integración de personal, por lo tanto, esto termina afectando la productividad de la empresa y los trabajadores no logran cumplir con los objetivos que la empresa ha establecido.

Según Matos (2022) en su tesis *“Implementación de un programa de inducción y la productividad laboral del personal comercial de la empresa Fisim S.A.C. 2020”*, planteado como objetivo describir la relación que existe en la implementación de un programa de capacitación para integrar al personal y la productividad laboral de una empresa financiera. La investigación fue del tipo correlacionar, se contó con una muestra de 36 asesores comerciales y Los datos fueron obtenidos mediante la encuesta. La investigación concluyó que la implementación de un programa de capacitación para la integración del personal influye y se relaciona con la productividad del personal de la organización, es decir a mayor efectividad del programa de capacitación para la integración mayores son los niveles de productividad de la empresa, pero a la menor efectividad en el programa de capacitación para la integración del personal la productividad se ve reducida.

El aporte que nos brinda esta investigación es qué la integración del personal se encuentra relacionada con la productividad, en donde al existir mayores programas de integración mayores son los niveles de productividad de los trabajadores, por otro lado al existir menores programas de integración a trabajadores menores son los niveles de productividad de estos.

Soto (2020) en su tesis *“Gestión de Personal y Productividad en la Dirección Regional de Producción, Junín – 2019”*, En donde se propuso describir la relación que existe en la gestión de personal y la productividad de una institución. La investigación fue del tipo correlacional, se contó con una muestra de 22 trabajadores y para la recolección de datos se usó la encuesta. La investigación concluyó que la implementación de un programa de gestión de personal beneficia a incrementar los niveles de productividad de los colaboradores, además de ello esto beneficia a que exista una mejor integración del personal y que éste se sienta identificado con los procesos de la empresa en donde la organización no sólo obtiene una mejora de la productividad del personal, sino que también se mejora el clima laboral.

El aporte que nos deja esta investigación es qué la gestión de personal es fundamental para que pueda existir un adecuado proceso de integración de personal dentro de una organización, en donde no solo se beneficia la organización, sino que se beneficia el colaborador al contar con un ambiente con un clima laboral adecuado para el correcto desarrollo de sus funciones.

De acuerdo con Rojas (2022) en su investigación *“La inducción del personal operativo y su relación con la productividad de una empresa manufacturera”*, planteo como objetivo determinar la relación que existe entre las capacitaciones del personal recién contratado y la productividad dentro de una empresa. La investigación fue correlacional y utilizo las encuestas como instrumento de recolección de información, se contó con una muestra de cien personas. El investigador concluyo que si la empresa desarrolla un programa de inducción basado en capacitaciones los niveles de producción se verán incrementados, lo cual resulta beneficioso para cualquier organización.

El aporte que nos brinda el autor se encuentra que los procesos de capacitación y preparación que realiza para al personal recién ingresado, lo que repercute en el incremento de la productividad, es decir a mayor cantidad de procesos de integración el nivel de la productividad se ve incrementado.

Robalino y Bohorquez (2021) en su tesis *“La socialización del personal y desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad, año 2021”*, en donde los investigadores plantearon como objetivo el determinar la relación que existe en la gestión del talento humano y los niveles de desempeño en una empresa de crédito, la investigación fue del tipo correlacional y se contó con una muestra de 160 trabajadores, para la recolección de la información se utilizó una encuesta en la escala de Likert. La investigación concluyo que Al existir un adecuado manejo de la gestión del talento humano los colaboradores se van a sentir más integrados a la organización lo cual repercute en incrementar los niveles de desempeño, es decir que la integración beneficia a la cultura organizacional de la empresa y contribuye a mejorar los niveles de productividad.

Esta investigación nos aporta a determinar qué la gestión de talento humano se encuentra íntimamente relacionada a la productividad, por lo tanto, la gestión de talento humano tiene como uno de sus principales procesos el proceso de integración del personal, El cual como hemos podido observar en el trabajo de investigación afecta en gran medida a la productividad de una organización.

Basantes (2022) en su investigación *“Los procesos de inducción y la productividad de la Empresa Tecnimadera, ubicada en la Ciudad de Baños de Agua Santa, Tungurahua – Ecuador”*, se planteó como describir la relación que existe entre la

gestión de talento humano y la productividad en una empresa maderera, para ello realizó una investigación descriptiva, se contó con una muestra de 87 trabajadores la cual usó como instrumento de recolección de datos las encuestas. El investigador pudo llegar a la conclusión que al existir una inadecuada gestión de talento humano la productividad se ve afectada de manera negativa, lo que resulta perjudicial para la empresa en términos económicos.

El aporte que nos brinda esta investigación se encuentra en qué la productividad de una empresa se encuentra asociada a la gestión de talento humano, En este caso en particular uno de los procesos más importantes para la gestión se encuentra en poder integrar a los colaboradores con la cultura y los procesos que tiene la empresa.

Peña Rodríguez (2021) en su tesis *“Influencia del ambiente laboral en la productividad de los colaboradores en una empresa bananera del departamento del Magdalena”*, Los investigadores propusieron como objetivo es describir como incluye el ambiente laboral con la productividad de una empresa bananera, la investigación Fue del tipo descriptivo y se contó con una muestra de 37 operadores, la información fue obtenida mediante entrevistas y encuestas. Le investigación concluyó qué al existir un inadecuado ambiente laboral la productividad se ve afectada de manera negativa lo que perjudica aquella empresa pueda lograr las cuotas de producción que se han propuesto, además se pudo observar qué los trabajadores no se sentían integrados a la empresa lo que demostró que no existía un adecuado trabajo en equipo.

Como el aporte más resaltante de esta investigación podemos mencionar qué la integración del personal es un proceso clave y de mucha importancia para la organización debido aquí la escasez o la carencia en la aplicación de los procesos de integración perjudican en gran medida a los niveles de producción.

Caro (2021) en su investigación *“Gestión de talento humano por competencias: un modelo funcional de integración del personal con los objetivos organizacionales”*, plantío como objetivo como la gestión del talento humano por competencias beneficia a la integración del personal y esto beneficia a la empresa para lograr los objetivos organizacionales que se han propuesto. La investigación fue de tipo correlacionar, se contó con una muestra de 27 colaboradores del área administrativa, en donde se usó como instrumento de recolección la encuesta. La investigación concluyó qué la gestión de talento humano por competencias es un adecuado modelo para la integración del personal,

en ese sentido al existir una adecuada integración del personal esto beneficia a la empresa a poder cumplir con las metas y objetivos que se han trazado.

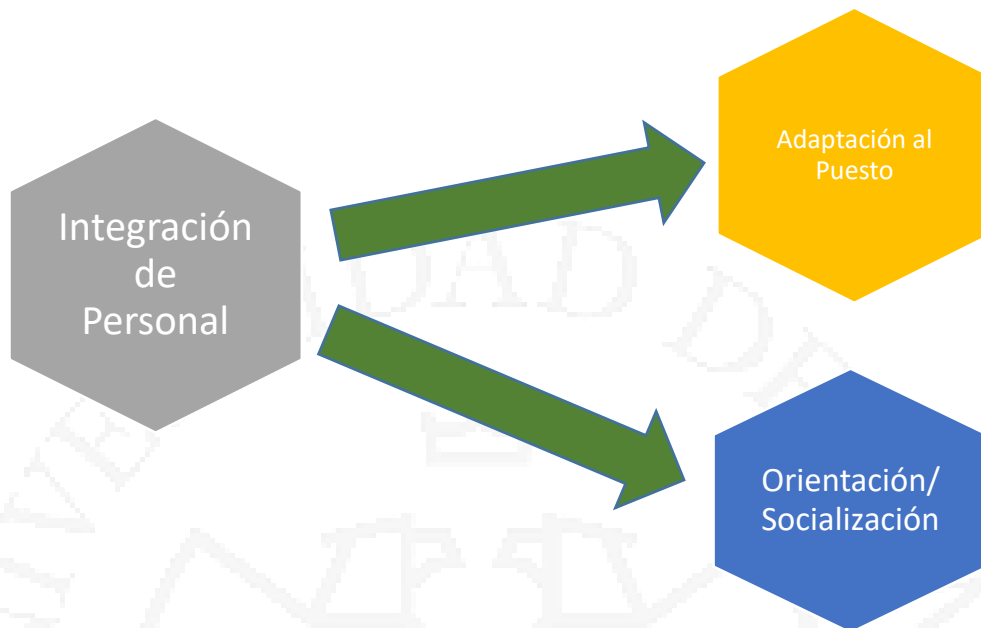
El aporte de esta investigación fue el poder rescatar el proceso de integración de personal es fundamental para poder alcanzar las metas y objetivos que la corporación se ha atrasado, es decir si existe un adecuado proceso de integración la producción se verá afectada de manera positiva y sobre los artículos científicos vistos en el punto anterior podemos afirmar que existe una relación significativa entre la variable integración de personal y la variable dependiente productividad, en donde la mayoría de los estudios han sido de alcance correlacional Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

2.2.1 Bases teóricas de la Variable 1: Integración del personal

El concepto de integración de personal es el proceso en donde las organizaciones gestionan la incorporación de un nuevo personal o colaborador empresa, este proceso se inicia desde el reclutamiento, que es en donde las empresas desarrollan el perfil de puesto con la finalidad de poder cubrir la necesidad demandada por la empresa, Después de este paso viene el proceso de selección, en donde las empresas mediante técnicas y estrategias selecciona al candidato idóneo para cubrir la plaza, después de ello se tiene el proceso de inducción, en donde el colaborador es asociado a los procesos internos de la organización explicándole y dándole herramientas para el correcto desarrollo de sus funciones, por último se tiene el proceso de capacitación en donde la organización brinda nuevos y mejores conocimientos para el mejor desarrollo de las actividades del colaborador, debido a ello se debe mencionar dos insumos necesarios para el proceso de integración de personal, en donde el primero es la socialización, en donde el colaborador absorbe el conocimiento necesario sobre la empresa, sobre sus procesos y sobre la importancia que tiene en su puesto para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, el segundo insumo para la integración de personal son las obligaciones del puesto, estas deben ser de carácter estricto y por mutuo acuerdo entre el empleador y el empleado, las obligaciones del puesto deben ser estratégicas y estar enfocados en apoyar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos Louffat (2018).

Ilustración 2.

Integración de personal



Fuente: Louffat 2018, Integración de personal.

a) Adaptación al puesto

La adaptación al puesto se define como el proceso interno que atraviesa el colaborador para poder adecuarse a su entorno laboral, en ese mismo sentido la organización tiene como tarea entregar y facilitar todas las herramientas e insumos necesarios para poder garantizar el óptimo desarrollo de las funciones del colaborador. Adicionalmente se precisa que la adaptación al puesto contribuye al colaborador, según Hernández, (2019) es decir que el colaborador al conocer y desarrollar sus habilidades, así como conocer y disminuir sus limitaciones, esto contribuye para que el trabajador pueda alcanzar los objetivos de la empresa.

b) Orientación / Socialización

Es uno de los procesos más importantes para la integración de un personal, este se basa en poder facilitar la adaptación del individuo dentro de la organización, con la finalidad de que este pueda desarrollar correctamente sus funciones mediante la orientación que ofrece la organización al colaborador, para desarrolle competencias los cuales permitan

una mejora constante al momento de desarrollar sus actividades, adicionalmente la socialización permite mejorar el clima laboral entre los colaboradores debido a que estos son más cooperativos entre sí al momento de desarrollar o afrontar alguna nueva meta objetivo que la empresa atrasado, por último podemos decir que la socialización también contribuye a mejorar la cultura organizacional, debido a que el trabajador se identifica con el puesto de trabajo y con la misión y la visión que tiene el empresa Amo, (2020).

c) Seguimiento del proceso

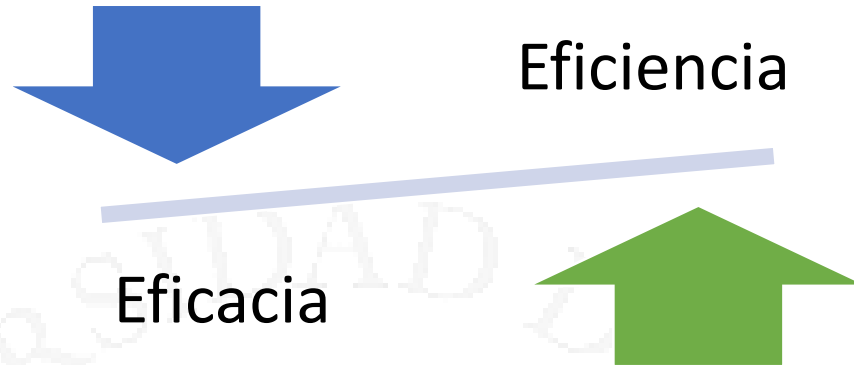
Dentro del ambiente de los recursos humanos el seguimiento se considera a la acción constante y periódica para la revisión de la información recolectada de un colaborador en un periodo de tiempo específico, con la finalidad de poder determinar diversos diagnósticos que permitan a la organización conocer los niveles de producción y la capacidad de repuesta de su colaborador al momento de realizar su jornada, por ello resulta necesario seguimiento constate acompañado de un feedback que retroalimiente al colaborador Dessler (2019).

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: Productividad de los trabajadores

La productividad es la forma en que las empresas pueden medir si los colaboradores han podido cumplir en un tiempo establecido la tarea o meta que se le atrasado, está bien a representar el esfuerzo que ha realizado el colaborador para poder alcanzar y cumplir dicha tarea, desarrollo correcto de la productividad el colaborador debe contar con el conocimiento y la experiencia, en el correcto desarrollo de la tarea, por último podemos mencionar que la productividad para el organización es de suma importancia debido a que sin ella resulta imposible poder satisfacer las demandas y necesidades de los clientes Louffat, (2021).

Ilustración 3.

Eficacia y Eficiencia



Fuente: Munian 2020, la eficiencia y la eficacia

a) Eficacia de los trabajadores

Esto se basa en como los trabajadores desarrollan sus actividades y sus metas sin considerar el uso de recursos que se está utilizando para poder alcanzar ese objetivo, es decir lograr el objetivo sin importar el fin, en este punto podemos decir que lo importante es llegar sin importar los medios que se usen para poder lograrlo, para que una organización logre la eficacia de sus trabajadores debe considerar dos condiciones básicas para esto, primero el colaborador debe estar comprometido con la meta y objetivo que se quiera alcanzar, segundo el colaborador debe poder adaptarse a su entorno con la finalidad de qué pueda idear y planear soluciones a las posibles dificultades que pueda encontrarse en el transcurso de poder alcanzar la meta que se establecido Munian (2020).

b) Eficiencia de los trabajadores

Esta establece que para poder alcanzar la meta objetivo que se atrasado se deben usar lo mínima cantidad de recursos, es decir la cantidad optima de recursos económicos y en recursos humanos para poder lograr la meta, por ello podemos mencionar que la eficiencia se establece en base a los medios que serán utilizados para poder alcanzar el fin qué se ha propuesto, es decir una organización que cuente con la eficiencia de sus trabajadores podrá ahorrar costos y reducir recursos, esta también puede ser considerada como lograr grandes resultados como mínimo esfuerzo Kinley y Shlomo (2019).

c) **Disciplina en los trabajadores**

La disciplina se considera el factor más determinante para poder alcanzar una meta, esta se encuentra vinculada a la productiva y al correcto desarrollo de las actividades y tareas que se encomiendan al colaborador, la disciplina es esencial para reducir los conflictos laborales, así como también facilita la convivencia de los colaboradores, por otra parte, la falta de disciplina dentro de una organización genera problemas en el nivel de desempeño de los trabajadores Ayensa (2020).

2.3.2. Definición de términos básicos

Integración de personal.- Etapa donde se elige y se utiliza los necesarios recursos para ejecutar las decisiones establecidas previamente para la puesta en práctica de los planes, comprendiendo tanto recursos materiales como humanos; no obstante, estos últimos son los más importantes. Para fines de esta investigación, integración de personal se define como una actividad en la cual el nuevo trabajador pasa de ser una persona ajena a todas las actividades que se realizan en la empresa, a una persona que conoce y se muestra familiarizado con todos los procesos productivos dentro de una organización.

Socialización. - Proceso que implica, con respecto a un nuevo empleado, una exposición correspondiente acerca de las premisas y las bases con las cuales funciona la empresa y la forma en que podrá colaborar en este aspecto Chiavenato (2007).

Para fines de este estudio, nos referimos a socialización como el proceso en el que los trabajadores inician una relación cercana con sus demás compañeros y sus superiores dentro de su centro de labores.

Obligaciones de los puestos. - Cuando hablamos de obligaciones de puestos hacemos referencia a todas aquellas actividades y/o tareas que deben realizar los trabajadores dentro de un horario establecido en su centro de trabajo.

Productividad. - Cantidad de productos producidos por horas de trabajo humano). Medida de la manera en que se gestionan los recursos específicos para el logro de los oportunos objetivos establecidos en términos de cantidad y calidad (Riggs y Félix,

Eficiencia. - la eficiencia es poder hacer siempre las cosas correctas y si en caso se presente algún problema, los trabajadores tengan la capacidad de poder resolverlos de manera adecuada y oportuna.

Eficacia. - Indicación de la medida mediante la cual se han alcanzado resultados, o sea, es la capacidad para el logro de objetivos, se podría decir que es como la capacidad que tienen los trabajadores para poder cumplir todas las metas impuestas por sus superiores; siempre y cuando se hagan las cosas correctas.

Disciplina. – Se define como el conjunto de normas y reglas de convivencia que estable la organización con la finalidad de mejorar los procesos productivos de la empresa.



CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Grifo servicios Rigal S.A.C, ubicada en el distrito de Surquillo cuenta con más de 20 años dedica al abastecimiento de combustibles para vehículos terrestres, empezó contando con 4 trabajadores y ahora en la actualidad cuenta con 13 trabajadores, la empresa de Grifos servicios Rigal se considera una empresa familiar debido a que los puestos claves están conformado por los miembros de la familia, el actual gerente menciona que a lo largo del tiempo la empresa ha pasado por muchas crisis económicas y ahora se suma la pandemia del COVID19, además se debe mencionar que la empresa no cuenta con manuales y procesos establecidos, a excepción de los protocolos de seguridad al ser una empresa que trabaja con insumos altamente inflamables, para entender un poco más de la empresa se desarrollara un FODA y un organigrama del estado actual de la empresa.

3.1. Misión: Las necesidades de los clientes, ofreciendo un excelente servicio de calidad, con un personal altamente calificado, la infraestructura moderna y bien equipada tecnológicamente llevará a seguir posicionándonos dentro del mercado local.

3.2. Visión: Ser una empresa líder en el rubro del mercado, contamos para ello con un plan sólido a medio y a largo plazo, para realizar diversos programas de atención de productos y servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes; diferenciándose de la competencia.

3.3. Valores: La empresa practica los valores y principio como son de calidad de atención, calidad de combustible como no adulterar los productos que son la parte esencial de la actividad, todo lo realizado está en mejora de la rentabilidad.

3.4. Objetivos Organizacionales

Los objetivos son continuar con el desarrollo de atención al personal y las mejoras tecnológicas dejando procesos bien estructurados en la empresa para tener precedente de experiencia al realizar cambios.

Para poder entender a un más a la empresa Grifo servicios Rigal S.A.C, se ha realizado un análisis FODA, de su situación actual;

Ilustración 4.

Matriz FODA



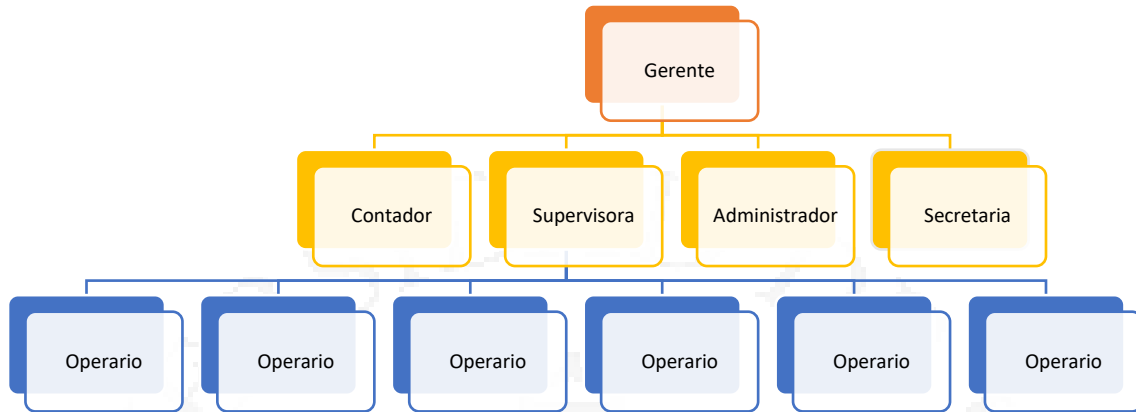
Fuente: Elaboración propia

3.5. Organigrama Central:

Actualmente la empresa Grifo servicios Rigal S.A.C, cuenta con 13 trabajadores, en donde la mayor cantidad de personas se encuentra concentrada en el área de operaciones.

Ilustración 5.

Organigrama



Fuente: Fuente Grifos Rigal

3.6. Clientes: Público general, principalmente entre un 25 a 40 años.

3.7. Presentación de RRHH: La empresa no cuenta con área de Recursos Humanos, el encargado de estos temas es el administrador ya que se encarga de publicar las ofertas para los operarios debido a que cuentan con una alta rotación, entrevistarlos, capacitarlos en función a los valores de la empresa y de evaluarlos durante tres meses como periodo de prueba. Adicionalmente, el contador es el encargado de los temas de compensaciones y remuneraciones junto con la ayuda de su asistente. En total, son 3 personas que cumplen funciones de recursos humanos.

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Hipótesis de la investigación

4.1.2. Hipótesis general

La integración del personal se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

4.1.3. Hipótesis específicas

1. La integración de personal se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.
2. La integración de personal se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.
3. La integración de personal se relacionan significativamente con la disciplina de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

4.2. Variables y Operacionalización de variables

4.3. Variables

Las variables en este proyecto de investigación son dos: Integración del personal y productividad las mismas que se definen de forma conceptual en la siguiente tabla:

4.3.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Conceptualización de Variables

VARIABLE	INTEGRACIÓN DE PERSONAL	PRODUCTIVIDAD
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Es la obtención y articulación de los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social. Koontz y O'Donnell (2007)	La productividad consiste en la medida de la manera en que se gestionan los recursos específicos para el logro y cumplimiento de los objetivos de la empresa Riggs y Félix (1983).
DEFINICIÓN OPERACIONAL	La integración de personal: Se define así al proceso o procedimiento por el cual las organizaciones proceden inducir y socializar a su personal recién llegado, adicionalmente se puede precisar que desde el punto de vista del colaborador este proceso refleja la	La productividad: antes definirla se precisa que la productividad es medida en relación a la cantidad y tiempo y así poder realizar métricas cuantitativas, la productividad es el proceso más importante de una organización por lo que se considera la cada de valor de una empresa, la productividad depende de muchos factores

	impresión que este tendrá de la organización, la misma que se realiza mediante un seguimiento constante.	internos y externos para que pueda desarrollarse de manera optimizada.
--	--	--

Tabla 2.

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1: Integración de personal	Dimensión 1: Orientación / Socialización	Inducción	1
		Orientación	2
		Seguimiento	3
	Dimensión 2: Adaptación al puesto	Entorno	4
		Compromiso	5
	Dimensión 3: Seguimiento	Conocimiento	6
VARIABLE 2: Productividad	Dimensión 1: Eficacia de los trabajadores	Objetivos	7
		Supervisión	7
		Cumplimientos	8
	Dimensión 2: Eficiencia de los trabajadores	Optimización	9
		Calidad	10
	Dimensión 3: Disciplina de los trabajadores	Cumplimiento	11
Reiteración		12	

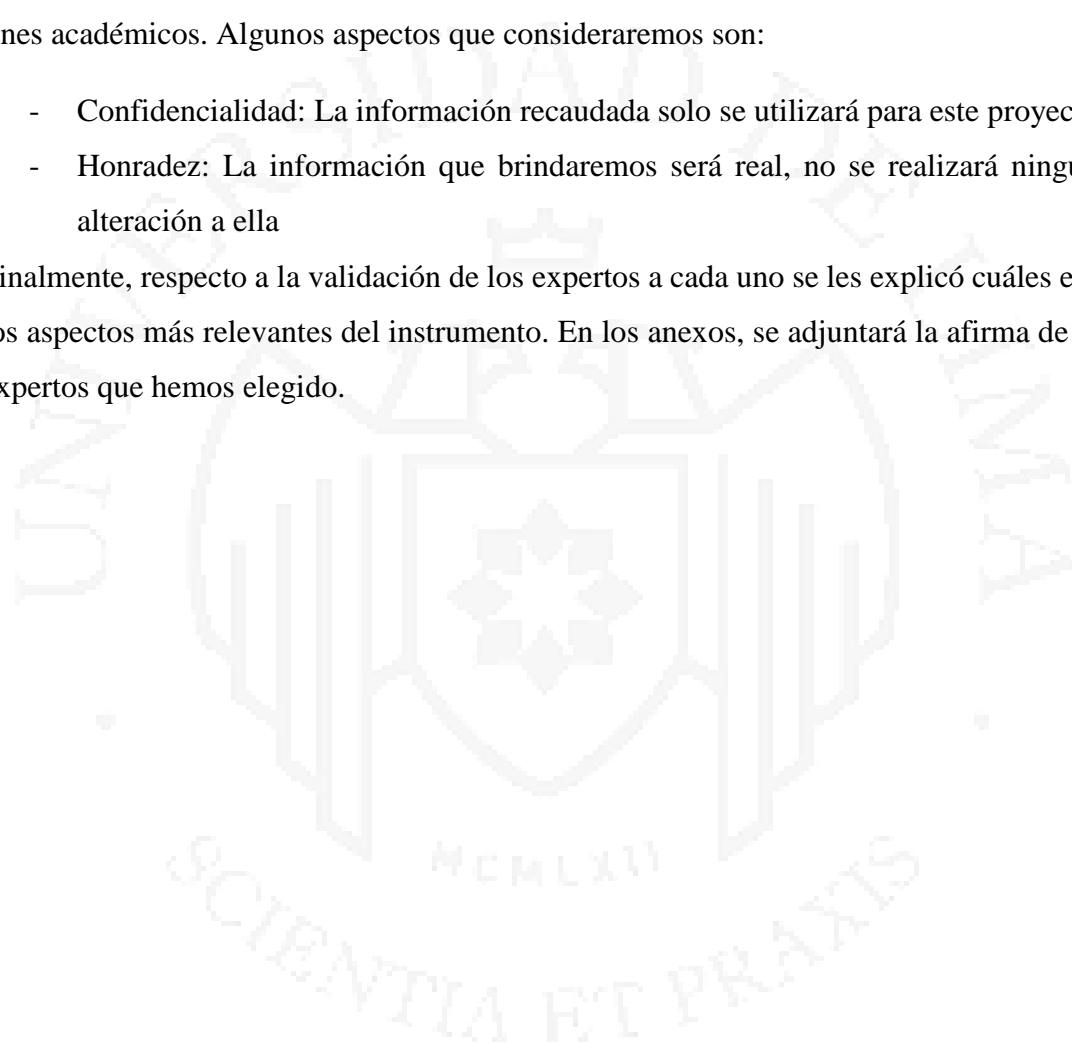
4.4. Aspecto Deontológico de la investigación

Uno de los principios que hay en nuestra tesis es la ética; por lo cual, se respeta los derechos de autor de las obras citadas, esto quiere decir que no se ha realizado plagios y únicamente la información obtenida es para el desarrollo de este trabajo de información.

Respecto a la encuesta, las respuestas (incluyendo datos personas) serán utilizadas para fines académicos. Algunos aspectos que consideraremos son:

- Confidencialidad: La información recaudada solo se utilizará para este proyecto.
- Honradez: La información que brindaremos será real, no se realizará ninguna alteración a ella

Finalmente, respecto a la validación de los expertos a cada uno se les explicó cuáles eran los aspectos más relevantes del instrumento. En los anexos, se adjuntará la afirma de los expertos que hemos elegido.



CAPÍTULO V: METODOLOGÍA

5.1. Diseño metodológico

La investigación cuenta con un diseño no experimental; ya que, no tratamos de manipular ninguna de las variables ni las tratamos de controlar; solo nos limitaremos a observar cómo los hechos ocurren de manera natural Hernández-(Sampieri y Mnedoza, (2018).

El enfoque de nuestra investigación es cuantitativo porque se recopilan datos de las encuestas a través de herramientas como el SPSS para poder realizar conclusiones generales de nuestro estudio.

El tipo de investigación que se realizará en este trabajo es aplicativo, por lo cual, cada uno de los aspectos que se han considerado son teorizados. Se tiene como objetivo principal resolver un determinado planteamiento específico; en este caso se quiere lograr que los alcances obtenidos sean aplicados por el Grifo Servicios Rigal S.A.C, en Surquillo para poder mejorar la productividad de los trabajadores.

El nivel de investigación que se utilizará en el proyecto será descriptiva y correlacional. Por lo cual, se describirá la integración del personal realizada en el Grifo Servicios Rigal S.A.C y si tiene o no relación con la productividad de los colaboradores para conocer si existe una influencia entre ellos.

5.2. Método de análisis:

Este método consiste en analizar de manera individual cada una de las variables, se quiere analizar la relación que existe entre la integración del personal y su aplicación para una mejora de la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C. Por lo tanto, se analizará el Grifo Servicios Rigal S.A.C con la finalidad de observar la integración del personal, además se podrá identificar los perfiles de cada uno de ellos y de qué manera aportan a la productividad de la empresa.

Se busca comprobar si existe una relación entre la integración de personal y productividad de los colaboradores.

5.3. Diseño muestral

Unidad de análisis: Trabajadores de la empresa Grifos Servicios Rigal SAC que se encuentra en el distrito de Surquillo, la cual cuenta con una sola sede la misma que cuenta con 13 trabajadores.

Población: En este caso, la población está constituida por los trabajadores de la empresa Grifo Servicios Rigal SAC ubicado en el distrito de Surquillo.

Los criterios de inclusión y exclusión para determinar la población son los siguientes:

Edad: Mayor a 20 años

Antigüedad: 1 año a más

Bajo este criterio, se ha seleccionado a todos los colaboradores que pertenecen a la empresa.

Muestra: En nuestra investigación se considerará a toda la población como la muestra ya que la población es pequeña y podemos acceder a la información sin limitaciones. Además, existe tiempo suficiente para recaudar la información, costo mínimo y fácil accesibilidad a los individuos.

Es este caso la población es de 13 personas debido a que la empresa de estudio solo cuenta con 13 colaboradores; debido a ello la muestra será censal por que se consideró la totalidad de la muestra.

5.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación la cual se sitúa en la ciudad de Lima, se utilizará el cuestionario el cual constará de dos partes, enfocada en cada una de las variables de estudio, el mismo que estará basada en la escala de Likert, la cual se encuentra escalonada del 1 al 5 de menos a mayor intensidad.

Se realizarán cuestionarios con preguntas diseñadas para conocer qué tanto se sienten integrados los trabajadores en el grifo y qué relación tiene ésta con el desempeño de su productividad. En tal sentido, los cuestionarios se van a realizar estando presente los investigadores.

5.5. Método de validación y recolección de datos

Para el estudio se utilizará dos tipos de validaciones:

- a) Validación mediante el “juicio de expertos”, en donde tres docentes altamente calificados y relacionados el tema de la investigación los mismos que también pertenecen a la Universidad de Lima, otorgaron la validación del instrumento propuesto para la recolección de datos, de acuerdo con los sostenido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).
- b) Validación mediante el estadístico de Alfa de Cronbach, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este consiste en medir el grado de confianza que cuenta el instrumento donde los números cercanos a 1 se consideran de un alto nivel de confianza y los números cercanos a 0 se consideran un bajo nivel de confianza, para ello se utilizó el programa SPSS, el cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 3.

Confiabilidad de Variables

Cuestionario	Alfa de Cronbach
Integración de personal	(0.74)
Productividad	(0.71)

5.6. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información

En este apartado para el procesamiento de información se utilizará el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26, el cual se utiliza en la prueba de normalidad de las variables, así como la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach para la

confiabilidad de la data obtenida, por último, se determinará el nivel de significancia y el grado de correlación de estas mediante el software estadístico en mención.



CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Resultados

6.1.1. Estructura de la encuesta

La encuesta dirigida hacia los trabajadores del Grifo Servicios Rigal SAC se encuentra estructurada en dos partes, la primera parte de preguntas está basada en la variable integración de personal y la segunda parte está basada en la variable productividad.

6.1.2. Instrumento

Tabla 4.

Modelo de encuesta

Estimado colaborador. A fin, de poder investigar sobre la relación entre la integración de personal y la productividad estamos realizando el presente cuestionario. La información que se nos brinde será confidencial y anónima. Precisamos, que las respuestas no serán acompañadas de nombres o algún dato personal Por último, el presente cuestionario es totalmente voluntario y puede darse por terminado en cualquier momento.					
Para especificar un valor, marque uno de los cuadrados con una barra (x)					
VARIABLE 1: Integración de Personal					
Preguntas	01 Nunca	02 Casi Nun ca	03 A veces	04 Casi siemp re	05 Siempre

1	¿Recuerda haber recibido algún tipo de tutoría o inducción en tus primeros meses de trabajo?					
2	¿Siente que cuando ingresó a la empresa sus compañeros de trabajo fueron cordiales y pacientes al consultarle sobre la realización de su trabajo?					
3	¿Considera que la comunicación que recibió al ingresar fue la más adecuada para realizar sus funciones?					
4	¿Percibe que el entorno laboral ha mejorado para facilitar la adaptación del puesto?					
5	¿Considera que los procesos para la adaptación al puesto en el trabajo aportan un mayor compromiso por parte del trabajador?					
6	¿Cree que los procesos de adaptación del puesto en un trabajador contribuyen a mejorar su conocimiento para realizar mejor sus funciones?					
VARIABLE 2: Productividad						
		01 Nunca	02	03 A veces	04	05 Siempre
Preguntas						

		Casi Nun ca		Casi siemp re	
0 7	¿Considera que los objetivos que la empresa espera que se usted cumpla ha sido transmitido con claridad?				
0 8	¿Su superior suele conversar con usted acerca de los objetivos que espera que usted cumpla?				
0 9	¿Durante su estancia laboral recibe indicaciones para tratar de optimizar el uso de los recursos en su centro de trabajo?				
1 0	¿Suele recibir algún tipo de reconocimiento por la calidad de su trabajo cuando siente que se esfuerza más que sus compañeros?				
1 1	¿Suele cumplir con cabalidad los horarios de ingreso y salida de su centro de trabajo?				
1 2	¿Cree que le reiteran con frecuencia el cómo seguir los procedimientos en su centro de trabajo?				

6.2. Entrevista

Con la finalidad de entender el estado situacional se realizó una entrevista a dos trabajadores de la empresa de grifos Rigal, compuesta por 6 preguntas.

A) Entrevista a Luis Cartagena Prada

1. ¿Cómo llego a laborar en la empresa? Comente

- Ingresé hace 5 años a la empresa a través de la página de computrabajo

2. ¿Considera que recibió la inducción correcta por parte de sus superiores?

- No, en algunas oportunidades no fueron claros respecto a mis funciones, pero si brindaron la confianza necesaria y también recibí todo el apoyo de mis compañeros.

3. ¿cómo fueron sus primeras experiencias en el trabajo?

- Positivo: El buen trato por parte de la empresa y sus colaboradores.

- Negativo: Los clientes vienen de casa o trabajo un poco fastidiosos y con un poco humor, considero que eso puede influir en mi humor del día. Con el tiempo me acostumbre a todo tipo de cliente.

4. ¿Hay algún aspecto en el proceso de inducción que le gustaría que la empresa mejore?

- Sí, me gustaría que el proceso de inducción sea un poco más larga y no tan rápida (solo un día), me hubiera gustado los primeros días estar apoyando a un compañero viendo cómo funciona las máquinas y poder usarlas más rápido.

5. ¿Qué acciones considera que la empresa pueda realizar para que su desempeño aumente?

- Dar motivaciones como trabajador del mes

- Dar soluciones rápidas cuando hay alguna falla en el sistema.

6. ¿Hay algún recurso que necesite para desempeñarse mejor?

- Dar incentivos, por ejemplo:

- Bonos

- Beneficios de salud

- Implementación de talleres

B) Entrevista a Jorge De la Cruz Caqui

1) ¿Cómo llego a laborar en la empresa? Comente

- Comencé a laborar hace 1 año por recomendación de un compañero

2) ¿Considera que recibió la inducción correcta por parte de sus superiores?

- No, me sentí acompañado desde el primer día pero luego percibí que no se realizaba un seguimiento constante, generando algunas dudas que pudieron ser resueltas de manera más rápida.

3) ¿Cómo fueron sus primeras experiencias en el trabajo?

- Positivo: La preocupación del área administrativo por los trabajadores.

- Negativo: La personalidad de los clientes y su apuro por ser atendidos rápido.

4) ¿Hay algún aspecto en el proceso de inducción que le gustaría que la empresa mejore?

- Sí, que en las inducciones den capacitaciones de cómo solucionar algunos problemas que se pueden dar en el ambiente laboral.

5) ¿Qué acciones considera que la empresa pueda realizar para que su desempeño aumente?

- Mejorar la satisfacción laboral con lo siguiente:

- Reconocer el esfuerzo de los trabajadores mensualmente

- Permiso por horas ante situaciones inesperadas

6) ¿Hay algún recurso que necesite para desempeñarse mejor?

- Uniforme más ligero en el verano

- Implementar reuniones mensuales para feedback de desempeño.

6.3. Análisis de la entrevista

Como principal análisis a la entrevista se debe precisar que ambos entrevistados confirman que la empresa de estudio no ha implementado un sistema de recursos humanos generando que los trabajadores no se sientan reconocidos, lo cual se debe a que el proceso de seguimiento no fue el adecuado ni el más eficiente para los entrevistados.

Asimismo, no existe un sistema que recaude las sugerencias de los trabajadores el cual permita conocer al empleador nuevas ideas y propuestas que la empresa de estudio pueda implementar para mejorar sus procesos y elevar la producción.

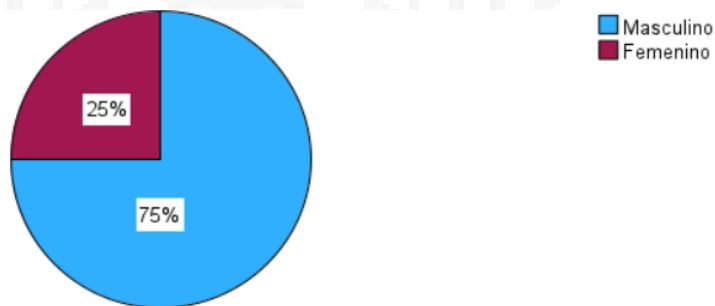
6.4. Resultados de la encuesta

Preguntas Generales

Género: De los trabajadores encuestados, el 75% pertenece al género masculino (9 hombres) y el 25% al género femenino (3 mujeres).

Ilustración 6.

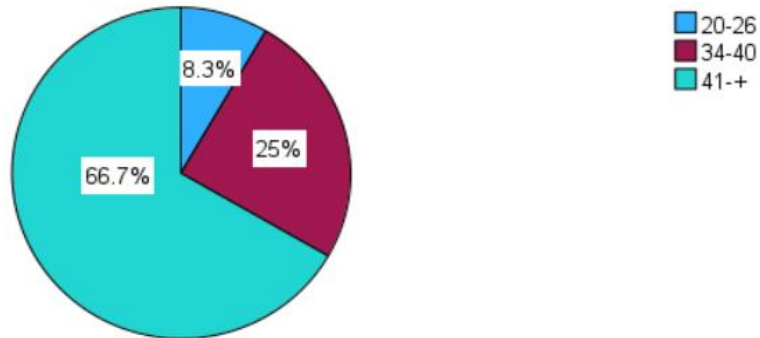
Genero



Edad: De las 12 personas encuestadas, el 8.3% se encuentra entre los 20 y 26 años, seguido por las personas que se encuentran entre los 34 a 40 años con un 25% y entre los 41 a más representan el 66.7%.

Ilustración 7.

Edades



Preguntas específicas:

- 1) ¿Recuerda haber recibido algún tipo de tutoría o inducción en tus primeros meses de trabajo?

Tabla 5.

Pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Nunca	2	16.7	2	16.7
Casi nunca	0	0	2	16.7
Valores válidos A veces	3	25	5	41.7
Casi siempre	6	50	11	91.7
Siempre	1	8.3	12	100
Total	12	100		

En cuanto al proceso de inducción que forma parte de la integración de personal, la mitad se siente casi siempre socializado, esto representa un 50% de los colaboradores; mientras que, el 16.7% se encuentra totalmente insatisfecho y es porque considera que no se cuenta con mecanismos de inducción.

- 2) ¿Siente que cuando ingresó a la empresa sus compañeros de trabajo fueron cordiales y pacientes al consultarle sobre la realización de su trabajo?

Tabla 6.*Pregunta 2*

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Valores válidos A veces	2	16.7	2	16.7
Casi siempre	6	50	8	66.7
Siempre	4	33.3	12	100
Total	12	100		

En cuanto al proceso de orientación que forma parte de la integración de personal, la mitad se siente casi siempre socializado, esto representa un 50% de los colaboradores; mientras que, el 16.7% se encuentra casi siempre insatisfecho y es porque considera que no se cuenta con mecanismos de orientación.

- 3) ¿Considera que la comunicación que recibió al ingresar fue la más adecuada para realizar sus funciones?

Tabla 7.*Pregunta 3*

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	1	8.3	1	8.3
Valores válidos A veces	3	25	4	33.3
Casi siempre	8	66.7	12	100
Siempre	0	0	12	100
Total	12	100		

En cuanto al proceso de seguimiento que forma parte de la integración de personal, la mitad se siente casi siempre integrado, esto representa un 66.7% de los colaboradores; mientras que, el 8.3% se encuentra casi nunca insatisfecho y es porque considera que no se cuenta con mecanismos de seguimiento.

- 4) ¿Percibe que el entorno laboral ha mejorado para facilitar la adaptación del puesto?

Tabla 8.*Pregunta 4*

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Valores válidos	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	1	8.3	1	8.3
	A veces	4	33.3	5	41.6
	Casi siempre	5	41.7	10	83.3
	Siempre	2	16.7	12	100
	Total	12	100		

En cuanto al entorno que forma parte de la integración de personal, la mitad se siente casi siempre se siente integrado, esto representa un 41.7% de los colaboradores; mientras que, el 8.3% se encuentra casi nunca insatisfecho y es porque considera que no se cuenta con adecuado entorno.

- 5) ¿Considera que los procesos para la adaptación al puesto en el trabajo aportan un mayor compromiso por parte del trabajador?

Tabla 9.*Pregunta 5*

		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Valores válidos	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A veces	0	0	0	0
	Casi siempre	10	83.3	10	83.3
	Siempre	2	16.7	12	100
	Total	12	100		

En cuanto al adaptación que forma parte de la integración de personal, más de la mitad se siente casi siempre se siente integrado, esto representa un 83.3% de los colaboradores; mientras que, el 16.7% se encuentra siempre satisfecho y es porque considera que se cuenta con una adecuada adaptación.

- 6) ¿Cree que los procesos de integración del puesto en un trabajador contribuyen a mejorar su conocimiento para realizar mejor sus funciones

Tabla 10.

Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Valores válidos A veces	1	8.3	1	8.3
Casi siempre	7	58.3	8	66.7
Siempre	4	33.3	12	100.0
Total	12	100		

En cuanto al conocimiento que forma parte de la integración de personal, un poco más de la mitad se siente casi siempre el proceso de integración contribuye al conocimiento, esto representa un 58.3% de los colaboradores; mientras que, el 8.3% se encuentra a veces insatisfecho y es porque considera que no se cuenta con adecuado entorno.

- 7) ¿Considera que los objetivos que la empresa espera que se usted cumpla ha sido transmitido con claridad?

Tabla 11.

Pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Valores válidos A veces	4	33.3	4	33.3
Casi siempre	6	50.0	10	83.3
Siempre	2	16.7	12	100.0
Total	12	100		

En cuanto al objetivos que forma parte de la productividad, la mitad se siente casi siempre el proceso del cumplimiento de objetivos que requieren el uso de recursos y la supervisión son los adecuados, esto representa un 50.0% de los colaboradores; mientras que, el 16.7% se encuentra siempre satisfecho y es porque considera que se cumple con los objetivos trazados.

- 8) ¿Su superior suele conversar con usted acerca de los objetivos que espera que usted cumpla?

Tabla 12.

Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Valores válidos				
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	1	8.3	1	8.3
A veces	1	8.3	2	16.6
Casi siempre	8	66.7	10	83.3
Siempre	2	16.7	12	100.0
Total	12	100		

En cuanto al objetivos que son supervisados y que forma parte de la productividad, más de la mitad se siente casi siempre los objetivos son cumplidos y supervisados, esto representa un 66.7% de los colaboradores; mientras que, el 8.3% se encuentra casi nunca satisfecho y es porque considera que no se cumple con los objetivos y no cuenta con la supervisión adecuada.

- 9) ¿Durante su estancia laboral recibe indicaciones para tratar de optimizar el uso de los recursos en su centro de trabajo?

Tabla 13.

Pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Valores válidos				
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	1	8.3	1	8.3
A veces	2	25.0	3	33.3
Casi siempre	7	58.3	10	91.6
Siempre	1	8.3	11	100.0
Total	12	100		

En cuanto a optimizar el uso de recursos que forma parte de la productividad, más de la mitad se siente casi siempre se optimizan el uso de recursos esto representa un 58.3% de los colaboradores; mientras que, el 8.3% se encuentra casi nunca satisfecho y es porque considera que no se cumple con optimizar los recursos.

- 10) ¿Suele recibir algún tipo de reconocimiento por la calidad de su trabajo cuando siente que se esfuerza más que sus compañeros?

Tabla 14.

Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Valores válidos				
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	2	16.7	2	16.7
A veces	2	16.7	4	33.4
Casi siempre	5	41.6	9	75.0
Siempre	3	25.0	12	100.0
Total	12	100		

En cuanto a la calidad de su trabajo que forma parte de la productividad, menos de la mitad se siente casi siempre reciben reconocimiento por la calidad de su trabajo, esto representa un 41.6% de los colaboradores; mientras que, el 16.7% se encuentra casi nunca satisfecho y es porque considera que no se reconoce su buen trabajo.

11) ¿Suele cumplir con cabalidad los horarios de ingreso y salida de su centro de trabajo?

Tabla 15.

Pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Valores válidos				
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	3	25.0	3	25.0
Casi siempre	3	25.0	6	50.0
Siempre	6	50.0	12	100.0
Total	12	100		

En cuanto al cumplimiento de los horarios que forma parte de la productividad, la mitad siempre se siente que se cumple con los horarios laborales, esto representa un 50.0% de los colaboradores; mientras que, el 25.0% se encuentra a veces satisfecho y es porque considera que siempre se cumple con el horario correcto.

12) ¿Cree que le reiteran con frecuencia el cómo seguir los procedimientos en su centro de trabajo?

Tabla 16.

Pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulado	Porcentaje acumulado
Valores válidos				
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
A veces	2	16.7	2	16.7
Casi siempre	6	50.0	8	66.7
Siempre	4	33.3	12	100.0
Total	12	100		

En cuanto a la reiteración que forma de la productividad la mitad se siente casi siempre reciben una reiteración frecuente su trabajo, esto representa un 50,0% de los colaboradores; mientras que, el 16.7% se encuentra a veces satisfecho con la reiteración de sus funciones.

6.5. Contraste de las Hipótesis

- Para el contraste de Hipótesis, se empleará el estadístico de Rho de Spearman, el cual nos servirá, por contar con una distribución de datos no normales se debe analizar de las pruebas no paramétricas de las hipótesis, aceptando y rechazando éstas de acuerdo con el estadístico, Sampieri y Mendoza (2020).

I) Hipótesis General

H1. La integración del personal se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

H0. La integración del personal no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

Tabla 17.

Hipótesis General

			Integración de los trabajadores	Productividad
Rho de Spearman	Integración de los trabajadores	Coefficiente de correlación	1	0.485
		Sig. (bilateral)	.	0.010
	N	12	12.000	
	Productividad	Coefficiente de correlación	0.485	1
Sig. (bilateral)		0	.	
N		12	12	

- El RS = .485 (p= 0.010). Este coeficiente refleja una correlación positiva moderada, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H1). Es decir, existe una relación moderada entre la integración de personal y productividad

II) Hipótesis Especifica 1

H1. La integración de personal se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

H0. La integración de personal no se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

Tabla 18.

Hipótesis 1

			Integración de los trabajadores	Eficacia de los trabajadores
Rho de Spearman	Integración de los trabajadores	Coefficiente de correlación	1	0.323
		Sig. (bilateral)	.	0.0306
		N	12	12.000
	Eficacia de los trabajadores	Coefficiente de correlación	0.323	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	12	12

- El RS = 0.323 (p= 0.030). Este coeficiente refleja una correlación positiva débil y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H1). Es decir, existe una relación débil entre la integración del personal y Eficacia de los trabajadores.

II) Hipótesis Especifica 2

H1. La integración de personal se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

H0. La integración de personal no se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

Tabla 19.

Hipótesis 2

Rho de Spearman	Integración de los trabajadores	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	Integración de los trabajadores	Eficiencia de los trabajadores
			1.000	0.495
			.	0.010
		N	12	12
	Eficiencia de los trabajadores	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.495	1.000
			0.102	.
		N	12	12

- El RS = 0.495 (p= 0.010). Este coeficiente refleja una correlación positiva y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H1). Es decir, existe una relación moderada entre la integración de personal y la Eficiencia de los trabajadores

II) Hipótesis Especifica 3

H1. La integración de personal se relaciona significativamente con la disciplina de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

H0. La integración de personal no se relaciona significativamente con la disciplina de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.

Tabla 20.

Hipótesis 3

Rho de Spearman	Integración de los trabajadores	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	Integración de los trabajadores	Eficiencia de los trabajadores
		N	1.000	0.495
			.	0.010
		N	12	12
	Eficiencia de los trabajadores	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.495	1.000
		N	0.102	.
		N	12	12

- El RS = 0.516 (p= 0.009). Este coeficiente refleja una correlación positiva y, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de investigación alterna (H1). Es decir, existe una relación moderada entre la Integración de personal y la Diciplina de los trabajadores.

6.6. Discusión de los resultados

En la hipótesis general donde se busca afirmar la veracidad de la relación que existe entre la integración del personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Servicios Rigal SAC del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020 ha sido aprobada, ya que los resultados indicaron que sí existe una relación entre integración de personal y productividad, Azizan et al. (2021) sostuvo en su publicación científica que al contar con un sistema de adecuada integración de personal la productiva de la organización incrementa. Adicionalmente Lay et al. (2021) sostiene que la integración comprende los procesos inductivos y de socialización que tiene una organización, en ese sentido la productividad no es ajena a este proceso por ello queda demostrado que si una organización aplica o implementa estos procesos los niveles de productividad se incrementaran, por lo contrario, si una organización deja de aplicar este proceso los

niveles de producción disminuyen. Por último, se puede inferir la presencia de una correlación entre que las variables de estudio, afirmando que estas también se encuentran presentes en las grandes y pequeñas organizaciones.

Con respecto a los resultados recolectados, existe una correlación débil (Rho 0.323), entre la integración de los trabajadores y la eficacia de estos, lo cual, podemos afirmar que la empresa no tiene un adecuado proceso de integración lo cual repercute en la eficacia de los colaboradores de la empresa de Servicios Rigal S.A.C, Beddones (2021) y Stan et al. (2020) demuestra en su publicación científica que los colaboradores más eficaces han sido parte de un adecuado proceso de integración de personal.

La integración de los trabajadores se relaciona de manera débil con la eficiencia de estos (Rho 0.495). Según los resultados obtenidos se aprecia que no todos los colaboradores son eficientes y esto se debería a que no se contó con los adecuados procesos de integración al personal, generando que no sean totalmente eficientes, Gonzales (2021) y Alverto (2021) sostienen mediante su publicaciones científicas la importancia de los procesos de integración en el incremento de eficiencia en los colaboradores dentro de la organización, esto contribuye a demostrar que escasa eficiencia de los trabajadores se debe a que no se contó con un adecuado proceso de integración.

Por otro lado, integración de los trabajadores se relaciona de forma moderada con la disciplina (Rho 0.516); demostrando que la mayoría de los trabadores son responsables y diciplinados, debido a que las reglas y normas fueron explicadas en el proceso de integración de personal de la empresa servicios Rigal S.A.C, Inamura, et al. (2020) y Soto (2020), sostienen que las organizaciones con los colaboradores más diciplinados han sido parte de un proceso adecuado de integración de personal, en ese sentido se sostiene que la disciplina refuerza la responsabilidad de los colaboradores en el cumplimiento de las normas y directrices internas.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la información recaba de las encuestas realizadas hacia los trabajadores del grifo Servicios Rigal SAC, se generan las siguientes conclusiones:

1. Podemos confirmar, que la integración del personal en esta empresa se relaciona de manera directa con la productividad de los trabajadores; pero no obstante se debe reforzar ambientes de buena relación con sus compañeros de trabajo y con sus superiores generando un aumento de niveles de satisfacción para que puedan realizar sus actividades. De esta manera, incrementan sus niveles de productividad dentro de la empresa.
2. También, podemos decir que la interacción de personal se relaciona con la eficacia de los trabajadores de la empresa, pero no obstante para que los trabajadores sean más eficaces tiene que ser vinculados e integrados con la organización, en busca de poder cumplir con los objetivos que se han propuesto.
3. Adicionalmente, se puede sostener, que la integración de personal en esta empresa se relaciona con la eficiencia de los trabajadores, debido a que la integración de personal estimula y contribuye a que los colaboradores apliquen e innoven más técnicas y métodos para realizar u funciones de manera más eficiente.
4. Por último, confirmamos que la integración de personal se relaciona con la disciplina de los trabajadores, dado que lo colabores que encuentren más integrados son más eficaces en sus funciones, es decir si la integración de persona disminuye la indisciplina de los colabores.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere formalizar el proceso de inducción para garantizar un adecuado proceso de socialización e integración, en esta etapa los colaboradores deben tener claro toda la información acerca de la empresa; por ejemplo, cultura, valores, misión, visión, etc. Además, reconocer cuáles son sus funciones y derechos de acuerdo al puesto adquirido.
2. Podemos mencionar, con respecto a la integración del personal se recomienda que haya capacitaciones al momento de ingresar a la empresa para que así tengan claro todas las normas, políticas, cultura, entre otros aspectos que cuenta la empresa. Además, con la información recolectada se puede inferir que los trabajadores consideran que para mejorar la integración del personal es necesario que se realicen algunas actividades recreativas para ellos, esto colabora a que cuenten con un mejor bienestar psicológico. Algunas actividades pueden ser: Fiesta de cierre por fin de año, reuniones en días festivos como cumpleaños, dinámicas.
3. Se recomienda que la empresa se enfoque en encontrar los indicadores de productividad adecuados para el negocio, debido a que no cuentan con algunos en específico. Ellos se basan en el trato que el trabajador brinda al cliente; por ejemplo, saludo, bienvenida, ayuda ofrecida, etc. También toman en cuenta las ventas generadas por cada trabajador y en el distinto horario que ellos tienen. Mediante esto, no se puede analizar correctamente los factores internos y externos que influyen en la productividad; por lo cual, se necesita implementarlos y medirlo para un análisis correcto.
4. El hecho de que los jefes tengan en cuenta las opiniones de los trabajadores significa que hay un aumento en la satisfacción laboral, ellos se sienten más identificados con la empresa debido a que se toma en cuenta lo que ellos sugieren y necesitan. Por lo tanto, se recomienda una reunión mensual en un horario establecido con todos los colaboradores para que puedan expresar sus ideas y así contribuyan al beneficio de la empresa.

5. Finalmente, respecto al aspecto metodológico, para una futura investigación se recomienda que el público objetivo sea todos los grifos del distrito de Surquillo. Cada uno de ellos tienen distintas maneras de integrar al personal y medir la productividad, obtener información de grifos como Repsol, Primax, AVA, entre otros, nos ayudaría a tener una visión más amplia de estas variables y así analizar mejor su impacto.



BIBLIOGRAFÍA

- Samyiah, H., Abdulmhsin, J., & Mohammed, S. (2022). Organizational Learning's Effect on Business Performance and High-Performance Human Resource. *International Journal of Professional Business Review*, 7(3) <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i3.e619>
- Alles, M. (2019). Desarrollo de Talento Humano. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alverto, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villareal <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/5614>
- Amo, A. (2020). Reclutamiento y Selección de Personal. Madrid: Elearning S.L.
- Azizan, N., Ali, N., & Kamaruddin, K. (2021). Intellectual Capital and Sustainable Economic Performance in the Public Sector: The Context of the New Public Management in Malaysia. *Sustainability*. 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13147885>
- Basantes, R. (2022). La gestión del talento humano y la productividad de la Empresa Tecnimadera, ubicada en la Ciudad de Baños de Agua Santa, Tungurahua – Ecuador. [Tesis de Titulación Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8845>
- Beddones, K. (2021). Examining Privilege in Engineering Socialization Through the Stories of Newcomer Engineers. *Engineering Studies*. 13(2). <https://doi.org/10.1080/19378629.2021.1958824>
- Caro, N. (2021). Gestión de Talento Humano por Competencias Organizacionales. [Tesis de Titulación Universidad Militar de Nueva Granada]. Repositorio de la Universidad Militar de Nueva Granada <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/40135>

- Carpio, R. (s/f). Supervisión operativa y pre-operativa de grifos, consumidores directos y locales de venta de GLP. Fuente: Osinergmin. Disponible en: <http://www.osinergmin.gob.pe/newweb/uploads/Publico/OficinaComunicaciones/EventosRealizados/ForoTumbes/2/4.%20Supervision%20operativa%20y%20pre-operativa%20de%20grifos,%20consumidores%20directos%20y%20locales%20de%20venta%20de%20GLP.pdf>.
- Cassona, H. (2019). Humanos en la Empresa: Gestión de Talento Humano, Más Que Recursos en la Organización. Bogotá: Independently Published.
- Chávez, M. y Huamán, E. (2018). Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital. [Tesis de Titulación Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/15098>
- Chiavenato, I. (2021). Gestion de Talento Humano. Mexico: Independently Published.
- Dessler, G. (2019). Administracion de los Recursos Humanos: Latino America. Chicago: Pearson Educación.
- Espinoza, M., y Suarez, S. (2022). Habilidades gerenciales y productividad en la gerencia de abastecimiento de Essalud Jesús María 2021. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87353?show=full>
- Gamelearn Team. (2018). Inducción de personal: estos 5 datos te harán tomártelo en serio. España: Gamelearn Formación Corporativa. Obtenido de: <https://www.gamelearn.com/induccin-personal-estos-5-datos-te-haran-tomartelo-serio/> , el 23 de setiembre de 2019.
- González Trujillo, G., & Cruz Manzano, D. (2021). Diagnóstico del proceso de selección de empresas de la entidad queretana: perspectiva del talento humano. *REVISTA INNOVA ITFIP*, 8(1), 19–32. <https://doi.org/10.54198/innova08.0>
- Gonzales, H. (2019). Las habilidades de gestión y la productividad en la empresa COIPSAC, periodo 2015-2017 [Tesis de Maestría Universidad Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio de la Universidad Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3718>

- Kesavan, H. B., & S., B. (2022). Emotional Intelligence and Relationship Management Among the Employees in Automobile Retail Showrooms. *International Journal of Professional Business Review*, 7(6).
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i6.889>
- Hernández, F. (2019). Dirección de Recursos Humanos . Universidad Nacional de México. <https://doi.org/10.22201/iibi.9786073015790e.2020>
- Hidalgo, V. (2018). La gamificación en el programa de inducción y su incidencia para reducir la rotación voluntaria de los millennials en la empresa privada ecuatoriana [Tesis de Titulación Universidad San Francisco de Quito]. Repositorio de la Universidad San Francisco de Quito. <https://docplayer.es/134584915-Universidad-san-francisco-de-quito-usfq-victoria-catalina-hidalgo-guerrero.html>
- Huamán, E., Bravo, K. y Larrea, Y. (2019). Bienestar financiero personal, productividad laboral, estrés financiero en Cusco – 2018 [Tesis de Maestría Universidad ESAN]. Repositorio de la Universidad ESAN <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1626>
- Inamura, J., Keeling, M., & Barreto, I. (2019). The management of the knowledge like platform to socialize the scientific production <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464918006/>
- INEI. (2019). Informe Técnico de Producción Nacional N° 09 - Setiembre 2019. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/09-informe-tecnico-n09_produccion-nacional-jul2019.pdf.
- Jiménez, X. (2018). Propuesta de Integración de la Unidad de Adquisiciones PNER a la Empresa Nacional de Transmisión Eléctrica (ENATREL), a realizar en el periodo 2017-2018 [Tesis de Maestría Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/9853>
- Kinley, N., & Shlomo, B. (2019). Cambiando el comportamiento de los empleados. Barcelona: Reverte.
- Lay, N., Torres, J., Velilla, M., & Ramirez, R. (2021). Integración de la estructura organizacional para mejorar la comunicación de los docentes del estado de Zulya.

Venezuela. *Form. Univ.* 14(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000600203>.

Louffat, E. (2021). *Reclutando y Seleccionando al Personal*. Mexico DF: Pearson-education.

Macías, E. (2018). *Intervención Socioeducativa para prevención de Riesgos Psicosociales dirigida al personal operativo de una estación de servicio en una empresa comercializadora de combustible de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Titulación Universidad de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad de Guayaquil. <https://docplayer.es/116923209-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil-tema.html>

Martínez, O., Game, M. y Yopez, R. (2019). *Plan de marketing estratégico para incrementar las ventas de la Estación de Servicios Dominicana, 2017*. [Tesis de Titulación Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2681?mode=full>

Matos, J. (2022). *Implementación de un programa de capacitación y la productividad laboral del personal operativo de la empresa Fisim S.A.C. Huánuco*. [Tesis de Doctorado Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7122/TDr.A00016R78.pdf?sequence=1>

Munian, J. (2020). *Las mejores prácticas del mundo para buscar y seleccionar Talento*. Madrid: Paidós.

Peña, L., & Rodríguez, V. (2021). *Influencia del ambiente laboral en la productividad de los colaboradores en una empresa bananera del departamento del Magdalena*. [Tesis de Maestría Universidad Simón Bolívar]. Repositorio de la Universidad Simón Bolívar. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/9262>

Postigo, G., & Gonzales, M. (2021). *Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de la empresa Valtec Consultores S.R.L. Lima, 2021* [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87767?show=full>

- Puchol, L. (2019). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. España: Ediciones Santos.
- Robalino, L., & Bohorquez, E. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, cantón La Libertad, año 2021. [Tesis de Maestría Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8156>
- Rojas, M. (2022). La capacitación del personal operativo y su relación con la productividad de una empresa manufacturera. [Tesis de Maestría Universidad Autónoma de Querétaro]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Querétaro. <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/3532/1/RI006564.pdf>
- Ross, J. (1981). Productivity, people & profits. Reston, Virginia, EEUU: Reston Publishing Co.
- Sampieri, R., & Fernandez, C. (2020). Metodología de la Investigación . Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Soto, Y. (2020). Gestión de Personal y Productividad en la Dirección Regional de Producción, Junín – 2019. [Tesis de Maestría Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio de la Universidad Universidad Peruana de los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1869>
- Stan, S., McAmis, G., & Evans, K. (2020). Salesperson socialization to the consumption of organizationally provided support services: differences between high- and low-performing salespeople. *Journal of Marketing Theory and Practice* 29(3) <https://doi.org/10.1080/10696679.2020.1829974>
- Universidad Perú. (2019). Servicios Rigal S.A.C. | Servicios Rigal. Lima. Recuperado de: <https://www.universidadperu.com/empresas/servicios-rigal.php> el 23 de setiembre de 2019.

ANEXOS

✓ Matriz de consistencia

La integración del personal y su relación con la productividad de los trabajadores del grifo Rigal S.A.C en el distrito de Surquillo.

Título de la tesis:	INTEGRACIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL GRIFO SERVICIOS RIGAL S.A.C., LIMA - PERÚ, 2020
---------------------	---

Alumno

Andrea Alfaro Alvarez

Profesora

Martin Otiniano Carbonell

Línea de Investigación

Pequeña empresa

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	
¿Cómo se relaciona la integración del personal y la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal SAC, del distrito de Surquillo?	Determinar si la integración de personal se relaciona con la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo de Lima metropolitana en el 2020.	La integración del personal se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Investigación no experimental</p> <p>Diseño: Alcance correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta y entrevista</p> <p>Muestra: 15 trabajadores</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿De qué manera la integración del personal se relaciona con la eficiencia de los trabajadores en el Grifo Servicios Rigal S. A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020?	Determinar si la integración del personal se relaciona con la eficiencia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo de Lima metropolitana en el 2020.	La integración de personal se relaciona significativamente con la eficiencia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.	
¿De qué manera la integración del personal se relaciona con la eficacia de los trabajadores en el Grifo Servicios Rigal S. A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020?	Determinar si la integración del personal se relaciona con la eficacia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo de Lima metropolitana en el 2020	La integración de personal se relaciona significativamente con la eficacia de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.	
¿De qué manera la integración del personal se relaciona con la disciplina de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S. A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020?	Determinar si la integración del personal se relaciona con la disciplina de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo de Lima metropolitana en el 2020	La integración de personal se relaciona significativamente con la disciplina de los trabajadores del Grifo Servicios Rigal S.A.C del distrito de Surquillo en Lima metropolitana en el 2020.	

✓ Cronograma y presupuesto de la investigación

Actividades	2019						2020						
	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.
Planteamiento del problema													
Compilación de materiales bibliográficos													
Análisis bibliográficos													
Elaboración de hipótesis													
Elaboración de instrumento													
Aplicación de instrumento													
Interpretación de resultados													
Presentación informe final													
Sustentación del informe final													

Figura 7. Cronograma de investigación

Descripción	Costo
Papelería / Impresiones	S/.1000
Aperitivo	S/.600
Movilidad	S/.900
Asesoría de experto	S/500
Total	S/.3000

Figura 8. Presupuesto de la investigación

MCMLXVII
SCIENTIA ET PRAXIS

✓ Instrumentos de la investigación

MODELO DE CUESTIONARIO

Encuesta sobre la integración y su relación con la productividad de los trabajadores de grifos

Género: Masculino Femenino Edad: ____ años

Estimado colaborador.

A fin, de poder investigar sobre la relación entre la integración de personal y la productividad estamos realizando el presente cuestionario.

La información que se nos brinde será confidencial y anónima.

Precisamos, que las respuestas no serán acompañadas de nombres o algún dato personal

Por último, el presente cuestionario es totalmente voluntario y puede darse por terminado en cualquier momento.

Para especificar un valor, marque uno de los cuadrados con una barra (x)

VARIABLE 1: Integración de Personal

Preguntas		01 Nunca	02 Casi Nun ca	03 A veces	04 Casi siemp re	05 Siempre
1	¿Recuerdas haber recibido algún tipo de tutoría o inducción en tus primeros meses de trabajo? (O/S)					
2	¿Siente que la comunicación que recibió al ingresar fue la					

	más adecuada para realizar sus funciones? (A)					
3	¿Siente que cuando ingreso a la empresa sus compañeros de trabajo fueron cordiales y pacientes con usted? (A)					
4	¿Percibe que la forma de inducir y socializar al personal recién llegado ha mejorado con el tiempo? (O/S)					
5	¿Siente que los procesos de inducción y socialización de un trabajo aporta a integrar a los trabajadores a la cultura organizacional? (O/S)					
6	¿Cree que los procesos de inducción y socialización en un trabajador contribuye a mejorar la adaptación de este en el trabajo? (A)					

VARIABLE 2: Productividad

		01	02	03	04	05
Preguntas		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
07	¿Conoce con claridad los objetivos que la empresa espera que se usted cumpla?					
08	¿Su superior suele conversar con usted acerca de los					

	objetivos que espera que usted cumpla?					
0 9	¿Ha recibido alguna indicación para tratar de optimizar el uso de los recursos en su centro de trabajo?					
1 0	¿Suele recibir algún tipo de reconocimiento por la calidad de su trabajo cuando siente que se esfuerza más que sus compañeros?					
1 1	¿Suele cumplir con cabalidad los horarios de ingreso y salida de su centro de trabajo?					
1 2	¿Siente que le reiteran con frecuencia el cómo realizar sus funciones en su centro de trabajo?					



ENTREVISTA EXPLORATORIA CON EL SEÑOR JOSÉ ANTONIO TINEO
JUSTO, GERENTE GENERAL DE GRIFO RIGAL S.A.C

Objetivo de la entrevista: La presente entrevista tiene como objetivo el poder recabar información sobre la problemática que está atravesando la empresa de Grifos Rigal y así como poder recabar información si se vienen tomando algún tipo de acción correctiva sobre ello:

1. ¿Qué factores internos y/o externos cree usted que influye en la eficiencia y en la eficacia de los trabajadores?

Con respecto a la eficacia, los trabajadores tienen el objetivo de tener un saludo, una bienvenida, un buen trato al cliente, preguntar si se le puede limpiar las plumillas, la limpieza del auto, que el tanque esté lleno y un saludo cordial al momento de despedirse. Luego, tienen el control de supervisar que limpien la estación de servicio; que esté completamente limpio, y que el sistema de tesorería (efectivo) esté depositado en el mecanismo de depósito.

Con respecto a la eficiencia, mejoraría porque aumentaría sus habilidades psicomotoras en el entrenamiento de su planta de productividad. Su productividad mejoraría y su calidad de vida mejoraría tanto personal como en el trabajo.

Los factores dentro de la organización de la estación de servicio están manejados de la siguiente manera: si hay un incremento del salario fiscal, nosotros tomamos como conveniente aumentarle algo más a este salario fiscal para que el trabajador sienta que no solo aumentamos el salario porque el gobierno lo aumente; sino porque lo vemos conveniente. Esto, de alguna u otra manera el trabajador se siente comprometido con la empresa y cualquier otro inconveniente lo puedan superar.

2. ¿Usted cree que, si se le recompensan de manera monetaria o en forma de bonos, la productividad de estos aumentaría?

Aumentar el bono a los trabajadores es dependiendo, si hay mayor incremento de productividad en el trabajo, ese bono de alguna manera ocuparía un lugar como incentivo. Pues se alude de que, si nosotros ganamos más, por ende, ellos deben ganar más. Entonces tiene que ser ecuánime.

Ahora, de alguna forma aumentarles bonos a los trabajadores dentro de una industria donde no hay productividad, sería un déficit monetario cuando no haya mucha productividad. En este caso, aumentarle el sueldo, no incrementaría la productividad, los dos tienen que ir de la mano. Si hay mayor productividad y mayor ingreso, tiene que existir mayor compensación a los trabajadores.

3. ¿Qué es lo que hace al momento de inducir a un trabajador nuevo?

A un trabajador nuevo se le integra los primeros días para que se acostumbre al trabajo. El trabajador viene a practicar tres días, en estos días, se le da su almuerzo y pasaje; una vez que concluye los tres días se le da la siguiente opinión: si es hábil para realizar el trabajo o si no está cumpliendo con lo que pide el administrador para su buen desempeño.

El trabajador deberá contar con las siguientes habilidades: integrarse con sus compañeros, tener creatividad, disponibilidad de solucionar problemas y facilidad de palabra para poder interactuar con los clientes.

El primer día de trabajo, al trabajador se le junta con sus demás compañeros, se le hace una pequeña bienvenida y se le recibe explicándole que en esta empresa no hay diferencias con los demás trabajadores (todos son iguales).

4. ¿Qué beneficio reciben los trabajadores, tanto operarios como administrativos, respecto a fechas importantes (Ejemplo: cumpleaños, navidad, etc.)?

Para el día de la madre, juntamos a todas las trabajadoras del grifo, no hacemos ninguna distinción. Pues las que no son madres aún, tienen una madre con ella, y se les hace un pequeño compartir dentro de las posibilidades, se da un bono monetario o una tarjeta de beneficios para poder hacer sus compras por su día. Se puede hacer un brindis dentro de las posibilidades.

Para el día del padre, es lo mismo. No se hace ninguna distinción. Para los que no tienen padres, se hace un minuto de silencio y se procede a realizar la ceremonia con un brindis. De igual manera, se da un incentivo monetario o una tarjeta de compras para que puedan disfrutar en su día.

Por la parte de los cumpleaños, éstos son personalizados. En este caso, algunas personas nos piden el día libre, pues quieren pasar el día con su familia; o bien, la quieren pasar trabajando, viniendo más temprano y poder retirarse antes, eso es manejable.

Los beneficios, tanto para la parte administrativa y los operarios, son tratados de la misma manera. Pues la empresa se esfuerza por tener en consideración a todos por igual.

5. ¿Qué acciones realizan para que los trabajadores se sientan en confianza con sus superiores o jefes respecto a algunos problemas que tengan?

Con respecto a permisos o problemas que puedan sufrir cada uno, es de acuerdo con el rango administrativo y operativo. El administrador (jefe de la parte operativa) conversa con cada uno de ellos para los alineamientos que tienen que cumplir en su labor del día a día. Los trabajadores se comprometen a cumplir con ese alineamiento, dan sus opiniones y si en algún momento no pueden alcanzar sus objetivos porque se les dificulta una enfermedad o un percance de fuerza mayor (quizás fallecimiento de familiar), se conversa personalmente con cada uno, si es percance de fuerza mayor tiene que ser justificado y máximo 1 vez al mes, respecto al permiso de fallecimiento familiar tiene que ser solo con familiares cercanos (esposos, hijos, papás y hermanos). Se aplica una ley que cuando una persona está en riesgo se le da el permiso correspondiente para que pueda compartir esos momentos de tristeza con sus familiares. Los avisos lo pueden realizar directamente al teléfono del administrador o al número de la empresa para nosotros poder tomar decisiones y buscar su reemplazo en ese día. En conclusión, tienen la libertad de llamar y tocar la puerta a la oficina para que puedan contarnos lo que les pasa.

6. ¿Usted cree que se generaría un gran beneficio si es que hay un día de recreación para los trabajadores?

Obviamente que sí, nosotros somos centro de servicio de abastecimiento de combustible por menor y la atención es de 24 horas los 7 días de la semana los 365. La integración total no es conveniente ya que hacerlo en un día entero no sería lo más adecuado porque ocurriría una pérdida de aproximadamente 30000 soles, se integra dentro de dos horas donde no haya mucho movimiento (en ventas) ahí tomamos en cuenta, opiniones, experiencias que han ganado todos durante el trabajo, se realiza normalmente mediante un almuerzo, se realiza el personal de oficina y los operarios.

Conclusión de la entrevista: Con lo señalado por el entrevistado se determinó que si bien la estación de grifos Rigal viene tomando acciones las mismas que no son suficientes y las más adecuadas de acuerdo con los procesos de integración de personal, a su vez se puede observar que la empresa solo trata de controlar la producción a fin de medir esta variable con los niveles de venta en donde la información recaba no es suficiente para que

la gerencia pueda optar por mejorar los procesos o determinar los procesos más claves ligados a la producción.



-Validez- Confiabilidad del instrumento

Primera Validación

Profesor: Enrique Soriano Sáenz

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos: Enrique Soriano Sáenz

Edad: Sexo: F () M (X) Profesión: Comunicador

Especialidad: Recursos Humanos

Cargo que desempeña: Docente del curso Gestión del Desempeño – Diplomatura de Especialización en Gestión del Talento Humano en las Organizaciones (PUCP)

Firma:



I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	SATISFACTORIO	MEJORABLE	DEFICIENTE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas	X			
COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores		X		
METODOLOGÍA	Responde al propósito del Diagnóstico propuesto.		X		
SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.	X			
FACTIBILIDAD	Aplicación en la muestra seleccionada	X			

II. Apreciación Cualitativa

Considero que el instrumento presentado cumple con el objetivo de la investigación planteado. Tanto en el planteamiento del objetivo, la elección de las dimensiones y los indicadores propuestos tienen la orientación correcta para realizar la investigación deseada.

Lima, diciembre, 2022

Segunda Validación

Profesor: Cecilia Boschiazzo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos: Cecilia Boschiazzo

Edad: Sexo: F () M () Profesión:

Especialidad: Recursos Humanos

Cargo que desempeña: Docente de Post Grado Recursos Humanos

Firma: 

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	SATISFACTORIO	MEJORABLE	DEFICIENTE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas			X	
COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores		X		
METODOLOGÍA	Responde al propósito del Diagnóstico propuesto.		X		
SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.		X		
FACTIBILIDAD	Aplicación en la muestra seleccionada		X		

II. Apreciación Cualitativa

Con relación a la claridad, veo que los enunciados están redactados como pregunta cerrada, esperando que la respuesta SI o NO.

En la parte de la variable de integración se hace referencia a una etapa inicial del trabajo, por lo tanto, las opciones de respuestas "nunca, casi nunca, etc." no se corresponde con un suceso corto como el de acogida a un nuevo puesto de trabajo, se puede mejorar por otro que implique gradualidad de algún comportamiento. Respecto a la pregunta 4: ¿Percibe que el entorno laboral ha mejorado para facilitar la adaptación del puesto? Puede ser confusa ya que implica comparación con un entorno laboral anterior, sugiero se precise un tiempo: ¿Percibió mejora del clima laboral en los últimos 3 meses?

En este primer bloque sugiero haya preguntas que exploren cuán integrada se sintió la persona a la empresa tras finalizar el primer mes de trabajo a fin de conocer si el proceso de integración fue efectivo o es mejorable

Lima, marzo, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to City University of New York System Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	

<1 %

10

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

Submitted to EP NBS S.A.C.

Trabajo del estudiante

<1 %

16

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

<1 %

18

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

19

www.buenastareas.com

Fuente de Internet

<1 %

20

publicaciones.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repository.unimilitar.edu.co Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	docplayer.net Fuente de Internet	<1 %
29	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
30	vdocuments.com.br Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Pontificia de Salamanca Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.upn.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

33

www.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

36

repositorio.unapiquitos.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

"Artificial Intelligence, Computer and Software Engineering Advances", Springer Science and Business Media LLC, 2021

Publicación

<1 %

40

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

41

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

42

www.game-learn.com

Fuente de Internet

<1 %

43	manualparaimportar3.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	revistaciencia.uat.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
46	revistas.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
47	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
48	www.aneca.es Fuente de Internet	<1 %
49	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
50	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

55

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

56

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo