



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS
TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA
DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y
SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA
EN VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

Tutor:

Luis Ilija Perdomo

Autor:

Castillo P, Dorisbeth M.

C.I: 20.162.181

Línea de investigación:

Gestión de las Personas.

Bárbula, Mayo del 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS
TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA
DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y
SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA
EN VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

Autor:

Castillo P, Dorisbeth M.

C.I: 20.162.181

Trabajo de Grado presentado para optar al Título
de Licenciada en Relaciones Industriales

Bárbula, Mayo del 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS
TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA
DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y
SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA
EN VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

Tutor: Luis Ilija Perdomo

**Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales**

Por: Luis Ilija Perdomo

C.I. 7.090.287



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



APROBACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente se hace constar que el Trabajo de Grado titulado: "PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA EN VALENCIA, EDO. CARABOBO" presentado por la bachiller: Castillo, Dorisbeth, titular de la Cedula de Identidad número: V- 20.162.181, cumplen con los requisitos de forma y fondo para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales.

Prof. Luis Ilija Perdomo

C.I. V- 7.090.287.

Tutor

Bárbula, Mayo de 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del trabajo de grado titulado: **“PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA EN VALENCIA, EDO. CARABOBO”** presentado por la bachiller: **Castillo, Dorisbeth**, titular de la Cedula de Identidad número: **V- 20.162.181**, para optar al título de: **Licenciada en Relaciones Industriales**, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____
a los _____ días del mes de _____ del año _____

Nombre y Apellido

CI

Firma

DEDICATORIA

Al lograr llegar a esta etapa en mi vida y mis estudios, dedico este trabajo a mi Dios por darme la fortaleza y perseverancia en los momentos en que más lo necesité; por ser mi protector y mi guía en todo camino.

A mi madre, Doris, por la admiración que siento por ella, por darme la vida, por darme tu apoyo incondicional en todo momento que recurrí a ti.

A mi esposo, Armando, por darme el entusiasmo y la actitud positiva en las situaciones más difíciles y arduas por los que pude pasar, por ser mi apoyo, mi fortaleza en todo momento, por siempre estar ahí.

A mi hijo Santiago, por ser la luz de mis ojos, mi fuente de inspiración, mi motivo de superación y por ser mi mayor motivo de seguir adelante ante todas las adversidades. Por darme la dicha y la alegría de ser madre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios, por darme la fuerza y la dedicación para continuar cuando todo se dificulta.

A mi Madre, Doris, por darme su apoyo incondicional y motivación en todo momento.

A mi Esposo, Armando, por siempre estar ahí para mí, apoyándome y motivándome para seguir con mis estudios, por enseñarme que la dedicación y constancia son fundamentales para lograr las metas.

A mi Tutor, Luis Ilija Perdomo, por brindarme su apoyo, sus conocimientos, dedicación y guía para la realización de este trabajo.

A mi Padrino, Miguel por darme sus conocimientos, su apoyo y la guía para la realización de esta tesis.

A mi Prima, Yalisbeth, por ser mi hermana y mi mejor amiga, por toda su ayuda y apoyo incondicional en todo momento y en este trabajo.

Gracias a todos y a los que no pude nombrar en este trabajo, pero saben que estoy muy agradecida con ellos, sin ustedes este proyecto no sería posible.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS
TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA
DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y
SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA
EN VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

Autora: Castillo, Dorisbeth

Tutor: Lic. Luis Ilija Perdomo

Fecha: Mayo, 2013.

RESUMEN

El recurso humano constituye un factor de singular importancia para el desarrollo de las empresas. Por ello el presente estudio se centra en el estudio del proceso de inducción de personal impartido a los trabajadores de reciente ingreso a una empresa dedicada a la fabricación de rollos, sacos y envoltorios plásticos, ubicada en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo. El mismo se abordó mediante una investigación descriptiva, apoyada en un estudio de campo, a través de lo cual se logró diagnosticar la situación actual y aspectos relacionados con el contenido del procedimiento, las actividades que conforman el proceso de inducción, hasta identificar las debilidades que se vienen presentando en dicho proceso. En cuanto a las técnicas, se utilizó la observación directa de los procesos de inducción, la revisión documental, así como la encuesta, la cual se instrumentó mediante un cuestionario contentivo de 40 preguntas para respuestas dicotómicas cerradas (Si, No), aplicado a 144 trabajadores para recoger su impresión sobre el proceso de inducción. Dicho instrumento fue validado por juicio de expertos, arrojando amplia validez del mismo, por lo cual estuvo totalmente adecuado para lograr los objetivos formulados. Dentro de las conclusiones, se puede destacar que no se viene cumpliendo con un proceso de inducción con el formalismo necesario, no se utilizan recursos audiovisuales durante proceso, no se cumplen todos los elementos contenidos en el manual de proceso de inducción, todo lo cual viene generando poca claridad de los trabajadores respecto a sus funciones, con la consecuente deficiencia que de ello se deriva. Dentro de las recomendaciones, se pueden mencionar que la organización proceda al mejoramiento del proceso de inducción, basada en las necesidades que se le presentan al personal, ya mencionadas, que permita mejorar la gestión de recursos humanos, fortaleciendo su autoestima, relaciones humanas, sentido de identidad y de pertenencia en la empresa y el puesto desempeñado.

Descriptores: Proceso de Inducción, socialización, plan de actividades



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



**PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS
TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA
DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y
SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA
EN VALENCIA, EDO. CARABOBO.**

Autora: Castillo, Dorisbeth

Tutor: Lic. Luis Ilija Perdomo

Fecha: Mayo, 2013.

SUMMARY

Human resources is a particularly important factor for the development of enterprises. Therefore, the present study focuses on the study of the staff induction process taught to new workers to a company dedicated to the manufacture of rolls, bags and plastic wraps, located in the city of Valencia, Carabobo State. The same was addressed by descriptive research, based on a field study, through which it was possible to diagnose the current situation and issues related to the content of the procedure, activities that make up the induction process, to identify weaknesses that have been presented in this process. As for the techniques we used direct observation of the induction process, the document review, and the survey, which was implemented by a questionnaire consisting of 40 questions for dichotomous responses closed (Yes, No), applied to 144 workers to collect their impressions of the induction process. This instrument was validated by expert judgment, throwing wide validity, so was entirely appropriate to achieve the objectives set. Among the findings, it can be noted that there has been compliance with an induction process with the necessary formalism, audiovisual resources are not used for process, not met all the elements contained in the manual induction process, all of which has been generating workers unclear about their roles, with consequent deficiency that it follows. Among the recommendations may be mentioned that the organization appropriate to the improvement of the induction process, based on the needs that are presented to staff, already mentioned, that will improve the management of human resources, strengthening their self-esteem, relationships, sense of identity and belonging in the company and the position held.

Descriptors: Induction Process, socialization, business plan.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	Pp
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Índice de Cuadros.....	viii
Introducción.....	xii
	13

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	15
Objetivos de la Investigación.....	20
Justificación de la Investigación.....	21

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación.....	24
Bases Teóricas.....	28
<i>Las Organizaciones.....</i>	28
<i>Gestión de los Recursos Humanos.....</i>	293
<i>Inducción de Personal.....</i>	0
<i>Objetivos de la Inducción de Personal.....</i>	31
<i>Tipos de programas de Inducción de Personal.....</i>	32
<i>Proceso de Inducción de Personal.....</i>	32
<i>Ventajas de la Inducción de Personal.....</i>	34
<i>Técnicas a utilizar en el proceso de Inducción de Personal.....</i>	35
<i>Responsables de la Inducción de Personal.....</i>	36
<i>Objetivos de los Programas de Inducción.....</i>	37
<i>Funcionamiento del Programa de Inducción.....</i>	39
<i>La Socialización Organizacional.....</i>	40
Bases Legales.....	42
Definición de Términos Básicos.....	45

**CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO**

Tipo de Investigación.....	49
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	50
Validez.....	54
Confiabilidad.....	54
Población – Muestra de la investigación.....	55
Estrategia Metodológica.....	58

**CAPÍTULO IV
RESULTADOS**

64	Resultados.....	
----	-----------------	--

	CONCLUSIONES	78
	83
	DEBILIDADES Y FORTALEZAS	85
	RECOMENDACIONES	88
	91

LISTA DE

	REFERENCIAS	
	ANEXOS	
	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.		pp.
1	Cuadro Técnico Metodológico.....	60
2	Marco Filosófico y La Organización.....	64
3	Horario Laboral y Beneficios.....	68
4	Actores.....	70
5	Funciones y Deberes de los Nuevos Trabajadores.....	72
6	Actividades de Inducción.....	74
7	Recursos Materiales, Medio Ambiente y Recursos Humanos.....	76
8	Debilidades y fortalezas del proceso de inducción de personal impartido a los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, ubicada en valencia, edo. Carabobo.....	83

INTRODUCCIÓN

En toda organización el recurso humano es un pilar fundamental para garantizar su operatividad, tomando en cuenta que la misma desarrolla todas sus funciones en base a esquemas de calidad y productividad. En este sentido, el reclutamiento y selección está seguida por un adecuado programa de inducción dirigido a brindar una serie de conocimientos y herramientas a los trabajadores de reciente ingreso, a los fines de que los mismos se familiaricen con el cargo a desempeñar, obtengan una visión amplia de la cultura y filosofía organizacional, deberes, responsabilidades, entre otros aspectos contenidos en el programa de inducción correspondiente.

Por lo tanto, el proceso de inducción de personal no puede ser visto como un proceso improvisado; al contrario, en él se establecen normativas basadas en las necesidades y expectativas de los nuevos trabajadores. De este modo, es que las grandes organizaciones en el mundo han logrado afinarse con el trabajador y con ello mantener su estabilidad y armonía laboral, ya que su personal ha sido el producto de un cronograma de trabajo previamente establecido basado en una inducción apegada a normas y procedimientos formalmente establecidos para lograr los objetivos organizacionales.

Por ello, esta investigación está dirigida a estudiar el proceso de inducción de personal impartido a los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales elaborados en plástico. De este modo, evaluar el proceso y plantear mejoras para la eficacia del mismo. Y para ello, en función de los objetivos planteados, esta investigación se encuentra dividida en cuatro capítulos, a saber:

Capítulo I, en el cual se hace el planteamiento de la problemática que se presenta en la empresa, las causas y consecuencias que se derivan de la manera actual como se desarrolla el proceso de inducción; los objetivos, tanto general

como específicos, que se esperan conseguir, así como la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, se analizan los antecedentes sobre investigaciones similares, de tal manera que orienten sobre los diversos aspectos relacionados con el proceso de inducción de personal, así como el referente teórico y como la revisión bibliográfica de las teorías que soportan el conocimiento sobre la inducción de personal.

Capítulo III, en el cual se justifica la metodología aplicada en el desarrollo de la investigación, que en el caso particular corresponde a una investigación descriptiva; se mencionan las técnicas de recolección de información utilizadas, en la figura de una encuesta al personal de la empresa; se determinan los instrumentos utilizados para la validez del cuestionario; se determina la población y muestra a quienes se les aplican las encuestas e instrumentos, y se definen la estrategia metodológica aplicada para establecer la realidad estudiada.

El Capítulo IV se exponen los resultados logrados mediante el proceso de investigación. Y por último se presentan las conclusiones a las que se han podido llegar luego de los análisis correspondientes, y para finalizar, se ofrecen las recomendaciones convenientes y necesarias para solventar la situación planteada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la Venezuela de hoy, las organizaciones requieren más que nunca mantener su estabilidad y lograr sus objetivos planteados, y para ello, es necesario que los miembros, sean directivos, administrativos y operacionales, dispongan de capacidades para mantener o aumentar su eficiencia, que en el pasado no fueron vistas como esenciales. Es importante destacar, que en toda organización el recurso humano es un pilar fundamental para garantizar su operatividad, tomando en cuenta que la misma desarrolla todas sus funciones en base a esquemas de calidad y productividad.

La administración de los Recursos Humanos planifican el desarrollo e integración de la organización, cuyo propósito es la formación de la eficiencia en el desempeño de los integrantes de la organización, que persigue la satisfacción de los objetivos de la misma, las organizaciones para cumplir con su misión y objetivos utilizan recursos materiales, financieros, técnicos y humanos. Los recursos humanos constituyen el ente fundamental de toda organización pues éste es el único capaz de poner en marcha todos los otros recursos para alcanzar los objetivos de la organización.

La Gestión de Recursos Humanos es un proceso de acción centrado en la gente, en la calidad integral y total, en la competitividad y las competencias. Para ello, las organizaciones atraen, escogen, incorporan, capacitan y retienen a un conjunto de personas con competencias y actitudes adaptadas a las necesidades de las mismas. De esas funciones se encarga la administración de recursos humanos o gestión del talento humano, entre cuyas funciones

Chiavenato (2000: 12) incluye “descripción y análisis de cargos, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación (inducción) y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones laborales y seguridad y salud laboral”.

Cuando se contrata al candidato entre los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización no se debe olvidar el hecho de que una nueva persona va a sumarse a ella y que ese nuevo trabajador va a encontrarse inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas para él y su desconocimiento puede afectar su desempeño y el de la organización. Por ello es necesario que el personal de nuevo ingreso sea inducido en todo lo referente a la organización. En tal sentido Chiavenato (2006: 142) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos...”

Por su parte, Chirinos (2009: 121) explica la inducción de personal, como: “Un modo de adiestramiento que consiste en mostrar, enseñar e informar al trabajador que recién ingresa a la organización, con el fin de lograr su rápida adaptación al medio ambiente y su identificación con la organización”.

De lo anterior, se desprende que la inducción puede influir de manera constructiva, tanto en el conocimiento de la organización por parte del trabajador, como en el desarrollo de sus capacidades personales. La misma posiblemente ayudaría al trabajador a ubicarse dentro del contexto organizacional de la empresa, pues se supone que si se maneja correctamente, lograría reducir el nerviosismo del primer día de trabajo, la ansiedad, la pérdida de materiales y tiempo, el choque con la realidad que podrían experimentar y la incertidumbre de encontrarse en situaciones nuevas para él; de esta manera los

trabajadores lograrían aportar a las empresas lo mejor de sus capacidades desde el mismo momento que inician sus labores.

La importancia de estos procesos iniciales es tal que un funcionamiento deficiente de los mismos afecta negativamente al resto de los procesos de la administración de los recursos humanos que se desarrollan en la organización. En efecto, si el reclutamiento es deficiente, la selección se realiza sobre bases muy débiles, pues la escogencia se realizaría entre pocos candidatos y posiblemente sin las credenciales necesarias para el cargo. Finalmente, aun cuando el proceso de reclutamiento y selección se realicen satisfactoriamente, un deficiente proceso de inducción puede afectar la integración del individuo al puesto, el grupo y la organización, lo cual puede provocar insatisfacción y rotación de personal.

Con la finalidad de hacer efectivos y eficientes los procesos de inducción de personal las organizaciones cuentan con un conjunto de técnicas, métodos o medios. La correcta aplicación de estas técnicas normalmente se traduce en la rápida integración de personal suficientemente calificado para ocupar determinados cargos y con la disposición de contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

A pesar de la importancia que, como se ha señalado, tiene el proceso de inducción de personal, en algunas empresas son realizadas de manera improvisada e informal, lo cual se puede convertir en un serio obstáculo para el éxito de las organizaciones, en términos del eficiente logro de los objetivos.

A partir de las consideraciones anteriormente expresadas, se aborda el caso de una empresa ubicada en Valencia, estado Carabobo, dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, que como cualquier organización, requiere de un personal capacitado, que le permita desempeñar las actividades necesarias para el logro de dichas metas, y poder

así alcanzar la permanencia y éxito empresarial.

Sin embargo la empresa antes mencionada, lleva a cabo un proceso de inducción incompleto por lo que el trabajador de nuevo ingreso no se le suministra la información necesaria para la adaptación a la organización, ocasionando que el trabajador no se sienta integrado ni orientado. El proceso de inducción que aplica la empresa es muy corto, e incompleto, en la que podemos deducir que no abarca ni un día de trabajo; este se inicia bajo una sala donde se le otorga un material con las normas y riesgos en materia de seguridad que se pueden presentar dentro de la organización, un documento de bienvenida por parte de la empresa y documentos para ser llenados con información del trabajador; una vez terminado este paso, proceden a una pequeña socialización, donde se recorre al trabajador por las instalaciones de la empresa, aprovechando este, para presentarles a los trabajadores de cada departamento que forman parte de la empresa, para así llevarlo a su puesto de trabajo en el que se va a desempeñar, dejándolo con su supervisor inmediato para iniciar su jornada de trabajo..

La situación que lleva la empresa referente a la aplicación del proceso de inducción ha llevado a que el trabajador busque por sus propios medios los conocimientos e información suficiente para poder desempeñarse dentro de la empresa, así como los mecanismos para adaptarse a su puesto de trabajo y los medios para integrarse a sus compañeros de trabajo. Esto le causa al trabajador un titubeo e inseguridad a la hora de actuar, trabajar y socializar con el resto de su equipo de trabajo, a su vez un descontento e inquietud debido a la situación por la que tiene que pasar. En este sentido cabe destacar la importancia de realizar un eficiente proceso de inducción al personal, lo cual es un requisito básico en la preservación y mantenimiento de las Relaciones Humanas.

Aun cuando en dicha empresa se han estado haciendo esfuerzos

importantes en materia de tecnología aplicada a los procesos productivos, recursos técnicos de última generación como soporte de las operaciones de fabricación y distribución, se debe señalar una problemática que viene afectando las operaciones desde hace un tiempo, la cual está referida a la falta de aplicación del proceso de inducción al personal de nuevo ingreso como está establecido en su procedimiento.

La problemática a la que se hace mención está caracterizada en que la mayoría del personal que allí trabaja carece de conocimientos básicos para el desempeño de sus funciones, tales como la filosofía de la empresa, ya que muchos de ellos desconocen cuál es la misión, visión y políticas de calidad que orientan el desarrollo de las operaciones productivas y/o administrativas.

De esa manera, se han generado una serie de consecuencias que colocan en una posición nada ventajosa a esta empresa, entre las cuales están los retrasos en los procesos administrativos, debido a falta de competencia de personal en funciones importantes; improvisación en el desempeño de algunas actividades, por falta de claridad procedimental y falta de experiencia del personal que las realiza; mala ejecución de funciones, generada por desconocimiento sobre la forma de desarrollar alguna actividad; deficiencias en la calidad de la información hacia los clientes, por falta de preparación en materia de atención y servicio; inadecuadas relaciones interpersonales, que genera conflictos entre el personal, todo esto evita a que se cumplan los objetivos planteados por la organización. Por último, la falta de adaptación del personal a la organización y al grupo de trabajo, lo cual ha generado cierto nivel de insatisfacción, traducido en frecuentes quejas y manifestación de la intención.

Si no se mejora, ni se corrige a tiempo la aplicación efectiva de este proceso puede generar consecuencias negativas, tanto para los empleados como para la organización. La falta de correspondencia entre las exigencias del cargo

y la capacidad del individuo, o la inadaptación a la empresa puede provocar en los trabajadores ansiedad e insatisfacción, hechos que afectan su rendimiento y pueden precipitar su salida de la empresa. La organización, por su parte, puede ser afectada su productividad por el desempeño deficiente de los empleados.

A los fines de evitar consecuencias negativas para la organización, se considera necesario y pertinente llevar a cabo un proceso de investigación que sirva de soporte para elaborar las acciones correctivas pertinentes a los fines de dar solución a las deficiencias que se vienen presentando en el proceso de inducción. De acuerdo con la situación planteada, el estudio del proceso de inducción en esta organización destaca las siguientes preguntas:

¿Cuál es el contenido del procedimiento de inducción al personal, que se lleva a cabo en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico?

¿Qué actividades conforman el proceso de inducción para los trabajadores de la empresa objeto de estudio?

¿Qué debilidades presenta el proceso de inducción de personal, que se lleva a cabo en la mencionada organización, de acuerdo con las necesidades de adaptación que presenta el recurso humano?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar el Proceso de Inducción de personal impartido en los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, ubicada en Valencia, edo. Carabobo, que sirva de guía para acciones de mejoras en dicho proceso.

Objetivos Específicos

- Identificar el contenido del proceso de inducción al personal que actualmente se lleva a cabo en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, a través de la observación directa y la revisión documental.
- Determinar actividades que conforman el proceso de inducción para los trabajadores de la empresa objeto de estudio, mediante la revisión documental.
- Identificar las debilidades que presenta el proceso de inducción de personal, que se lleva a cabo en la mencionada organización, de acuerdo con las necesidades de adaptación que presenta el recurso humano y la situación actual, a través de la encuesta.

Justificación de la Investigación

La gestión de recursos humanos está orientada a que la organización cuente con un personal idóneo, satisfecho, productivo y sobre todo motivado para lograr los propósitos de la organización, preservando y manteniendo las relaciones laborales. Para ello, el subsistema de admisión es uno de los pilares fundamentales para lograrlo, iniciando éste con la aplicación de un buen reclutamiento y selección, que corresponde a la integración de nuevos miembros a la organización, y a través de estos adaptarlos y socializarlos por medio de la inducción, que implica el acomodo de las personas a sus actividades, procesos, objetivos y sentido de responsabilidad, maximizando las potencialidades que el nuevo trabajador pueda desarrollar.

La inducción es de vital importancia tanto para el trabajador como para la organización, en la que facilita el proceso de socialización y así efectuar contribuciones positivas, y que de forma inicial se establezcan patrones de comportamiento, se aclaren dudas que pueda tener el trabajador y se disponga a la integración con su equipo de trabajo.

El proceso de inducción se rige por normas bien definidas en cuanto a tiempo, recursos y capacidad, es una herramienta de trabajo muy valiosa, capaz de generar la adaptación de personas idóneas a los cargos y al entorno organizacional y las funciones que deben desempeñar.

Por tanto, la presente investigación resulta de la necesidad de evaluar el proceso de inducción que se imparte al personal que ingresa en la organización en estudio, así como la importancia de ofrecer y cumplir el adecuado procedimiento. Ya que la organización lleva a cabo un proceso de inducción muy corto e incompleto por lo que el trabajador de nuevo ingreso no se le suministra la información necesaria para su adaptación a la organización.

En tal sentido, esta investigación busca destacar y recopilar la información necesaria que comprende un proceso de inducción que lleva la organización en estudio para así, evaluar y explicar cómo funcionan realmente dentro de la organización, el cual incide en el trabajador que recién ingresa, como en la organización.

La investigación a desarrollar es de gran importancia debido a que suministra los aportes necesarios para la efectividad del proceso de inducción del personal en la empresa, que influye en el desarrollo del recurso humano y que al llevar a cabo esta investigación se confronta la realidad de la empresa con el “deber ser” del procedimiento establecido. Además permite conocer la importancia de la aplicación del proceso de inducción, y velar por el debido cumplimiento del proceso para los trabajadores que ingresan a la organización.

En este sentido, se evidencia la necesidad de velar el correcto funcionamiento y evaluación del proceso de inducción para así lograr la integración y el sentido de pertenencia de los trabajadores para la organización, además suministra los aportes necesarios que logra la efectividad del proceso de inducción, proponer soluciones y recomendaciones abordados en la problemática presente en la empresa, con el fin de brindar a los trabajadores mejoras de calidad del desempeño y ambiente de trabajo, logrando alcanzar los niveles esperados por la empresa, siendo ésta la que toma las decisiones más oportunas para la mejora de su gestión.

De igual manera esta investigación servirá de base y fuente documental para la Universidad de Carabobo, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, en la Escuela de Relaciones Industriales, así como para otras universidades interesadas en este estudio, para quien encuentre en ella una herramienta para su investigación, y que podrá ser utilizada por otros investigadores como información fundamental y obtener aspectos conceptuales, así como también contribuirá al desarrollo de futuras investigaciones que se desarrollen en el área de inducción y podrá ser utilizado como posible antecedente para el investigador.

Para finalizar podemos decir que es un tema importante para la organización estudiada, ya que conlleva a la sensibilización de los altos directivos de la empresa, a su vez a la Escuela de Relaciones Industriales, así como para los interesados en la investigación, no sólo por su contenido teórico sino por su capacidad de concientizar y analizar la importancia del programa de inducción en las organizaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico reúne información documental y bibliográfica necesaria que sustenta y esquematiza la investigación. Está comprendido por los antecedentes, que fundamentan los estudios realizados que se vinculan con la investigación; las bases teóricas, comprenden la información conceptual que aborda el proceso de inducción y sus consecuencias, que son de gran aporte y soporte para este estudio, en la que nos permite analizar y comprender el tema; las bases legales, que soportan y hacen énfasis en este estudio, le dan un valor significativo y formal a esta investigación; la definición de términos básicos, que hacen aclaratoria e hincapié en aquellos términos que no quedaron claros y que son importantes.

La información recogida para el Marco Referencial proporciona un conocimiento profundo de la teoría, que le da significado a la investigación. A tal efecto, Hernández (1998: 22) lo define como “La etapa que algunos autores llaman marco teórico, ello implica analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio”.

Antecedentes

Toda investigación debe basarse en teorías y estudios anteriores o en su defecto en situaciones ocurridas en el pasado que generan consecuencias a partir de las cuales se puede dar paso a nuevos estudios que representan para el investigador un punto de partida. Según Sabino (2007: 27) "Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea". Se consultaron los siguientes trabajos de

investigación, los cuales han sido considerados como antecedentes del presente estudio.

Para el estudio de la Inducción, como proceso fundamental dentro de la organización, es necesario hacer énfasis y estudio de los elementos que se componen de las investigaciones anteriores que se han realizado referentes al proceso de inducción de personal, ya que contribuyen al desarrollo y sustentabilidad de la investigación, el cual se presentan a continuación:

Torrealba, Mildre y Riera, Maritza (2001). Importancia del programa de inducción aplicado al nuevo personal de una empresa Manufacturera del Sector Cauchero. Trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.

El objeto fundamental de esta investigación fue determinar la importancia que tiene el programa de inducción en el desarrollo del proceso productivo de una Industria Manufacturera del Sector Cauchero en la Mini Fábrica de Armado de Cauchos Radial, el estudio se realizó bajo el diseño de investigación descriptiva en el cual se conoció y se describió el modelo de programa de inducción en la empresa antes mencionada, se tomo como población la mini fabrica de armado de caucho radial en la que se obtuvo una muestra de 45 trabajadores de esa área y se comprobó que los departamentos están involucrados en la elaboración y aplicación del programa se encuentra la coordinación de selección y compensación, coordinación de adiestramiento, auxiliar de nominas, la unidad de seguros, coordinación de bienestar social, jefe de seguridad industrial, jefe de calidad , monitor de armado radial y otros mas, demostrando la aceptación de los trabajadores con la aplicación y ejecución del programa propuesto.

La investigación antes planteada se vincula con la presente investigación debido a que hace énfasis en la importancia del programa de inducción, la cual

expresa que a través de éste, el trabajador conocerá y obtendrá toda la información necesaria de la organización y de su área de trabajo, permitiendo la integración al grupo de forma más rápida y efectiva.

Sánchez, Martha y Tocora, Rubí (2009). Análisis del proceso de inducción en una empresa de textiles publicitarios ubicada en Valencia, Edo. Carabobo. Trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.

Esta investigación que tiene por objetivo principal diagnosticar el proceso de inducción aplicado en el consorcio publicitario del centro, C. A. Este estudio se desarrolló bajo la modalidad descriptiva a través de un estudio de campo, aplicando como instrumento una entrevista y un cuestionario, el cual en base a los hallazgos, se evidencia como se lleva a cabo dicho proceso de inducción y se identificaron las áreas críticas del mismo, la cual permitieron marcar su vinculación con la socialización organizacional, y aportar conclusiones y recomendaciones oportunas.

Esta investigación resulta como referencia debido a que estudia la inducción de personal como un proceso de socialización e integración, vital para el futuro de las organizaciones y del personal para así lograr una efectiva relación de trabajo. Además hace énfasis en los aspectos básicos para la adaptación del trabajador al nuevo puesto de trabajo y a su equipo de trabajo, logrando el compromiso organizacional.

Ochoa, Zuleima y Serrada, Yeny (2010). Programa de Inducción de Personal para una Empresa de Transporte Privado de Personal ubicada en Flor Amarillo, Edo. Carabobo. Trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.

La investigación tuvo como objetivo fundamental, proponer un programa de inducción de personal para los trabajadores que ingresan a la empresa de transporte privado de personal, con la finalidad de integrar y socializar a los nuevos miembros, bajo la modalidad de proyecto factible, investigación tipo descriptivo, documental y de campo, el cual aplicó el instrumento de tipo cuestionario y entrevista dirigida al Director y a la Gerente General, para diagnosticar la situación actual de dicho proceso, que trajo como resultado que la empresa no cuenta con un programa formal de inducción de personal, en la que se procedió a la elaboración de la propuesta del mismo, con la finalidad de que el personal se integre, se familiarice y se identifique con la organización.

Con respecto a la investigación planteada, se hace importante resaltarla debido que trabaja la misma línea de la presente la investigación, ya que ambas tienen el propósito de diagnosticar la situación actual en cuanto al proceso de inducción que se aplica en la organización, además de adaptar e integrar al nuevo trabajador en su área de trabajo como en la organización en general.

Acosta, Leicy; Borges, Roxana y Pimentel, Yorman (2010) impacto del proceso de inducción en el rendimiento de los trabajadores en una planta procesadora de alimentos durante su periodo de prueba. Trabajo investigación para optar el título de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.

El objeto de estudio de esta investigación es evaluar el proceso de inducción de los trabajadores en una planta procesadora de alimentos, a fin de conocer el impacto en el rendimiento durante su periodo de prueba. Enmarcada en una investigación tipo descriptiva de campo para buscar características del objeto de estudio, para la recolección de información se utilizó el instrumento tipo cuestionario dirigido a los trabajadores en periodo de prueba y una entrevista dirigida al gerente de recursos humanos de la empresa bajo estudio. El cual abordaron resultados que pudieron comprobar que existen debilidades y como se

lleva a cabo el proceso de inducción, haciendo notar que existe carencia de información durante el proceso.

Dicho trabajo es de importancia, debido a que resalta que la información suministrada en el proceso de inducción es fundamental para la socialización, integración y adaptación de los nuevos trabajadores con la cultura organizacional, generando la satisfacción laboral, factor clave para garantizar el rendimiento del recurso humano desde el momento inicial en que el trabajador se incorpora a la empresa y al grupo de trabajo.

Bases Teóricas

Cuando se desarrolla una investigación, independientemente del área y temática que se trate, se debe realizar una revisión de los estudios realizados y relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones que guardan alguna vinculación con el estudio que se realiza. Arias (2006: 39), los define como “estudios o tesis de grado relacionadas con el planteamiento que se proyecta, es decir, indagaciones realizadas con antelación y que guardan alguna enlace con el propuesto”. A tal efecto se plantean los siguientes antecedentes, los cuales permiten contextualizar el tema tratado.

Para esta sección es importante destacar algunas definiciones, que son complemento y aclaración de la investigación en estudio, que nos permite analizar y comprender el tema de la investigación.

Las Organizaciones

Las organizaciones son grupos sociales compuestas por personas, tareas y administración, que tienden a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de un entorno, logrando su propósito que representa su misión. Es un sistema abierto de entradas y salidas, la cual recibe recursos como: materiales,

económicos, tecnológicos y humanos, con el fin de mantener sus operaciones exportándolos al ambiente en recursos transformados en productos y servicios.

En este orden de ideas, se entiende como un conjunto de elementos que interactúan por un fin común, donde interactúan las actividades humanas. De acuerdo con Delgado de Smith y Colombet (citado por Nieves 2010) explica:

“es un sistema creado por el hombre, mantiene una interacción dinámica con su ambiente, sean clientes proveedores, competidores, entidades sindicales, o muchos otros agentes externos, además influye y recibe influencias del mismo. Es un sistema integrado por diversas partes relacionadas entre sí, que trabajan en armonía con el propósito de alcanzar una serie de objetivos, tanto de la organización como de sus participantes”. (216)

Además, las organizaciones interactúan con factores del ambiente externo como lo son el mercado laboral y el mercado de recursos humanos, los cuales están estrechamente relacionados. En tal sentido Chiavenato (2006: 85), define el mercado laboral como: “El compuesto de las ofertas de oportunidad de trabajo de las diversas organizaciones”. De este modo, cuanto mayor sea la cantidad de organizaciones en una región, mayor será el mercado laboral, por ende aumenta su potencial de vacantes y las oportunidades de empleo.

Gestión de los Recursos Humanos

Hoy en día la Gestión de los Recursos Humanos forman un papel importante y existencial para las organizaciones, ya que todas las gestiones y actividades que se vinculan en ella constituyen el motor para lograr los objetivos que se plantea cada organización, y por ende los trabajadores.

En este sentido Delgado de Smith y Colombet (citado por Delgado de Smith 2010: 193) acota que “la gestión de los recursos humanos contribuye al logro del negocio, es decir, al logro de los objetivos organizacionales, tanto en sus aspectos operativos, procedimentales como en sus efectos”. El mismo autor señala que “es

un proceso centrado en la gente, la calidad holística, integral, en la competitividad y las competencias” (p. 195). A su vez, explica que “la gestión de recursos humanos debe entenderse como el manejo racional, objetivo y productivo del personal de acuerdo a sus aspiraciones personales” (p.198).

Inducción de Personal

La inducción, también conocida como orientación o integración, es en realidad un componente de la socialización del nuevo empleado en la empresa, y ésta busca la adaptación y la ambientación inicial del trabajador de nuevo ingreso a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar; por lo tanto la inducción contribuye a que los empleados alcancen un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de la empresa.

Chiavenato (2006: 142) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos...”. En tanto, De Cenzo y Robbins (2003) definen la inducción como:

Las actividades que se incluyen en su introducción a la organización ya su unidad de trabajo, así como la información que reciben durante las etapas de reclutamiento y selección, y les ayuda a reducir la ansiedad inicial que sienten cuando inician un nuevo trabajo. (p. 223)

Por su parte, Dessler (1994: 261) define la inducción como “aquella que permite proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores.”

Se puede decir que el proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso que se realiza en una organización, proporciona información general sobre la rutina laboral diaria, su historia, sus propósitos, políticas, procedimientos, reglas, sus operaciones, sus productos o servicios, entre otros aspectos de interés para la organización.

La inducción es una actividad dirigida al nuevo personal que ingresa a la organización, sin embargo, los nuevos trabajadores no son los únicos que reciben estos programas, también está dirigido a todo el personal que se encuentre en una situación total o parcialmente desconocida para ellos, en el caso de que el personal sea transferido o ascendido a otros puestos de trabajo dentro de la organización.

Objetivos de la Inducción de Personal

En tal sentido Mondy y Noe (2000), expresa que dentro de los variados objetivos a lograr con un proceso de inducción se tienen:

1.- Facilitar el ajuste del nuevo empleado a la organización: la inducción ayuda al nuevo empleado a ajustarse a la organización de una manera formal, pues la organización desea que el empleado se vuelva productivo con la mayor rapidez posible. Y de manera informal, Con el fin de reducir la ansiedad que experimentan los nuevos empleados, se deben hacer esfuerzos para integrar a la persona en la organización informal.2.- Proporcionar información respecto de las tareas y las expectativas en el desempeño: se debe informar a los recién contratados acerca de las normas y las reglas de la compañía y del departamento específico al que han sido asignados.3.- Reforzar una impresión favorable: el proceso de inducción puede hacer mucho para calmar los temores que pudieran tener los empleados acerca de si habrán tomado una decisión de empleo correcta. (p. 239)

De lo expresado anteriormente se puede señalar que la inducción de personal tiene como principal objetivo, a través de la utilización de técnicas, proporcionar al nuevo empleado la información necesaria a fin de que pueda trabajar con eficiencia en la organización y superar lo que significa la presión de

enfrentarse a un nuevo trabajo, y adaptarse a un nuevo ambiente.

Tipos de programas de Inducción de Personal

A lo largo de los años han surgido programas nuevos con bases en un conocimiento más amplio del comportamiento humano, en particular en áreas de aprendizaje, motivación y relaciones interpersonales. Existen diferentes formas de implementar determinados procesos, los cuales se ajustarán a la situación y realidad a la cual se pretenda aplicar; actualmente se ejecutan diversos tipos de inducción al personal de nuevo ingreso de una organización. Según Villegas (1998), existen dos tipos de orientación, ellos son:

- 1.-Orientación General: En ésta, el trabajador recibe un bosquejo amplio sobre la organización. Esta labor está a cargo del departamento de Recursos Humanos, éste proporciona información general que se relaciona con todos los empleados, como la visión de la empresa, políticas y procedimientos, los sueldos, vacaciones.
- 2.-Orientación Específica: Aquí se explica la naturaleza exacta del puesto, se hace la presentación del nuevo trabajador a sus colegas y se le explica con detalle las actividades que se realiza en el departamento al cual ha sido asignado y las que él debe cumplir, también se le explica los requerimientos del puesto, la seguridad, lo que se espera de su desempeño, reglas del trabajo, se le da un recorrido por el departamento, todo esto está a cargo del supervisor inmediato. (p. 249)

Proceso de inducción de Personal

La inducción posee una serie de pasos o esquema que establezca la secuencia de actividades y el contenido de la misma, que le permita cubrir con los aspectos más relevantes y de interés tanto para la organización como para el empleado de nuevo ingreso. En este sentido Mondy y Noe (2000), plantea que existen tres etapas diferentes que son esenciales en un programa efectivo de inducción:

1.-Se proporciona información general acerca de la compañía. Los miembros del departamento de RH suelen presentar los asuntos que se relacionan con todos los empleados, tales como visión panorámica de la compañía, un repaso de políticas y procedimientos de la empresa, y los sueldos.2.-El supervisor inmediato del empleado suele ser responsable de la segunda etapa de la inducción. Los tópicos y actividades que se cubren son una perspectiva global del departamento, los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento, una sesión de preguntas y respuestas y presentaciones a los otros empleados.3.-Implica la evaluación y el seguimiento, que están a cargo del departamento de recursos humanos junto con el supervisor inmediato. (p. 34)

Este autor divide el proceso de inducción en tres etapas donde primeramente se le informa al trabajador de nuevo ingreso sobre toda la información de la organización, luego sobre sus actividades a realizar dentro de la misma específicamente en su puesto, así como también resalta el papel que juegan los supervisores de línea dentro del proceso de inducción y finaliza en una evaluación, seguimiento o control de las actividades que se le indicaron cuando se inició en la organización.

De acuerdo con Chirinos (2009) el proceso de inducción lo define como:

La primera etapa del trabajador en la empresa, tanto desde el punto de vista legal como el práctico, la inducción constituye un periodo de prueba que viene a ser el producto final del reclutamiento y a su vez el primer paso del individuo dentro de la organización... que requiere de un conjunto de desarrollo de conocimientos y de las adaptación del individuo dentro de la organización. (120)

De acuerdo con lo planteado, la inducción es un proceso primordial que las empresas deberían de impartir a cada uno de los miembros que recién ingresa a la misma, ya que es un aspecto importante para consolidar una buena relación a largo plazo entre el individuo y la organización.

Un proceso de inducción debe aplicarse al trabajador con la información completa y necesaria, que el trabajador se sienta seguro de su área de trabajo y de

la organización que lo rodea y pueda estar preparado para afrontar los retos a futuro.

El proceso de inducción ayuda al nuevo trabajador a familiarizarse e integrarse con la empresa y con los demás trabajadores, en la que necesitan la información primordial de la empresa, el proceso debe socializarlos, para así aprender patrones de conducta y conocimientos que desea y espera la organización. En este sentido Prada y Rivas (2009) acotan respecto a la inducción de personal:

También conocida como orientación o integración, es en realidad un componente de la socialización del nuevo empleado en la empresa, y ésta busca la adaptación y la ambientación inicial del trabajador de nuevo ingreso a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar; por lo tanto la inducción contribuirá a que los empleados alcancen un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de la empresa. (40)

El proceso de inducción proporciona a los trabajadores la información necesaria sobre la empresa, información general sobre su historia, sus propósitos, políticas, procedimientos, reglas, sus operaciones, así como los productos o servicios que ofrece la organización. Y la información suficiente para desempeñar sus tareas y funciones de manera efectiva dentro de la organización, como el horario de rutina laboral, las normas de trabajo, instrucciones de trabajo, sus deberes y responsabilidades.

Ventajas de la Inducción de Personal

Un proceso de inducción es importante que se efectúe en toda organización, debido a que puede traer una serie de beneficios tanto para ella como las personas que allí ingresan, en tal sentido Rivera (2003) plantea lo siguiente:

a) Una inducción diseñada y desarrollada estratégicamente puede reducir costos de producción y ahorros directos e indirectos de costos

de personal, en técnicas de reclutamiento y selección. b) Es un factor de motivación para el personal. c) La organización puede aprender del personal nuevo, es decir se puede producir la retroalimentación. d) Puede tener un efecto beneficioso sobre el personal antiguo, porque el personal ya existente observa que éste trae nuevas ideas. e) Promueve la fidelidad en la organización, en la medida que la empresa cubra las expectativas del trabajador. f) La inducción facilita la rápida y efectiva adaptación del nuevo recurso humano. (p. 12)

En su mayoría el personal de nuevo ingreso que va a ocupar un cargo trae consigo el interés y el entusiasmo de aprender el trabajo que va a desempeñar y todos los aspectos relacionados con el mismo. Por esta razón, el proceso de inducción toma mayor fuerza cuando el trabajador aprende con mayor exactitud posible las actividades a realizar lo cual se reflejará en el desempeño efectivo de la labor.

Técnicas a utilizar en el Proceso de Inducción de Personal

Para la efectividad en la aplicación de un proceso de inducción de personal es conveniente utilizar un conjunto de técnicas que permita facilitar, impartir el contenido de ésta y lograr que los empleados de nuevo ingreso tengan una mayor comprensión de la misma, por consiguiente, Meigham (1996) menciona algunas técnicas que pueden contribuir a dicho objetivo:

1) La Formación en el Puesto: se enseña al empleado cómo desempeñar el puesto y se le permite hacerlo bajo la supervisión del formador. Exige a un individuo a desempeñar varios puestos de una misma unidad o departamento y los desempeñe todos durante un cierto periodo. 2) Aprendizaje: tiene por finalidad ofrecer a los nuevos empleados una formación de carácter amplia en los aspectos prácticos y teóricos del trabajo, propios de determinadas ocupaciones calificadas. 3) Formación en el aula: se imparte fuera del trabajo y probablemente sea el método de formación más conocido. Es eficaz para transmitir información rápida a grandes grupos con pocos o ningún conocimiento de la materia y útil para presentar prácticas, conceptos, principios y teorías, su uso más frecuente se reserva para los teóricos, profesionales y directivos. (p. 229)

El autor antes mencionado de acuerdo a lo planteado en la cita considera necesario, para que el proceso de inducción logre sus objetivos con eficacia. Se deben tomar en cuenta ciertas técnicas que permitan hacer llegar de manera más rápida la información contenida en el proceso de inducción. Estas técnicas van desde la formación en el propio puesto de trabajo, impartiendo información tanto teórica como práctica, hasta la formación en el aula (fuera del sitio de trabajo).

Responsables de la Inducción de Personal

Para la ejecución de cualquier tipo de actividad, se designan personas con ciertas habilidades para que se encarguen o responsabilicen de éstas. En el ámbito organizacional las asignaciones muchas veces están relacionadas con las funciones inherentes a los cargos que se ejecutan. En este sentido, Harris (2002) indica quienes son los responsables de la inducción:

a) El Departamento de Personal: el primer punto de contacto que tiene el personal nuevo con la organización es con las secciones de personal y es allí donde se reciben las primeras impresiones. b) Gerentes y Supervisores: de cualquier nivel tienen una de las funciones más importantes en la inducción de personal nuevo. Es necesario que cuando se está preparando Supervisores y Gerentes se les estimule en actividades positivas hacia el entrenamiento de nuevos empleados. c) Personal de Capacitación: son los que facilitan la función de inducción, diseñando y realizando cursos y programas de inducción. (p. 79)

De este modo, la inducción comienza una vez que el trabajador ingresa a la organización y continúa hasta llegar a la integración total del individuo en su área laboral. Para ello se hace necesario ofrecer un personal encargado de aplicar este proceso, ya que los mismos tienen como labor fundamental integrar al nuevo trabajador al ámbito organizacional y al puesto en el cual se va a desempeñar.

Por ello, es importante destacar que la inducción brinda la información al nuevo personal de su posición laboral dentro de la organización, facilita su rápida adaptación al ambiente de trabajo y genera interés y seguridad por su nuevo trabajo, contribuyendo al ajuste adecuado a la organización y sobre todo al cargo que va a desempeñar. En este sentido Chiavenato (citado por Rivera, 2003), deduce que existen numerosas razones que dan importancia a la inducción, entre las cuales resaltan:

1) Permite reducir la ansiedad natural asociada con el proceso de ingreso o de adquisición de nuevas responsabilidades. 2) Da la oportunidad de orientar positivamente el interés y la voluntad de aprender a la persona que ingresa a la organización y ocupa un nuevo cargo o responsabilidades dentro de la misma. 3) Facilita una armonía acople entre necesidades individuales y condiciones que ofrece la empresa para satisfacerla. 4) Reduce la rotación con los ahorros de costos y en esfuerzos para los reemplazos. 5) Acelera el proceso de integración. (p. 71)

Este proceso es de suma importancia debido a que toda organización tiene la necesidad de familiarizar a los nuevos empleados con su entorno que le rodea y lo que ella se realiza, aunado a esto genera motivación para que participen en los valores de la institución, de manera que se garantice su compromiso y lograr generar un sentido de pertenencia, concientizarlos sobre sus deberes y derechos, así como acercarlos a los compañeros para que se integren a los grupos de trabajo.

La inducción de personal establece una fase necesaria en toda organización, tanto pública como privada, en la que éste se desarrolla y mantiene en el tiempo, ya que ayuda a los nuevos empleados a sentirse en su propia casa, los capacita para adaptarse y desarrollarse en su puesto en el trabajo, a su vez proporciona la información precisa y útil referente a la organización.

Objetivos de los Programas de Inducción

Los programas de inducción son un proceso muy humano que sirve para familiarizar al nuevo trabajador con sus funciones, la organización, sus políticas y otros empleados. De acuerdo con Chirinos (2009) establece que los programas de inducción cumplen con los siguientes objetivos:

- Reducir la ansiedad de los nuevos trabajadores al familiarizarlos con lo que se espera de ellos en términos de actitudes, valores y conductas.
- Asegurar una conducta consciente y predecible, al moldear las actitudes y los valores de los trabajadores de acuerdo con los de la empresa.
- Reducir la necesidad de políticas, normas y procedimientos, al punto en que los trabajadores saben cómo actuar y hacer.
- Incrementar el compromiso de la persona con la organización, es decir, hacer que se sienta como de la familia.
- Fortalecer la moral y buenas costumbres.
- Reducir la rotación de personal.
- Producir un desempeño superior al que podría ocurrir en ausencia de un efectivo proceso o programa de inducción. (p. 122)

Para Dessler y Valera (2004) una inducción exitosa al trabajador que ingresa en la organización cumple con cuatro objetivos principales:

- Lograr que se sienta bienvenido.
- Hacer que entienda la organización en un sentido amplio, así como aspectos clave como políticas y procedimientos.
- Especificarle claramente lo que se espera de él en términos de trabajo y comportamientos.
- Suponer que comenzará a socializar en las formas tradicionales de la compañía respecto de actuar y hacer. (p. 104)

Los programas de inducción son necesarios ya que el nuevo trabajador se encuentra en un ambiente con normas, políticas, procedimientos y costumbres

extrañas para él, y si no se adopta esos conocimientos afecta de forma negativa en su eficiencia y en su calidad de vida laboral. En cambio, a través de este proceso el empleado comprende esos valores y normas en una organización, a su vez adopta las pautas de conducta que se rigen en la empresa y trata de tener actitudes favorables hacia las políticas y los niveles de relación entre los jefes y sus equipos de trabajo.

Funcionamiento del Programa de Inducción

La inducción es un momento para lograr que los trabajadores que recién ingresan se sientan aceptados y e interesados por la organización y con ello, crear un orgullo de pertenencia por su empresa y que sienta la idea de trabajar mucho tiempo en la organización y de crecer con ella.

Un buen programa de inducción facilita que el personal de nuevo ingreso empiece a ser productivo con mayor rapidez. Para ello, es importante que la marcha y dedicación de este proceso sea completo en todos sus aspectos, en este sentido, la operatividad del programa de inducción como lo indica Chirinos (2009) se establece en tres áreas:

- A través del departamento de personal: suministrar orientación e inducción sobre: actividad de la empresa, políticas que deben ser claras para todos los trabajadores, beneficios desde el momento del ingreso, entrega de los materiales e implementos de trabajo, información sobre el llenado de formularios y tarjetas.
- A través del supervisor del departamento: aspectos concretos relacionados con su remuneración, explicar el papel del departamento en el proceso, presentación de los compañeros de trabajo, información sobre servicios.
- A través de los demás trabajadores: debido a que gozan de conocimiento de todo el proceso por su antigüedad.
(p. 124)

Estas tres áreas permiten al nuevo trabajador una efectiva inducción e integración dentro de la organización, por ende comenzar su trabajo de manera

correcta y adecuada. La finalidad es que el trabajador conozca en detalle a la organización, se integre en su puesto de trabajo y a sus compañeros de trabajo.

Para la integración y ubicación del trabajador que recién ingresa a la organización, el departamento de recursos humanos es quien tiene por meta, crear un sistema de orientación que complemente sus actividades de reclutamiento y selección, cuyo fin es que los candidatos que obtengan el puesto sigan motivados y comprometidos con la organización. Para Dolan, Shuler y Valle (1999 : 116) explica que “la orientación es la actividad de recursos humanos que se ocupa de introducir a los empleados en la organización, en los cometidos de su puesto y presentar a otras personas con las que trabajarán”.

La orientación es una parte del proceso de ubicación, el cual también se relaciona con el proceso de socialización. Por ende, el mismo autor reseña:

La orientación y ubicación del empleado tienen que ver con el hecho de asegurarse que las características del puesto de trabajo y de la organización se adecúen a los conocimientos, habilidades y aptitudes del individuo, aumentando así la probabilidad de que el sujeto este satisfecho y se convierta en un empleado productivo a largo plazo.
(91)

En este sentido, la orientación y ubicación busca involucrar al trabajador para que conozca la empresa, sus compañeros de trabajo y sus puesto de trabajo con la finalidad de reducir la ansiedad e incertidumbre que pueda sentir y así acelerar el proceso de integración y socialización a la empresa.

La Socialización Organizacional

La socialización como proceso dentro de la organización es fundamental para el proceso de inducción en los trabajadores. De acuerdo con Chirinos (2009) explica:

La socialización establece la interacción entre un sistema social estable y los nuevos miembros que ingresan a ella. Guarda relación con los procesos por los cuales un nuevo trabajador aprende el sistema de valores, las normas y los patrones de comportamiento

requeridos por la sociedad, por la organización o por el grupo a cual ingresa. (126)

Según Anchissi, Rodrigo (2007: en línea), la socialización organizacional se puede definir: “como el aprendizaje de los valores, de las normas y de las pautas de conducta exigidas dentro de una organización”. Según Chiavenato (2000) dentro de la socialización de personal, manifiesta los programas de integración como:

Entrenamiento intensivo inicial dirigido a los nuevos miembros de la organización para familiarizarse con el lenguaje habitual de la organización, los usos y costumbres internas, la estructura de la organización, los principales productos o servicios, la misión de la organización y los objetivos organizacionales. (284)

El propósito de la integración es que el trabajador aprenda e incorpore valores, normas y patrones de comportamiento necesarios y pertinentes para su buen desempeño dentro de la organización.

Según De Cenzo, y Robbins, (2003), la socialización laboral es

...un proceso mediante el cual el individuo alcanza a apreciar los valores, las competencias, los comportamientos esperables, los conocimientos sociales que son esenciales para asumir un determinado rol laboral, y las actitudes precisas para participar como miembro en las actividades de una organización (p. 36).

Destacan los autores que actualmente, las organizaciones, indistintamente su índole, son la expresión de una realidad cultural, ellas pueden adaptarse a vivir en un mundo de permanente cambio, esa realidad cultural refleja un marco de valores, creencias, ideas, sentimientos y voluntades de los individuos que la conforman, generando un conjunto de actitudes que le permitan sentirse identificados con la organización.

Refieren que una de las actividades más importantes que conforman la

gestión de Recurso Humano es el proceso de socialización, ya que a través de este se lleva a cada uno de los miembros la información sobre la misión, visión, valores, políticas y filosofía de la organización, los cuales son el reflejo de la cultura organizacional. Por medio de un eficiente proceso de socialización se busca en primer lugar la adaptación del individuo tanto a la organización como a su puesto de trabajo, y en segundo lugar, el logro de buenas relaciones sociales que le permitan adaptarse rápida y fácilmente a la organización.

Señalan asimismo, que en repetidas ocasiones, organizaciones, departamento de Recursos Humanos y la gerencia suelen confundir el proceso de socialización con el proceso de inducción, llegando a pensar que la socialización empieza y termina con la inducción, sin tomar en cuenta que la socialización debe ser un proceso continuo durante toda la experiencia de la vida laboral.

Con lo señalado anteriormente, queda evidenciado la importancia que tiene el proceso de socialización en el marco de la cultura y los valores, lo que justifican la aplicación de acciones correctivas que deban aplicarse a través de la práctica de la gestión de recursos humanos para identificar las debilidades que puedan presentarse en este aspecto, de tal forma que permita a la empresa cumplir con su labor de integrar efectivamente al trabajador con la organización, apoyándole para que se logre la debida identificación con la cultura organizacional.

Bases Legales

Dentro de la legislación venezolana existen Leyes y Reglamentos, que dictan parámetros que se deben considerar al poner en práctica el proceso de inducción personal, las cuales se citan a continuación:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, constituye la

base de la legislación venezolana, y es garante del bienestar de todos los venezolanos, según lo contemplado en:

El artículo 87, del Capítulo V: De los Derechos Sociales y de las Familias, en su Título III: De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes contempla:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo ser humano según la Constitución tiene derecho al trabajo, para que así de esta manera pueda contribuir al fortalecimiento de la sociedad y de construir un futuro digno para la familia que desea construir.

De acuerdo con este artículo, el trabajo es un derecho que todo ser humano tiene, para ello se deben adoptar todas las medidas y procedimientos necesarios para su adecuada función y ejercicio del mismo, en este sentido, el proceso de inducción es vista como una de las medidas para garantizar el trabajo dentro de la organización, ya que en él se logra la adaptación y fijación de todas sus actividades a realizar, le da conocimiento de sus deberes y derechos, así como información administrativa y de cultura organizacional.

Ley Orgánica del Trabajo para los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT)

La Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y trabajadoras, dicta todo lo referente a los deberes, derechos y procedimientos relacionados con el ámbito laboral de las empresas los sectores públicos y privados, formando esta las bases fundamentales para el buen desenvolvimiento de las relaciones laborales.

En el Artículo 24, en su título II: de las normas y principios constitucionales, del Capítulo II, de los principios Rectores, expresa lo siguiente:

La correcta aplicación de esta Ley tiene como esencia la concepción constitucional sobre el trabajo como proceso social fundamental para alcanzar los fines esenciales del Estado. En correspondencia con ello, debe interpretarse que la participación en el proceso social de trabajo está en función de la construcción de relaciones de trabajo justas e igualitarias, de la producción de bienes y la prestación de servicios que satisfagan las necesidades del pueblo, generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población, consolidar la independencia y fortalecer la soberanía económica del país, con la finalidad de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad.

Cuando se imparte el proceso de inducción se forman valores importantes que son provechosas tanto para el trabajador como para la organización, se genera relaciones de trabajo justas en igual condición, eleva el nivel de vida y de sus conocimientos, y por ende, aumenta su nivel de independencia y con ello, asegura su desarrollo integral.

De igual forma se presenta el Artículo 55, en el capítulo II, del contrato de trabajo, en el que argumenta:

El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y esta Ley.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

En cuanto a la inducción de personal existen dentro de esta legislación venezolana, que rige el desarrollo de éste proceso, la cual establece el deber de informar al personal de nuevo ingreso sobre los riesgos y condiciones de trabajo, mientras que la información sobre los aspectos generales de la organización queda

supeditada a la misma.

En este sentido, se destaca el artículo 53. En el Título IV, de los derechos y deberes, en su Capítulo I, de los Derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, el cual expresa:

Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a: 1° Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos. 2° Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

El artículo antes señalado ratifica y describe una de las etapas que lleva el proceso de inducción en la que comprende un de carácter obligatorio, en el que consiste otorgar información sobre las condiciones de trabajo en la que puede presentar la persona a iniciar sus actividades dentro de la organización, así como la información suficiente respecto a su área de trabajo, funciones a desempeñar, sea teórica y práctica con el fin de desenvolver sus actividades y prevenir accidentes. A su vez explica que ésta información no solo puede ser aplicado cuando el trabajador recién ingresa, también es impartida cuando surgen cambios en equipos de trabajo y cambios tecnológicos.

Definición de Términos Básicos

Administración: Es el proceso administrativo el cual permite que la organización realice la planificación estratégica y después efectúe dichos planes.

Competitividad: Situación en que una empresa desarrolla sus actividades comerciales en igualdad de condiciones que otras consideradas exitosas en su área de explotación económica.

Desempeño: Cuando un individuo puede realizar mejor su trabajo que otro individuo, debido a que tiene más habilidad, destreza y motivación para hacerlo.

Efectividad: Grado de eficiencia con la que se realiza una acción, hacer que los objetivos o metas a seguir se logren de manera correcta y más rápida posible.

Eficacia: Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización.

Eficiencia. Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos destinados o programados utilizar. Es el grado en que se aprovechan los recursos utilizados transformándolos en productos.

Estrategias: Líneas maestras para la toma de decisiones que tiene influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.

Medios: Vehículos utilizados para hacer llegar los productos o servicios de los productores a los consumidores finales.

Métodos: Es la guía detallada que muestra secuencialmente y ordenadamente como una persona realiza el trabajo.

Motivar: Inspira y estimula, subordina, minimiza todo desempeño y productividad, prever un motivo para actuar de cierta manera o para alcanzar

cierta meta o resultado final.

Necesidad: Es una sensación de carencia que puede ser cubierta mediante un bien o un servicio determinado y que surge de un sentimiento de privación o apetencia que hace nacer el deseo de colmar dicha sensación mediante la obtención del bien.

Organización: Es un grupo de personas que trabaja junta de manera estructurada para alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Plan: Conjunto de actividades sistemáticas que se esperan realizar en el futuro, en función de lograr un objetivo muy preciso.

Administración de recursos humanos: Estudio de la manera en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores (Werther William B., 2000; p 560)

Conflicto: El [conflicto](#) y la cooperación constituyen elementos integrantes de la vida de las organizaciones. Ambos son considerados dos aspectos de la actividad social, íntimamente relacionados. El conflicto no es casual, es inherente a la vida empresarial e inherente al uso del [poder](#). (Werther William B., 2000; p 72)

Control: El proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes. (Werther William B., 2000; p 95)

Enfoque científico: Requiere conceptos claros, [imágenes](#) mentales de cualquier cosa formadas mediante generalizaciones a partir de particularidades. El [método científico](#) incluye la determinación de hechos a través de la información. Tiene [valor](#) para predecir qué ocurrirá en circunstancias similares futuras.

Integración de personal: Se define como cubrir y mantener cubiertos los puestos en la estructura organizacional.

Sistema: Conjunto ordenado de elementos interdependientes que interactúan entre sí en pos de un objetivo.

Sistemas abiertos: [Sistemas](#) dinámicos que interactúan y responden a su entorno.

Planeación: Es un proceso que requiere un esfuerzo intelectual; requiere una determinación consistente de los cursos de [acción](#) y que las decisiones se basen en propósitos, conocimientos y estimaciones consideradas

Organización: Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, por medio de procedimientos específicos que incluye las técnicas de recolección de datos, determinando el cómo se realizará el estudio. Según Arias, (2006: 31) "La metodología incluye el nivel y diseño de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación". De lo antes se desprende, que en el marco metodológico se describe cada uno de los componentes que el investigador ha seleccionado para cumplir con los objetivos de la investigación que se ha propuesto, los cuales deben estar sustentados por autores especialistas en metodología, como es el caso del autor antes citado.

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva porque describe un problema planteado, que permite saber cómo es y cuál es su comportamiento. De este modo Delgado de Smith (2011: 249) acota que: "las investigación descriptiva reseñan las características de un fenómeno existente". La misma (2011:250) explica: "este tipo de estudio mide de manera independiente los conceptos o variables, aunque este en capacidad de integrar las mediciones de cada una de las variables con el propósito de determinar cómo es".

Por su parte, Arias (1999:20), añade que "La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de

restablecer su [estructura](#) o [comportamiento](#)". Como puede observarse, las anteriores definiciones explican que la investigación en curso trata de estudiar el contenido y su aplicación del programa de inducción, a su vez, busca interpretar las fases del proceso de inducción que se imparte al personal de nuevo ingreso, así como su verdadera aplicación dentro de la empresa en estudio.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información deseada para la elaboración de la investigación, es decir, de ella va a depender los resultados que se obtenga en dicho trabajo. Según Kendall y Kendall (2009: 23), "Las técnicas de recolección de datos son los diferentes recursos empleados por investigadores para recopilar la información que requiere en función de encontrar respuestas a interrogantes planteadas en una investigación".

La presente investigación desarrolló las siguientes técnicas e instrumentos que ayuda a recolectar la información necesaria para el tema en estudio como la recopilación documental y los cuestionarios que son aplicados a la muestra. Las mismas brindaron a la investigadora la facilidad de incrementar información necesaria, a fin de determinar las prioridades de la empresa objeto de investigación.

Observación Directa

Esta técnica consiste en recopilar los datos complementarios que ayuden a incrementar los conocimientos acerca del problema planteado, para así realizar el análisis comparativo referente al área de recursos humanos de la empresa objeto de estudio. Sobre la observación directa Hernández, Fernández y Baptista (1991: 316) explica "consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta".

Por medio de esta técnica se diagnosticó la situación actual referente al

proceso de inducción de personal de reciente ingreso a la empresa, por lo cual se pretende orientar mejoras significativas al mismo, con base a las debilidades y a las necesidades y expectativas de los trabajadores y empleados, así como la misma organización.

Este instrumento consiste en una hoja de observación en el cual se exponen diversos aspectos relacionados directamente con la inducción de personal, tales como filosofía de la empresa, esquema organizativo, descripción de los cargos, entre otros.

Revisión Bibliográfica

De acuerdo con la Hernández A (2002: 147), “La revisión bibliográfica es la técnica que ayuda a determinar si un tópico de investigación seleccionado merece la pena profundizar y si la misma es factible, dado el grado de conocimiento que se tiene sobre éste”.

Es de resaltar, que una gran parte de la información requerida para la efectividad de esta investigación se recabó a través de bibliografía especializada en el área administrativa, gerencial, y recursos humanos, donde se exponen los diversos elementos fundamentales que justifican su implementación en una organización para conseguir los resultados que permitan orientar mejoras en el proceso de inducción de personal, a los fines de dar solución a la problemática planteada.

Además, se complementa con una revisión documental en la que se destacan los trabajos de grado, manuales y libros relacionados con el tema investigado, que proporcionó el soporte y sirvió de guía para la investigación para estudiar el proceso de inducción en estudio.

Por su parte Delgado de Smith (2011:282) acota que la recopilación

documental: “se trata del acopio de los antecedentes relacionados con la investigación, se realiza por la consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento que fue avalado por autores que realizaron una investigación previa”.

En este sentido la investigación destaca una recopilación documental con base en los antecedentes vinculados con el proceso de inducción, planteados en el capítulo II de la investigación que sustenta y argumentan información a la misma. Asimismo, se cuenta con una serie de documentos escritos manejados por el departamento de Recursos Humanos de la empresa en estudio, que aportaron información sobre el proceso de inducción del personal. Cabe señalar, que la recopilación documental también se basa en los departamentos de recursos humanos y del sistema de gestión de la calidad, donde se encuentran los documentos originales que soportan el proceso de inducción de la empresa.

La Encuesta

La investigación se apoya en la encuesta como instrumento de recolección de información, en la que argumenta González, Calleja, López, Padrino, Puebla (2009: en línea) que “Los estudios de encuesta son un tipo de estudio descriptivo y, por lo tanto, su objetivo será el de ayudar a describir un fenómeno dado”. De acuerdo con Arias (2006: 74), “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

En este orden de ideas, la encuesta se utiliza para recopilar información importante sobre las dificultades que presenta la empresa en estudio sobre la ejecución del proceso de inducción de personal y con base a los datos suministrados por los integrantes de la organización aplicados tanto para los que recibieron dicho proceso como para los que lo aplican, se puede detectar la situación de la organización en el tema planteado.

Instrumentos de Investigación

De acuerdo con Ary (2008: 45), “Los instrumentos de recolección de datos se refieren a los medios materiales que se utilizan para registrar la información recabada a través de la aplicación de las técnicas de investigación”. Lo captado a través de la observación directa, es registrado en una lista de cotejo, el cual aporta la seguridad de que las particularidades de los hechos que sean observados a través de la técnica de la observación son debida y oportunamente registrados, permitiendo hacer acotaciones que se considere pertinente y que a su vez son utilizados para elaborar los análisis correspondientes.

En este orden de ideas la investigación se apoya en el instrumento tipo cuestionario, que de acuerdo con Sierra (1997: 306) lo define como: “un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio comprendido”.

Según Delgado de Smith (2011: 284): “es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, entre otros”. Tomando esto en cuenta, el cuestionario como instrumento de recolección de la información es de vital importancia, ya que a través de él se obtienen datos relevantes acerca de la investigación, con respuestas concretas que arrojan un resultado determinado.

El instrumento aplicado contiene preguntas del tipo cerradas, a través de los cuales se concretan los aspectos sobre los que se hace necesario conocer las opiniones de las personas a quienes se dirige el mismo. Esto, con el fin de recabar, de los propios actores del proceso, los datos que permitan llegar a conclusiones que expliquen la relevancia o impacto que tiene el proceso de inducción al personal de reciente ingreso a la organización donde se desarrolla actualmente el

estudio.

El cuestionario aplicado para recopilar la información necesaria está estructurado con preguntas para respuestas dicotómicas cerradas (Si, No), basadas en el cuadro de operacionalización de variables, elaborado a partir de los objetivos específicos y los indicadores generados en dicho cuadro.

Validez

Según Morles (2008: 31), “La validez es el grado con el que un instrumento sirve a la finalidad para la cual fue destinada”. En cuanto a la validez de Contenido, se refiere al grado en que un instrumento refleja el dominio específico de contenido de la que se mide; es decir, la relación existente entre los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados y los objetivos que persigue la investigación.

Para su validez, el instrumento se sometió a un análisis por tres expertos, quienes evaluaron la relación del contenido con la realidad planteada. La validación del contenido estuvo determinada por las variables contenidas en el Cuadro de Operacionalización de Variables, y fueron validadas en un rango de 100% adecuadas o no adecuadas.

Confiabilidad

La confiabilidad es un requisito de toda investigación, en ella se toma en cuenta el grado de confianza que posee el instrumento a aplicar, para así darle un carácter real y más amplio al contexto a estudiar. Para Arias (2006: 480) acota que “la confiabilidad se refiere al grado en el cual se eliminan los errores de medición”

Según Dessler (2001: 175) expresa que “la confiabilidad es la segunda

característica de importancia para una prueba y se refiere a su consistencia. Se trata de la consistencia de las calificaciones que obtienen una misma persona cuando se repite la prueba con una prueba idéntica...”

La confiabilidad le da la credibilidad a la investigación y mayor acercamiento a la realidad, por ello debe ser la base fundamental de toda investigación. Es importante señalar que la confiabilidad viene dada por el nivel de similitud que debe tener el instrumento a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

Para alcanzar la confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del cálculo Alpha Cronbach, el cual mide la consistencia interna en pruebas y determina la proporción en los ítems para medir una misma característica en común.

Por lo tanto, para lograr el cálculo de la confiabilidad se conto con la colaboración de los tres expertos, a quienes se les aplicó el instrumento, y con ello basarnos el cálculo de la confiabilidad con la siguiente fórmula:

Formula:

Donde:

N=	40	Número de Ítems
N - 1=	39	Número de ítems -1 grado de Libertad
ST=	5,22821	Sumatoria de varianzas (Ítems)
S=	13,5667	Varianza

Sustituyendo los valores arroja un resultado de 0,63, este valor representa un alto grado de confiabilidad sobre el instrumento, por consiguiente éste es factible, debido a que se encuentra en los rangos de magnitud establecidos de acuerdo con este método de cálculo.

Población – Muestra de la Investigación

La población es definida por Hurtado y Toro (2007: 124), como: “el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo”, se entiende entonces que se refiere al un conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para la cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación.

Para esta investigación la población está conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa en estudio, comprendida por 231 personas. Sin embargo, debido a que la cantidad de trabajadores que se convierten en la población es muy elevada, para aplicar un cuestionario que resulte efectivo, genera un grado de dificultad mayor, por lo cual se puede aplicar una muestra para hacer certera la aplicación del cuestionario y que permita generalizar los resultados obtenidos.

En este sentido Sierra (1997: 174) explica la muestra de la siguiente manera: “es una parte reducida de una determinada población o universo, en relación a la cual se representa cuantitativamente una fracción”, Además, señala que:

Las muestras tienen fundamento matemático estadístico. Este consiste en que obtenidos de una muestra, elegida correctamente y en proporción adecuada, unos determinados resultados, se puede hacer la inferencia o generalización, fundada matemáticamente, de que dichos resultados son válidos para el universo del que se ha extraído la muestra, dentro de unos límites de error y probabilidad, que se pueden determinar estadísticamente en cada caso (175).

En este orden de ideas al establecer la cantidad de trabajadores en la empresa bajo estudio, indica que se está en presencia de una población finita, ya que la misma se eleva a 231 trabajadores, lo cual permite realizar el cálculo de la

muestra. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2005: 48) utiliza para ello la fórmula siguiente:

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

Dónde:

Z = Coeficiente de confianza, que representará el 1.96.

N = Tamaño de la población, que corresponde a 231 trabajadores.

q = Probabilidad de fracaso (50%) o lo que es igual 0,5.

p = Probabilidad de éxito (50%) o lo que es igual 0,5.

e = Error de estimación 5%, lo que equivale a 0,05

El nivel de confianza es la probabilidad de que la muestra sea representativa de la población. Para un nivel de confianza de 95% se tiene un coeficiente de 1,96.

$$Z = \frac{NC}{2}$$

Dónde: NC = Nivel de Confianza = 95%

$$Z = \frac{95}{2}$$

$$Z = 0,475$$

De acuerdo con la Tabla de Distribución Normal. (Ver anexo) este resultado

equivale a un coeficiente de 1,96, el cual este es el valor que se aplicó en la fórmula.

El tamaño de la población es de 231 trabajadores, incluyendo los que trabajan en oficinas como los trabajadores en el área de producción. La probabilidad de éxito como la de fracaso será distribuido de manera equitativa y con la sumatoria de ambas dará un total de 100% o lo que es igual a 1.

El error de estimación es la diferencia del coeficiente de confianza en base al 100%, por consiguiente equivale al 0.5% ó lo que es igual a 0.05.

Si sustituimos la fórmula:

$$Z^2 = (1,96)^2 = 3,8416 \cong 3,84$$

$$p \cdot q = 0,5 \times 0,5 = 0,25$$

$$e^2 = 0.05^2 = 0,025$$

$$(N-1) = 231-1= 230$$

Adelantado estos pasos queda lo siguiente:

$$n = \frac{3,84 \times 231 \times 0,25}{0,0025(230) + (3,84) 0,25}$$

$$n = \frac{221,76}{1.535}$$

$$n = 144,46 \cong 144 \text{ Trabajadores}$$

La muestra obtenida está comprendida por un total de 144 trabajadores que

laboran dentro de la empresa en estudio, estos comprendidos en trabajadores de nómina diaria y nómina mensual.

Estrategia Metodológica

Esta investigación se apoya en el Cuadro Técnico Metodológico como herramienta para analizar los objetivos específicos de la investigación planteados en el Capítulo I y ponerlos en marcha para cumplir con el objetivo general, así como desarrollar los procedimientos que se llevaran a cabo dentro de la investigación.

Se puede destacar que el Cuadro Técnico Metodológico, según Delgado de Smith (2011:261) se caracterizan porque “en él están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas, las cuales están contenidas en cada uno de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, las fuentes de información e instrumentos.” A su vez, la misma autora, en la misma página argumenta: “la elaboración de este cuadro permite ir descomponiendo a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permiten al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio”.

El Cuadro Técnico Metodológico se elaboró mediante la implementación de los objetivos específicos para lograr y cumplir el objetivo general de esta investigación. Este cuadro se construyó por medio del análisis detallado de los objetivos específicos, estableciendo dimensiones para cada uno de los mismos, la cual se define en una siguiente columna para así aclarar cualquier duda o incertidumbre para el lector o interesado en la investigación.

Del mismo modo, se establecieron indicadores que puedan generar los ítems para el desarrollo y sustento de las técnicas de recolección de datos, fijando las fuentes de investigación con el objetivo de destacar el fundamento y origen de la información, para luego determinar y cumplir los instrumentos y las técnicas

para la recolección de la información, para así establecer y determinar resultados.

A continuación, en el cuadro N° 1 se presenta el Cuadro Técnico Metodológico de la investigación en curso, que permite orientar hacia la búsqueda de la realidad del objeto de estudio:

CUADRO N° 1
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos Específicos	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	N° Ítem	Fuentes	Técnicas e Instrumentos	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el contenido del proceso de inducción al personal 	Contenido del proceso de inducción	Es la información necesaria que se debe llevar y constituir el proceso, el cual debe ser impartido en su totalidad a los trabajadores de reciente ingreso a la organización.	Marco filosófico	<ul style="list-style-type: none"> • Historia de la empresa • Misión • Visión • Valores organizacionales 	1	Trabajadores de la empresa. Gerencia de Recursos Humanos.	Encuesta (cuestionario) Recopilación documental.	
								2
								3
								4
								5
								6
								7
								8
								9
								10
								11
								12

Objetivo General: Evaluar el Proceso de Inducción de personal impartido en los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, ubicada en Valencia, edo. Carabobo, que sirva de guía para acciones de mejoras en dicho proceso.

Fuente: Castillo (2013)

CUADRO N° 1

Objetivos Específicos	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	N° Ítem	Fuentes	Técnicas e Instrumentos	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el contenido del proceso de inducción personal 	Contenido del proceso de inducción	Es la información necesaria que se debe llevar y constituir el proceso, el cual debe ser impartido en su totalidad a los trabajadores de reciente ingreso a la organización.	Horario laboral y Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> •Horario de trabajo 	13	Trabajadores de la empresa. Gerencia de Recursos Humanos.	Encuesta (cuestionario) Recopilación documental.	
				<ul style="list-style-type: none"> •Horas de descanso 	14			
				<ul style="list-style-type: none"> •Horas de comida 	15			
				<ul style="list-style-type: none"> •Días de pago 	16			
				<ul style="list-style-type: none"> •Beneficios sociales 	17			
				<ul style="list-style-type: none"> •Beneficios económicos 	18			
			Actores	<ul style="list-style-type: none"> •Programas de capacitación y desarrollo ofrecidos por la empresa 	19			
				<ul style="list-style-type: none"> •Supervisores 	20			
				<ul style="list-style-type: none"> •Capacitadores 	21			
				<ul style="list-style-type: none"> •Compañeros de trabajo 	22			
				<ul style="list-style-type: none"> •A los subordinados 	23			
				Funciones y deberes de los nuevos trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> •Descripción del cargo 			24
					<ul style="list-style-type: none"> •Objetivos del cargo 			25
<ul style="list-style-type: none"> •Relación del cargo con otros cargos de la empresa 	26							
<ul style="list-style-type: none"> •Metas y resultados esperados 	27							
<ul style="list-style-type: none"> •Ubicación del cargo 	28							

Cuadro Técnico Metodológico

(Continuación)

Fuente: Castillo (2013)

CUADRO N° 1
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos Específicos	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	N° Ítem	Fuentes	Técnicas e Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Determinar actividades que conforman el proceso de inducción para los trabajadores de la empresa objeto de estudio	Actividades del proceso de inducción	Es el conjunto de acciones, funciones y jornadas que se imparten y ejecutan y que se encuentran integradas al proceso de inducción.	Actividades de la inducción.	<ul style="list-style-type: none">• Duración y frecuencia del proceso.• Responsables de la ejecución del proceso.• Recorrido del trabajador por la organización.• Socialización entre sus compañeros.• Adaptación al entorno laboral.	29 30 31 32 33	Los trabajadores de la empresa. Gerencia de Recursos Humanos. Procedimientos y Formatos que establecen el proceso de inducción.	Encuesta - cuestionario Revisión Documental

(Continuación)

Fuente: Castillo (2013)

CUADRO N° 1
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos Específicos	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	N° Ítem	Fuentes	Técnicas e Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las debilidades que presenta el proceso de inducción de personal, que se lleva a cabo en la mencionada organización 	Debilidades del Proceso de Inducción.	Factores que afectan negativamente el proceso de inducción de personal, que oriente las acciones de mejoras para optimizar dicho proceso.	Recursos Materiales	<ul style="list-style-type: none"> •Material didáctico •Material didáctico adaptado a las necesidades de inducción 	34	Los trabajadores de la empresa y los otros actores.	Encuesta (cuestionario)
				<ul style="list-style-type: none"> •Uso de recursos audiovisuales durante la inducción. 	35		
			Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> •Entorno habilitado para la inducción 	36		
				<ul style="list-style-type: none"> •Desenvolvimiento del personal encargado de la inducción 	37		
			Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> •Conocimiento del tema por parte del facilitador 	38		
				<ul style="list-style-type: none"> •Despeje de dudas durante inducción. 	39		
					40		

(Continuación)

Fuente: Castillo (2013)

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Resultados de la Encuesta

Aquí se procede a exponer los resultados que se han obtenido de los propios trabajadores de la empresa, para lo cual se organizó la tabulación a través de un cuadro contentivo de columnas para reflejar los ítem relacionado con el indicador estudiado, las preguntas formuladas, las frecuencias de cada una de las respuestas a las preguntas, así como el porcentaje asociado a dicha frecuencia. Una vez expuestos tales datos, se procederá interpretar cada una de las preguntas, que servirán para las conclusiones pertinentes.

Cuadro N° 2
Marco Filosófico y La Organización.

ITEM	Pregunta	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
1	¿Se le suministró información sobre la reseña histórica de la empresa?	80	55,56	64	44,44
2	¿Se le impartió información sobre la misión de la organización?	90	62,5	54	37,5
3	¿Fue informado en relación con la visión empresarial?	100	69,44	44	30,66
4	¿Le fue suministrada información en relación con los valores organizacionales?	102	70,83	42	29,17
5	¿Recibió información acerca de la estructura organizacional?	105	72,92	39	27,08
6	¿Se le brindó información suficiente sobre los productos elaborados en la empresa?	100	69,44	44	30,66
7	¿Fue informado en relación a las distintas fases del proceso productivo?	90	62,5	54	37,5

Fuente: Castillo (2013)

Cuadro N° 2
Marco Filosófico y La Organización.

ITEM	Pregunta	Alternativas			
		Si		No	
8	¿Conoció sobre los canales de comercialización empleados por la organización?	F	%	F	%
		82	56,94	62	43,06
9	¿Tuvo información relacionada con los principales clientes?	100	69,44	44	30,66
10	¿Fue informado suficientemente en relación con las normas y políticas que se manejan dentro de la organización?	85	59,02	59	40,98
11	¿Se le impartió información sobre las reglas y procedimientos internos?	125	86,80	19	13,20
12	¿Recibió información relacionada con la distribución física de la empresa?	82	56,94	62	43,06
		% Total SI	66,02	% Total NO	43,98

Continuación. Fuente: Castillo (2013)

Interpretación

Con respecto al indicador sobre el marco filosófico y la organización, se sometieron a consulta 12 interrogantes, las cuales estuvieron orientadas a determinar el objetivo uno (1) de este proyecto. En cuanto a la primera pregunta, se puede observar que el 55,56% de los encuestados opina que no se le suministró información sobre la reseña histórica de la empresa, mientras que el 44,44% de ellos estima que sí. Tales resultados permiten evidenciar que los trabajadores de la institución están plenamente conscientes que existen deficiencias en este aspecto de la organización, lo que debe servir de orientación para que la gerencia soluciones esto.

En lo concerniente al ítem N° 2, Como puede apreciarse, el 62,5% de las personas consultadas aprecia que la misión de la organización le fue

suficientemente suministrada, en virtud que solamente 90 trabajadores señalaron que sí. Se debe tomar en consideración que en un proceso de inducción cada elemento es tan importante como cualquier otro, por lo cual se debe agregar el formalismo de tal manera que esta información llegue a todo el personal y no solo a un grupo de ellos, por lo que se deben tomar las previsiones a que hubiera lugar, pues 37,5% se manifestó en contra de esta opción.

En lo atinente a la tercera pregunta, se puede apreciar que al 30,66% de los trabajadores que participaron en el proceso de inducción personal no se le informó acerca de la visión empresarial, sin embargo un 69,44% afirma que si recibió la información. No obstante, esto debe ser corregido, debido a que éste determina el norte hacia el cual se dirige organizacionalmente la empresa.

Sobre la cuarta interrogante, se puede apreciar que el 70.83% de los trabajadores fue informado sobre los valores organizacionales de la empresa, pero que debe hacer énfasis que ésta información tiene que hacerse llegara a todos, por lo que el proceso de inducción no debe ser excluyente, sino que tiene que ser formal y sistemático para todos los participante.

Respecto a la estructura organizacional, se puede evidenciar que a sólo el 72,92% de las personas consultadas se les informó suficientemente sobre la estructura organizativa de la empresa, lo que puede ser negativo pues podría aportar desconocimiento sobre los cargos relacionado con un determinado puesto de trabajo.

En cuanto al ítem 6, relacionado con los productos elaborados, se apreció solamente el 69,44% de los trabajadores manifestó que no recibió información suficiente sobre este aspecto, mientras que el 30,66% no lo recibió de manera apropiada. Asimismo, el 62,44% de ellos opinó que si fue informado sobre las distintas fases del proceso productivo, dejando de lado al 37,5% de ellos quienes se manifestaron en contra.

Similar respuesta se obtuvo en la pregunta 8, ya que solo el 56,94% de los trabajadores conoció desde el principio la información idónea acerca de los canales de comercialización que tiene la empresa, lo que debe ser corregido para que el personal tenga una visión adecuada de las limitaciones y fortalezas de la organización.

En cuanto a las normas y políticas, se puede apreciar que, según el personal consultado, no se imparte información suficiente sobre las políticas y normas de la empresa, basado en que sólo el 59,02% de ellos recibió tal información.

Sobre, las reglas y procedimientos internos, las respuestas obtenidas permiten orientar que 86,80% estima haber recibido información suficiente, pero que debe ser extendido este tipo de información a los demás trabajadores.

Insuficiente información también fue aportada a los trabajadores, en relación con la distribución física de la planta, ya que sólo el 56,94% de ellos admitió haber recibido este tipo de información.

Las valoraciones que pueden emitirse con relación al marco filosófico e información sobre la organización organizacional indican que un 66,02% se afirma que fue otorgada ésta información, contra un 43,06% en la que los trabajadores niegan haberla recibido. Si bien, en la organización en estudio se aplica un procedimiento para la inducción de los trabajadores de reciente ingreso, sin embargo, el mismo presenta debilidades importantes, como la falta de información dentro del proceso, el cual deben ser revisadas y corregidas, a los fines que dicho proceso permita a mejorar el desempeño laboral de los recursos humanos.

Cuadro N° 3
Horario Laboral y Beneficios

ITEM	Pregunta	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
13	¿Recibió información relacionada con el horario laboral que debía cumplir?	144	100	0	0
14	¿Fue informado sobre las horas de descanso?	144	100	0	0
15	¿Se le informó acerca de las horas destinadas para la comida?	144	100	0	0
16	¿Le fue suministrada información relacionada con los días de pago?	144	100	0	0
17	¿Se le informó sobre los beneficios sociales?	125	86,80	19	13,20
18	¿El personal de inducción le informó sobre los beneficios económicos del cargo?	140	97,22	4	2,78
19	¿Fue informado sobre los planes de desarrollo laboral dentro de la organización?	82	56,94	62	43,06
		% Total SI	91,56	% Total NO	08,44

Fuente: Castillo (2013)

Interpretación

Ante la evaluación del indicador relacionado con el horario laboral, no se apreciaron problemas importantes desde la óptica de los trabajadores, ya que ante la consulta en aspectos como recepción de información relacionada con el horario laboral, horas de descanso y comida, así como los días de pago, las respuestas fueron unánimes, en el sentido que si se han recibido este tipo de información. Una debilidad en este indicador pudiera estar dado en cuanto a los beneficios sociales, ya que los trabajadores manifiestan que sólo el 86,80% de ellos recibió este tipo de información, así como lo concerniente a los planes de desarrollo ya que solamente le fue informado, según los consultados, al 56,94% de ellos dejando de lado al 43,06% de éstos.

De acuerdo con los resultados se puede destacar, que la información relacionada en base a los horarios y beneficios en impartida de manera positiva, representando un 91,56% de los resultados obtenidos, no obstante existe un 8,44% de los trabajadores en la que no recibieron esta información. Es importante destacar que el proceso de inducción se debe dejar en claro este tipo de aspectos, ya que esto representa la adaptación inicial en la que el trabajador debe tener conocimiento, por ende este indicador tiene que darse en un 100% en dicho proceso.

Cuadro N° 4**Actores**

ITEM	Pregunta	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
20	¿Se procedió con la presentación formal de los supervisores de la empresa?	133	92,36	11	7,64
21	¿Fue debidamente presentado ante los capacitadores?	125	86,80	19	13,20
22	¿Se le presentó formalmente a los compañeros de labores?	135	93,75	9	6,25
23	¿Fue debidamente presentado ante sus subordinados?	144	100	0	0
		% Total SI	93,22	% Total NO	6,78

Fuente: Castillo (2013)

Interpretación

Otro de los indicadores sujeto a estudio fue lo concerniente a las presentaciones en el entorno laboral. Como primera pregunta de este renglón, se abordó lo atinente a la presentación formal de los supervisores, en la cual el 92,36% de los trabajadores admitió que si había participado en este tipo de presentaciones, mientras que solamente el 7,64% de los casos no se había cumplido esta condición.

En el mismo sentido, no siempre les fue presentado el personal de capacitación, basado en que solamente el 86,80% de ellos admitió haber sido presentados mientras que el restante opinó que no. Este es un aspecto que debe ser corregido, para evitar que el personal desconozca ante quien es responsable de una determinada tarea y a quien debe rendir resultados.

En cuanto a si se les presentó a los compañeros de trabajo, el 93,75% de los trabajadores admitió que si, en tanto que solo el 6,25% respondió negativamente ante esta interrogante. Sobre la presentación ante los subordinados, las respuestas fueron unánimes en que si se ha estado cumpliendo con esta disposición.

Para la participación de los actores dentro del proceso de inducción se conto con un 93,22% de los resultados obtenidos, en este sentido el personal que recién ingresa a la organización recibe su primer contacto con los integrantes de la organización, ya que con la presentación de sus compañeros el nuevo trabajador rompe con la ansiedad e incertidumbre que se genera los primeros días de trabajo. Sin embargo existe un 6,78% que niega haber tenido aquellas presentaciones, el cual no deja de ser importante y de reflexión para su mejora.

Cuadro N° 5**Funciones y Deberes de los Nuevos Trabajadores**

ITEM	Pregunta	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
24	¿Durante el proceso le ofrecieron suficiente información relacionada con la descripción del cargo a ocupar?	125	86,80	19	13,20
25	¿Se le informó acerca de los objetivos del cargo?	144	100	0	0
26	¿Recibió información sobre la relación de su cargo con los demás cargos dentro de la empresa?	107	74,30	37	25,7
27	¿Se le explicó suficientemente acerca de las metas y resultados esperados del cargo?	82	56,94	62	43,06
28	¿Le fue indicada la ubicación del cargo dentro de la estructura organizacional?	135	93,75	9	6,25
		% Total SI	82,35	% Total NO	17,64

Fuente: Castillo (2013)

Interpretación

El siguiente indicador implicó conocer sobre aspectos relacionados con las funciones y deberes de los nuevos trabajadores. En cuanto al cargo a ocupar, el 86,80% del personal indicó que si se había cumplido con esta premisa, mientras que el 13,20% manifestó en desacuerdo, lo que revela una debilidad procedimental que debe ser corregida.

En relación a los objetivos del cargo, no se aprecia deficiencias ya que todos indican que se cumple adecuadamente esta disposición. Pero si se presenta una debilidad en cuanto a la recepción de información sobre la relación entre los distintos cargos, pues el 74,30% indica que si mientras que el 25,70% de ellos no ha sido informado sobre este aspecto.

En cuanto a las metas y resultados que se esperan del cargo el 56,94 de ellos indica que recibió este tipo de información, en tanto que el restante 43,06% estimó que no, lo que debe servir para mejorar este tipo de actividades, ya que todo el personal debe conocer a cabalidad las expectativas que se tienen de su desempeño.

Al analizar estos datos obtenidos, se destaca que el 82,35% de los trabajadores afirma que se le proporcionó la debida información respecto a las funciones y objetivos de su cargo, así como su incidencia en los otros y su ubicación dentro del organigrama, no obstante se representa un 17,64% en la que niegan haber recibido este tipo de información, la cual hace reflexión en la lograr la totalidad positiva en base a este indicador, puesto que el trabajador que recién ingresa debe estar claro de las funciones y responsabilidades que tiene su cargo dentro de la organización, y con ello su efectivo desenvolvimiento y desarrollo en la misma.

Cuadro N° 6**Actividades de Inducción**

ITEM	Pregunta	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
29	¿La duración y frecuencia de la inducción fue adecuada?	19	13,19	125	86,81
30	¿Se le informó sobre los responsables de la ejecución del proceso de inducción?	42	29,16	102	70,84
31	¿Se le ofreció el debido recorrido por las distintas dependencias de la organización?	125	86,81	19	13,19
32	¿Se promovió durante el proceso la socialización entre sus compañeros?	125	86,81	19	13,19
33	¿Se evidenció el esfuerzo por el logro de su adaptación al entorno laboral?	62	43,05	82	56,95
		% Total SI	34,44	% Total NO	65,59

Fuente: Castillo (2013)

Interpretación

En cuanto al indicador definido para dilucidar elementos concernientes a las actividades de inducción, se procede a evaluar aspectos como la duración y frecuencia del proceso de inducción, a lo cual el 86,81% de los consultados estimó negativamente. Igualmente, en cuanto a la recepción de información relacionada con los responsables del proceso de inducción, el 70,84% de los trabajadores coincidió en opinar que no, lo que evidencia una debilidad importante, en virtud que el personal debe conocer las personas que serán sus inductores, permitiéndoles familiarizarse con éstos.

En cuanto al recorrido de los trabajadores por todas las dependencias de la empresa, el 13,19% de los mismos respondieron que no, en cambio, el 86,81% afirma que se le impartió el recorrido por las áreas de la organización, sin

embargo, se que evidencia la falta de uniformidad de criterios al ofrecer este tipo de información sólo a una parte de los trabajadores de reciente ingreso.

Por otro lado, el personal responsable de la inducción se mostró poco dado a fomentar lazos de socialización entre los compañeros, dado que el 86,81% de ellos calificó positiva la aplicación de esta disposición. En el mismo orden de ideas, opinaron, en 56,95%, que el personal de inducción no evidenció esfuerzo suficiente por el logro de la adaptación del trabajador al entorno laboral.

En base a los resultados obtenidos, se demuestra que el 34,44% del personal fue adaptado y socializado de manera efectiva al impartir el proceso de inducción, sin embargo se representa un 65,59% de los trabajadores que niegan la participación en la familiarización y socialización de dicho proceso.

La valoración que se puede tener sobre este indicador orienta sobre debilidades importantes que deben ser debidamente analizadas y ponderadas sus consecuencias, ya que la mayor opinión del personal es negativa, lo que es totalmente contrario al cumplimiento de las disposiciones en materia de inducción de recursos humanos.

Cuadro N° 7

Recursos Materiales, Medio Ambiente y Recursos Humanos

ITEM	Pregunta	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
34	¿Le fue entregado suficiente material didáctico según sus necesidades de información?	12	8,33	132	61,67
35	¿El material didáctico recibido estuvo adecuado a sus necesidades de información?	12	8,33	132	61,67
36	¿Fueron utilizados recursos audiovisuales como apoyo inductivo?	6	4,16	138	95,84
37	¿Se previó el ambiente acorde al proceso de inducción?	85	59,02	59	40,98
38	¿El personal de inducción demostró habilidades y destrezas para impartir el proceso inductivo?	125	86,80	19	13,10
39	¿El personal facilitador de la inducción demostró suficientes conocimientos sobre el tema a su cargo?	125	86,80	19	13,10
40	¿El personal de inducción aclaró debidamente las dudas surgidas durante el proceso?	100	69,44	44	30,56
		% Total SI	46,12	% Total NO	53,82

Fuente: Castillo (2013)

Interpretación

El presente indicador permite aportar una visión sobre los recursos y medio ambiente utilizados para desarrollar el proceso de inducción. En primer término, se puede destacar que en cuanto al material didáctico, el 61,67% de los trabajadores negó el cumplimiento, es decir, no recibió suficiente material de esta naturaleza, lo que representa una debilidad, dado que las personas suelen retener poca información, y requiere un soporte para fortalecer el conocimiento, lo que esta debilidad dificulta cumplir.

Las respuestas anteriores, influyen sobre la siguiente, ya que el personal, en el mismo porcentaje manifestó que el material didáctico no estuvo acorde a sus necesidades, lo que en cierta medida es explicable debido a que éstos necesitan fortalecer los conocimientos suministrados por el personal de inducción, con la comparación de datos aportados por medios didácticos.

La valoración de los encuestados manifestó un 95,84% en negativa respecto al manejo de recursos audiovisuales, lo que demuestra que mayormente no utilizan estos medios para fortalecer y proyectar información durante el proceso de inducción.

En cuanto al tema relacionado con las destrezas, habilidades y conocimientos demostrados por el personal de inducción durante el proceso, no se evidenció debilidad importante ya que el 86,80% de los trabajadores se manifestaron positivamente ante este aspecto. De igual modo, se arrojó un 69,44% afirmando que el personal aclaró las dudas durante el proceso de inducción contra un 53,82% que resulta importante, ya que el trabajador debe sentirse claro y seguro al momento de iniciar sus labores dentro de la organización.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se expresa un 53,82% en negativa a la utilización de material didáctico, recursos audiovisuales y ambiente disponible para el apoyo del proceso de inducción, lo cual hace reflexión para su mejora por medio de acciones correctivas adecuadas. De igual modo, el personal que participa en la inducción debe mejorar lo concerniente a las aclaratorias oportunas y confiables a los trabajadores, en virtud que ellos constituyen la única persona que en ese momento puede aclararle dudas que pudieran tener incidencias negativas en su desempeño.

CONCLUSIONES

La base que sustenta una empresa es su organización interna, en conjunto con la adecuada utilización de los recursos de que dispone, tanto humanos, como maquinaria y equipos, para que el desarrollo de su gestión tienda a la excelencia en los resultados. Por lo anterior, esta investigación se basa en la necesidad de determinar en qué condiciones se viene desarrollando el proceso de inducción de personal de reciente ingreso en una empresa fabricante de bolsas y sacos industriales en plástico, como factor preponderante en las actividades que se ejecutan en la organización. Así pues, esta investigación está concebida como una herramienta dirigida a evidenciar las debilidades en la gestión de recursos humanos, en el marco del proceso de inducción, que permitan la optimización de dicho proceso, de manera que se traduzca en un mejoramiento en su desempeño laboral.

Cabe destacar que las conclusiones derivadas del proceso de investigación debe llevarse a cabo desde el abordaje de varios indicadores, los cuales a su vez se encuentran contenidos en los objetivos específicos, por lo que se debe tomar en cuenta los resultados de tales indicadores para cumplir con dicho objetivo.

En cuanto al primero de ellos, el cual está orientado a identificar el contenido del proceso de inducción al personal que actualmente se lleva a cabo en la empresa objeto de estudio, es importante señalar algunos elementos que se relacionan con dicho objetivo.

En primer lugar, se tiene que hacer mención a cultura organizacional, surgen algunas apreciaciones que conllevan a determinar que en términos generales, se viene cumpliendo con el contenido del proceso de inducción, pero asimismo en dicho procedimiento se presentan algunas debilidades o deficiencias importantes que no contribuyen al logro de los objetivos contenidos en el

documento de inducción.

Es relevante mencionar, que lo concerniente a la cultura organizacional es de singular importancia, ya que mediante su pleno conocimiento el trabajador podrá identificarse con la empresa, y hará todo el esfuerzo que esté a su alcance para que la misma consiga el cumplimiento de su misión, visión y políticas, contribuyendo con ello a mejorar el posicionamiento y desarrollo de la organización.

Por tanto, los aspectos contenidos en lo relacionado con el tema de la cultura organizacional se deben ofrecer en su totalidad, a los fines que dicho proceso permita mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y del personal de recursos humanos. De igual manera, surge la necesidad de impartir la información respecto a los beneficios sociales para todos los trabajadores y sobre los planes de desarrollo, ya que esta información no ha sido transmitida por completo, no incluyendo otra importante cantidad de personas que necesitan conocer esta información.

Sin embargo, no todos los aspectos evaluados son valorados negativamente, pues en lo concerniente al dominio de elementos organizacionales y transmitidos a los trabajadores, se presentan elementos positivos como el relacionado con el horario laboral, horas de descanso y comida, así como los días de pago, se puede concluir buen desempeño por parte del personal responsable de la inducción.

En relación al cumplimiento del segundo objetivo, que se formula para la determinación de las actividades que conforman el proceso de inducción para los trabajadores de la empresa objeto de estudio, fue necesario evaluar aspectos relacionados con funciones y deberes de los nuevos trabajadores.

En este sentido, se puede indicar que en la actualidad se presentan una serie de debilidades, en cuanto al fortalecimiento de los conocimientos de los

trabajadores en relación con sus funciones y deberes dentro de la empresa, ya que esta información no se está transmitiendo eficazmente a la totalidad de empleados de reciente ingreso. En el mismo sentido, surge la necesidad de potenciar la información a todos los empleados respecto a la relación y las responsabilidades que existe entre los distintos cargos, ya que se debe entender que la trama de relaciones que se pueden encontrar en una empresa tiene muchas variantes, y cada uno de los trabajadores debe tener plenos conocimientos sobre los cargos relacionados con su puesto de trabajo.

Otro de los factores que debe ser objeto de mejora está dado por el pleno conocimiento por parte de los trabajadores en relación con las metas y resultados que se esperan del cargo, lo que resulta fundamental para que cada uno de conozca las expectativas que se tienen de su desempeño y, consecuentemente, aporte el mayor esfuerzo para cumplir con esa premisa. El fortalecimiento en este aspecto contribuirá a mejorar el desempeño laboral, con el consecuente valor agregado a los resultados del proceso productivo.

Con respecto al objetivo formulado para identificar las debilidades que presenta el proceso de inducción de personal, que se lleva a cabo en la empresa, de acuerdo con las necesidades de adaptación que presenta el recurso humano y la situación actual, se pueden concluir los siguientes elementos. Se presentan debilidades, en cuanto al fortalecimiento de los conocimientos de los trabajadores en relación con sus funciones y deberes dentro de la empresa, ya que en la actualidad el personal responsable del proceso de inducción no cumple con este cometido.

Otra debilidad, está dada porque al momento de ingresar el trabajador no se le indica de manera formal y con base en documentos los beneficios sociales que gozará durante su relación contractual, lo que no contribuye a la motivación de los trabajadores con respecto a su trabajo y la empresa.

Igualmente, no cuentan con la base informativa suficiente en relación con las relaciones del cargo ocupado con otros cargos en diversas áreas de la empresa, de tal forma que en la actualidad pueden presentarse situaciones en las que el trabajador desconoce dónde dirigirse en búsqueda de material requerido para un proceso o trasladar productos y/o materiales a otra área.

De igual forma, se presenta debilidad en lo concerniente a la clarificación de metas y resultados que la organización tiene con respecto al trabajador, por lo que en muchas ocasiones el empleado no está consciente de los niveles de producción que se tienen previstos para una determinada jornada o un lapso predefinido, dificultando así el cumplimiento de dichas metas.

Es importante concluir que la gestión del proceso de inducción debe entenderse como algo esencial de la función directiva de recursos humanos, mediante el cual el responsable de la inducción aporta conocimientos significativos culturalmente, a la vez que construye la [identidad](#) de la empresa y la transmite al trabajador, de tal manera que lo capacita para aprovechar las condiciones más adversas y le saca el mayor provecho, lo que redundará en la optimización de los resultados en su desempeño.

Se entiende dentro del proceso de gestión de recursos humanos, la inducción constituye el eje posibilitador de herramientas a partir de las cuales la diversidad de recursos humanos que integran la organización pueden lograr un alto rendimiento, basado en un trabajador que la conoce, la aprecia y valora, y desarrolla todo su potencial para que con su mejor aporte logre los mejores resultados de gestión productiva.

Por esto se hace necesario una herramienta que contribuya a producir hombres completos, es decir la posibilidad de construir un trabajador con la capacidad polivalente de ejercer una función eficiente, en lo cual juega un importante papel la eficacia del proceso de inducción, ya que a través de él se

pueden lograr niveles superiores de competencia, y la posibilidad de desarrollar todo su potencial para devenir un ser humano completo y no simplemente un individuo que cumpla funciones de manera mecánica, sin la iniciativa y proactividad que requiere un sistema productivo cambiante y que necesita de recursos humanos de comprender tales cambios y actuar en consecuencia para aprovechar las oportunidades que suelen aparecer, aun en situaciones de alta exigencia organizacional.

DEBILIDADES Y FORTALEZAS

Cuadro N° 8

DEBILIDADES Y FORTALEZAS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA EN VALENCIA, EDO. CARABOBO.		
INDICADOR	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Marco Filosófico y la Organización	No se presentaron debilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Se suministra información sobre la reseña histórica, misión, visión y valores de la empresa. • Se provee información sobre la estructura organizacional. • Se brinda información sobre los productos que elabora, las fases del proceso productivo y los canales de comercialización de la empresa. • Se dota información respecto a los principales clientes. • Se imparte información sobre las normas, políticas, reglas y procedimientos internos de la empresa. • Se brinda información sobre la distribución física de la empresa.
Horario Laboral y Beneficios.	No se presentaron debilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Se recibe información sobre los horarios, horas de descanso, días de pago. • Se dota información sobre los beneficios sociales y económicos. • Se informa sobre los planes de desarrollo laboral.
Actores del Proceso de Inducción	No se presentaron debilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Se socializa con los supervisores, capacitadores y compañeros y subordinados dentro de la organización.

Fuente: Castillo (2013)

Cuadro N° 8

DEBILIDADES Y FORTALEZAS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL IMPARTIDO A LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ROLLOS, BOLSAS Y SACOS INDUSTRIALES DE PLÁSTICO, UBICADA EN VALENCIA, EDO. CARABOBO.		
INDICADOR	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Funciones y Deberes de los Nuevos Trabajadores	No se presentaron debilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ofrece información sobre las descripciones, objetivos y ubicación del cargo a ocupar, así como la relación entre ellos. • Se informa sobre las metas y resultados esperados del cargo.
Actividades de la Inducción	<ul style="list-style-type: none"> • La duración de la inducción no es suficiente, ni adecuada. • No se informa a los trabajadores de quienes son los responsables de impartir el proceso de inducción. • No se evidencia el esfuerzo para la adaptación al entorno laboral para los trabajadores que recién ingresan a la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ofrece el recorrido por las dependencias de la organización. • Se promueve la socialización entre sus compañeros.
Recursos Materiales, Medio Ambiente y Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • No se le entrega suficiente material informativo para sus necesidades de adaptación para el nuevo trabajador. • No se utilizan recursos audiovisuales dentro del proceso de inducción. 	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente para la inducción es acorde al proceso de inducción. • El personal encargado de la inducción demuestra las habilidades, destrezas y conocimientos suficientes para impartir este proceso. • El personal encargado de la inducción aclara las dudas sugeridas durante el proceso de inducción.

(Continuación) Fuente: Castillo (2013)

NOTA: Se considera una debilidad aquella que representa un valor negativo mayor al 50% en base a los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada. A su vez se toma como fortaleza los valores mayores al 50% como respuesta afirmativa.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos y las conclusiones formuladas, se plantean las siguientes recomendaciones, dirigidas a los directivos de la empresa, quienes en definitiva serán los mayores interesados en mejorar el proceso de inducción del personal.

- Establecer políticas claras en materia de inducción de personal, así como las normas y procedimientos que deben seguirse en tal proceso. En concreto, se sugiere un Manual de Inducción para el personal interno de la empresa.
- Incluir, entre las políticas de reclutamiento y selección la obligatoriedad de aplicar el proceso de inducción a todas las personas que aspiren a ingresar a la organización.
- Destinar recursos suficientes para introducir las mejoras en el proceso de inducción de personal, a partir de la aplicación del citado manual.
- Incorporar en el manual de Inducción de la empresa toda la información que debe realizar el nuevo trabajador; así como instruir a los responsables que participan en la inducción al trabajo.
- Técnicas como formación en el puesto, técnica de simulación, aprendizaje, formación en el aula, entre otros, con el fin de poner en práctica los que más se adapten a los requerimientos del cargo, para contribuir a la integración rápida y efectiva del nuevo empleado tanto a la empresas como al cargo y sus funciones.
- Diseñar un Manual de Bienvenida con información oficial y clara y acerca de:

misión, visión, valores, objetivos y estructura organizativa de la empresa; beneficios a los que tienen derecho los trabajadores, normas y procedimientos oficialmente establecidos, notificación de riesgos y cualquier otra información que se considere pertinente.

- Establecer, mecanismos e instrumentos que permitan evaluar el proceso de inducción, tomando como base entrevistas al personal involucrado en dicho proceso, para buscar las causas de las debilidades encontradas en los resultados, plantear las mejoras y mantener su progreso.
- Hacer y formar conciencia al personal que participa en el proceso de inducción sobre la importancia de la aplicación del proceso para su correcto funcionamiento.
- En la primera parte se deben desarrollar una serie de talleres en la cual se de la información necesaria sobre la reseña histórica de la organización, así como también los objetivos, políticas, estrategias y visión y [misión](#) para que el nuevo empleado se sienta identificado con el logro de los objetivos. También, es importante suministrar la información referente a los [productos](#) y servicios que presta la organización, ya que es de suma importancia que el empleado conozca el [producto](#) para que pueda hablar con [propiedad](#) del mismo: igualmente, en estos talleres es fundamental proporcionar la información de la estructura Organizativa, los Ejecutivos y Directivos, y un mapa donde se pueda visualizar las agencias con que cuenta en la actualidad así como también poder visualizar los nuevos [proyectos](#), lo cual ayudará al nuevo empleado a sentirse más comprometido con la organización.
- En cuanto a la introducción al puesto de trabajo, se debe contar con el apoyo logístico tanto del Gerente del área, el supervisor inmediato como de sus compañeros de trabajo, proporcionándole toda la información necesaria de los

procesos del Departamento como de las funciones del puesto.

- Es necesario que se le haga un seguimiento al nuevo trabajador para saber cómo se está desarrollando en sus funciones y que comportamiento tiene dentro de la organización.
- Es necesario verificar el proceso de adaptación del nuevo empleado realizando una visita al supervisor para constatar que efectivamente el empleado sea familiarizado con los procesos de trabajo y con sus compañeros de labores.
- Elaborar e implementar un cuestionario, instrumento cuya finalidad será recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado a personal de nuevos ingreso, que sirva de soporte para realizar correctivos necesarios para el mejoramiento del mismo.

LISTA DE REFERENCIAS

- Acosta, Leicy; Borges, Roxana y Pimentel, Yorman (2010) **Impacto del proceso de inducción en el rendimiento de los trabajadores en una planta procesadora de alimentos durante su periodo de prueba.** Trabajo de grado de la Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.
- Anchissi, Rodrigo (2007). **La Socialización Organizacional.** Revista en Psicología & vida. Disponible en: http://www.revistapsicologiayvida.com/04_07.html. Consulta: 2012, agosto 02.
- Arias, Fidas (1999). **El Proyecto de Investigación, guía para su elaboración.** Editorial Episteme. Tercera edición. Caracas.
- Arias, Fidas (2006). **El proyecto de investigación.** Editorial Episteme. Quinta edición. Caracas.
- Arias Galicia, Fernando (2006). **Administración de Recursos Humanos: para el alto desempeño.** Editorial Trillas. México.
- Ary D (2008) **Introducción a la investigación pedagógica.** Editorial McGRAW-HILL. México.
- Calleja, González, López, Padrino, Puebla (2009). **Los estudios de Encuesta.** Trabajo realizado en la Universidad Arturo Michelena. Valencia – Venezuela. Disponible en: http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Encuesta_doc.pdf. Consulta: 2012, julio 19.
- Chiavenato, Idalberto (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** Editorial McGRAW-HILL / Interamericana S.A. Tercera Edición, México.
- Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial McGRAW-HILL / Interamericana S.A. Quinta Edición, Colombia.
- Chirinos, Nilda (2009). **Guía-texto para la Selección de Personal.** Dirección de Medios y Publicaciones. Universidad de Carabobo. Segunda Edición, Valencia - Venezuela.

- Delgado de Smith, Yamile (2011). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas**. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Tercera edición, Valencia - Venezuela.
- Delgado de Smith, Yamile y Christian, Colombet (2010). **Relaciones Industriales: reflexiones teóricas y prácticas**. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Departamento de producción editorial. Primera edición. Valencia – Venezuela.
- De Cenzo, D. y Robbins, S. (2003). **Administración de recursos humanos**. México: Limusa.
- Dessler, Gary (2001). **Administración de Personal**. Editorial Pearson Educación. Octava edición. México.
- Dolan, S. Shuler, R. y Valle, R. (2000). **La Gestión de recursos humanos**. España: Mc Graw- Hill/ Interamericana.
- Hernández, Roberto. Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2008). **Metodología de la investigación**. Editorial McGraw-Hill. México.
- Hernández Sampier R.(1998) *Metodología de la Investigación*, Editorial Ultra, México.
- Harris, J. (2002). **Administración de recursos humanos**. México: Limusa.
- Hurtado L y toro, J (2007) **Paradigmas y Métodos de Investigación**. Editorial CEC, Los Libros de El Nacional. Caracas
- Meighan, M. (1996). **Programa de inducción**. Colombia: Legis.
- Mondy, W. y Noe, R. (2000). **Administración de recursos humanos**. (6ª edición). México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Ochoa, Zuleima y Serrada, Yeny (2010). **Programa de Inducción de Personal para una Empresa de Transporte Privado de Personal ubicada en Flor Amarillo, estado Carabobo**. Trabajo de grado de la Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.
- Perea, José (2006). **Gestión de Recursos Humanos: Enfoque sistémico en una perspectiva global**. Revista de investigación en Psicología. Disponible:http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-452006000100008. Consulta: 2012, junio 25.
- Prada y Rivas (2009). **Procesos de captación e inducción de personal en la empresa suministros industriales marval C. A. Cumaná, estado Sucre**. Trabajo de grado de la Universidad de Oriente. Cumana - Venezuela.

Rivera, G. (2003). **Cultura Organizacional: Nueva Tendencia de la Gerencia de Recursos hacia la Competitividad**. Venezuela.

Sabino, Carlos (2007). **El Proceso de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

Sánchez, Martha y Tocora, Rubí (2009). **Análisis del proceso de inducción en una empresa de textiles publicitarios ubicada en valencia, edo. Carabobo**. Trabajo de grado de la Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.

Sierra Bravo, Restituto (1997). **Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios**, Décima edición, Editorial Paraninfo Madrid.

Torrealba, Mildre y Riera, Maritza (2001). **Importancia del programa de inducción aplicado al nuevo personal de una empresa Manufacturera del Sector Cauchero**. Trabajo de grado de la Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.

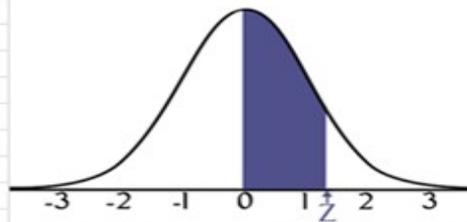
Hernández Acacia (2002). **La investigación Como Discurso**. Tesis doctoral Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas.

Villegas M. (1998) **Administración de Personal**. Editorial Oasis. Caracas.

ANEXOS

ANEXO A CÁLCULO DE DESVIACIÓN STANDARD

Distribución normal estándar



Esta curva "de campana" es la distribución normal estándar.

Puedes usar la tabla de abajo para saber el área bajo la curva desde la línea central hasta cualquier línea vertical "a valor Z" hasta 3, en incrementos de 0.1

Esto te dice qué parte de la población está dentro de "Z" desviaciones estándar de la media.

En lugar de una tabla LARGA, hemos puesto los incrementos de 0.1 hacia abajo, y los de 0.01 de lado.

Por ejemplo, para saber el área debajo de la curva entre 0 y 0.45, ve a la fila de 0.4, y sigue de lado hasta 0.45, allí pone 0.1736

Como la curva es simétrica, la tabla vale para ir en las dos direcciones, así que 0.45 negativo también tiene un área de 0.1736

Z	0	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
0	0	0.004	0.008	0.012	0.016	0.0199	0.0239	0.0279	0.0319	0.0359
0.1	0.0398	0.0438	0.0478	0.0517	0.0557	0.0596	0.0636	0.0675	0.0714	0.0753
0.2	0.0793	0.0832	0.0871	0.091	0.0948	0.0987	0.1026	0.1064	0.1103	0.1141
0.3	0.1179	0.1217	0.1255	0.1293	0.1331	0.1368	0.1406	0.1443	0.148	0.1517
0.4	0.1554	0.1591	0.1628	0.1664	0.17	0.1736	0.1772	0.1808	0.1844	0.1879
0.5	0.1915	0.195	0.1985	0.2019	0.2054	0.2088	0.2123	0.2157	0.219	0.2224
0.6	0.2257	0.2291	0.2324	0.2357	0.2389	0.2422	0.2454	0.2486	0.2517	0.2549
0.7	0.258	0.2611	0.2642	0.2673	0.2704	0.2734	0.2764	0.2794	0.2823	0.2852
0.8	0.2881	0.291	0.2939	0.2967	0.2995	0.3023	0.3051	0.3078	0.3106	0.3133
0.9	0.3159	0.3186	0.3212	0.3238	0.3264	0.3289	0.3315	0.334	0.3365	0.3389
1	0.3413	0.3438	0.3461	0.3485	0.3508	0.3531	0.3554	0.3577	0.3599	0.3621
1.1	0.3643	0.3665	0.3686	0.3708	0.3729	0.3749	0.377	0.379	0.381	0.383
1.2	0.3849	0.3869	0.3888	0.3907	0.3925	0.3944	0.3962	0.398	0.3997	0.4015
1.3	0.4032	0.4049	0.4066	0.4082	0.4099	0.4115	0.4131	0.4147	0.4162	0.4177
1.4	0.4192	0.4207	0.4222	0.4236	0.4251	0.4265	0.4279	0.4292	0.4306	0.4319
1.5	0.4332	0.4345	0.4357	0.437	0.4382	0.4394	0.4406	0.4418	0.4429	0.4441
1.6	0.4452	0.4463	0.4474	0.4484	0.4495	0.4505	0.4515	0.4525	0.4535	0.4545
1.7	0.4554	0.4564	0.4573	0.4582	0.4591	0.4599	0.4608	0.4616	0.4625	0.4633
1.8	0.4641	0.4649	0.4656	0.4664	0.4671	0.4678	0.4686	0.4693	0.4699	0.4706
1.9	0.4713	0.4719	0.4726	0.4732	0.4738	0.4744	0.475	0.4756	0.4761	0.4767
2	0.4772	0.4778	0.4783	0.4788	0.4793	0.4798	0.4803	0.4808	0.4812	0.4817
2.1	0.4821	0.4826	0.483	0.4834	0.4838	0.4842	0.4846	0.485	0.4854	0.4857
2.2	0.4861	0.4864	0.4868	0.4871	0.4875	0.4878	0.4881	0.4884	0.4887	0.489
2.3	0.4893	0.4896	0.4898	0.4901	0.4904	0.4906	0.4909	0.4911	0.4913	0.4916
2.4	0.4918	0.492	0.4922	0.4925	0.4927	0.4929	0.4931	0.4932	0.4934	0.4936
2.5	0.4938	0.494	0.4941	0.4943	0.4945	0.4946	0.4948	0.4949	0.4951	0.4952
2.6	0.4953	0.4955	0.4956	0.4957	0.4959	0.496	0.4961	0.4962	0.4963	0.4964
2.7	0.4965	0.4966	0.4967	0.4968	0.4969	0.497	0.4971	0.4972	0.4973	0.4974
2.8	0.4974	0.4975	0.4976	0.4977	0.4977	0.4978	0.4979	0.4979	0.498	0.4981
2.9	0.4981	0.4982	0.4982	0.4983	0.4984	0.4984	0.4985	0.4985	0.4986	0.4986
3	0.4987	0.4987	0.4987	0.4988	0.4988	0.4989	0.4989	0.4989	0.499	0.499



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



ANEXO B
INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL INSTRUMENTO

El instrumento que se presenta a continuación tiene como objetivo recopilar información relacionada con el proceso de inducción que se lleva a cabo actualmente en esta organización, que sirva de base para desarrollar acciones de mejoras a dicho proceso. Tales opiniones tendrán uso exclusivamente académico y de carácter confidencial, por lo cual no incidirá de manera alguna en su relación laboral dentro o fuera de la empresa. Su único uso será en función de desarrollar el Trabajo de Grado como requisito para obtener el Título de Licenciado en Relaciones Industriales.

CUMPLA CON LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES

- 1.- Lea detenidamente el cuestionario antes de responder las preguntas.
- 2.- El instrumento está conformado por un conjunto de 40 preguntas con dos (02) alternativas (Si, No), seleccione solo una de ellas en cada pregunta, marcando con una equis (X) entre los paréntesis correspondientes a su selección.

Agradeciendo de antemano su amable colaboración

Br: Castillo, Dorisbeth



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



ANEXO C
CUESTIONARIO

N° Item	Preguntas	Respuestas	
		Si	No
DURANTE EL PROCESO DE INDUCCIÓN PREVIO A SU INGRESO A LA EMPRESA			
1	¿Se le suministró información sobre la reseña histórica de la empresa?		
2	¿Se le impartió información sobre la misión de la organización?		
3	¿Fue informado en relación con la visión empresarial?		
4	¿Le fue suministrada información en relación con los valores organizacionales?		
5	¿Recibió información acerca de la estructura organizacional?		
6	¿Se le brindó información suficiente sobre los productos elaborados en la empresa?		
7	¿Fue informado en relación a las distintas fases del proceso productivo?		
8	¿Conoció sobre los canales de comercialización empleados por la organización?		
9	¿Tuvo información relacionada con los principales clientes?		
10	¿Fue informado suficientemente en relación con las normas y políticas que se manejan dentro de la organización?		
11	¿Se le impartió información sobre las reglas y procedimientos internos?		
12	¿Recibió información relacionada con la distribución física de la empresa?		
13	¿Recibió información relacionada con el horario laboral que debía cumplir?		
14	¿Fue informado sobre las horas de descanso?		
15	¿Se le informó acerca de las horas destinadas para la comida?		
16	¿Le fue suministrada información relacionada con los días de pago?		
17	¿Se le informó sobre los beneficios sociales?		
18	¿El personal de inducción le informó sobre los beneficios económicos del cargo?		
19	¿Fue informado sobre los planes de desarrollo laboral dentro de la organización?		
20	¿Se procedió con la presentación formal de los supervisores de la empresa?		

21	¿Fue debidamente presentado ante los capacitadores?		
22	¿Se le presentó formalmente a los compañeros de labores?		
23	¿Fue debidamente presentado ante sus subordinados?		
24	¿Durante el proceso le ofrecieron suficiente información relacionada con la descripción del cargo a ocupar?		
25	¿Se le informó acerca de los objetivos del cargo?		
26	¿Recibió información sobre la relación de su cargo con los demás cargos dentro de la empresa?		
27	¿Se le explicó suficientemente acerca de las metas y resultados esperados del cargo?		
28	¿Le fue indicada la ubicación del cargo dentro de la estructura organizacional?		
29	¿La duración y frecuencia de la inducción fue adecuada?		
30	¿Se le informó sobre los responsables de la ejecución del proceso de inducción?		
31	¿Se le ofreció el debido recorrido por las distintas dependencias de la organización?		
32	¿Se promovió durante el proceso la socialización entre sus compañeros?		
33	¿Se evidenció el esfuerzo por el logro de su adaptación al entorno laboral?		
34	¿Le fue entregado suficiente material didáctico según sus necesidades de información?		
35	¿El material didáctico recibido estuvo adecuado a sus necesidades de información?		
36	¿Fueron utilizados recursos audiovisuales como apoyo inductivo?		
37	¿Se previó el ambiente acorde al proceso de inducción?		
38	¿El personal de inducción demostró habilidades y destrezas para impartir el proceso inductivo?		
39	¿El personal facilitador de la inducción demostró suficientes conocimientos sobre el tema a su cargo?		
40	¿El personal de inducción aclaró debidamente las dudas surgidas durante el proceso?		



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



ANEXO D
FORMATO PARA LA REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL
INSTRUMENTO

A continuación se presenta un formato, el cual permite validar, a través de juicio de expertos, el cuestionario que será aplicado al personal que labora en la empresa objeto de estudio, con el objeto de evaluar el proceso de inducción de personal impartido en los trabajadores de nuevo ingreso a la organización, que sirva de guía para acciones de mejoras en dicho proceso.

INSTRUCCIONES

Por favor lea los objetivos del estudio investigativo y revise la operacionalización de las variables.

Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionados con cada indicador.

Utilice el formato anexo para evaluar el enunciado de cada ítem presentado.

Criterios	Redacción		Pertinencia		Correspondencia		Decisión			Observación
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar	
ITEMS										

1.- Coloque una “X” para evaluar Redacción, Pertinencia, Correspondencia del ítem.

2.- Coloque una “X” en la opción dejar, modificar, quitar el ítem según sea el caso

31										
32										
33										
34										
35										
36										
37										
38										
39										
40										



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



ANEXO F

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____ titular de la Cédula de identidad N° _____, hago constar que el instrumento de recolección de datos necesario para el desarrollo del Trabajo de Grado titulado: PROCESO DE INDUCCION DE PERSONAL IMPARTIDO EN LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACION DE ROLLOS, BOLSAS Y SACOS INDUSTRIALES DE PLASTICO, UBICADA EN VALENCIA, EDO. CARABOBO. Presentado por : Castillo, Dorisbeth; C.I. 20162181, para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales, se considera válido desde el punto de vista del contenido y del criterio, por lo tanto puede ser aplicado.
