



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INDUCCIÓN DE NUEVOS INGRESOS
EN LA EMPRESA DAIMLER AUTOMOTIVE DE VENEZUELA C.A.**

Empresa: Daimler Automotive de Venezuela C.A.

Autora: Sandra Emilia Chávez Rodríguez

CI: 14.462.885

Tutor: Lcda. Mary Machado

San Diego, Enero 2019



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INDUCCIÓN DE NUEVOS INGRESOS

Constancia de Aceptación

Tutor Académico: Lcda. Mary Machado

Tutor Empresarial: Lcda. Steffy Cisneros

Autora: Sandra Emilia Chávez Rodríguez

San Diego, Enero 2019



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E INDUCCIÓN DE NUEVOS INGRESOS
EN LA EMPRESA DAIMLER AUTOMOTIVE DE VENEZUELA C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Nombre, Firma y Cedula de Identidad del Tutor Académico

Nombre, Firma y Cedula de Identidad del Tutor Empresarial

Autora:

Sandra Emilia Chávez Rodríguez

CI.:14.462.885

San Diego, Enero 2019

...

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por guiar siempre mis pasos y dedico especialmente este Informe de Pasantías para optar al título de licenciada en Relaciones Laborales a mi incomparable Padre Amalio Chávez y Mi hermosa Madre María Rodríguez. Gracias a ese amor y dedicación para conmigo, me permitieron ser una mujer de éxito y sobre todo una mujer de bien.

Dedico a la luz de mis ojos mis hijas Emily Sofía y Lía Isabel quienes son mi inspiración y tantas veces me acompañaron a esta universidad alegrándome la vida y poniéndole entusiasmo y color a mis esfuerzos-

También dedico a mis hermanos Amalio Eduardo, José Daniel y Luis Fernando a quienes amo con todo mi corazón y me han ayudado de alguna forma a que esta meta se materialice.

Mi tía Magally Rodríguez por todo su apoyo directo e incondicional quien ha sido más que una tía una amiga, una segunda mama.

Y por último y no menos importante mi esposo Rómulo Quintero que estuvo presente apoyándome en esta locura de estudiar, estar recién casados y tener bebés al mismo tiempo a pesar de las circunstancias espero que nuestras decisiones sean en pro de nuestro bienestar y el de nuestras hijas.

INDICE

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO	IV
INDICE.....	V
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I	
LA EMPRESA	
1.1 Ubicación.....	3
1.2 Descripción de la empresa.....	3
1.3 Objetivos de la empresa.....	3
1.4 Misión.....	4
1.5 Visión.....	4
1.6 Valores.....	5
1.7 Estructura Organizativa.....	5
1.8 Actividades desarrolladas durante el periodo de pasantías.....	5
CAPITULO II	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1 Planteamiento del Problema.....	7
2.2 Formulación del problema.....	8
2.3 Objetivos de la investigación.....	8
2.4 Justificación de la investigación.....	8

CAPITULO III	
MARCO REFERENCIAL	
3	Antecedentes de la investigación..... 12
3.1	Bases teóricas..... 14
3.2	Definición de términos básicos..... 14
CAPITULO IV	
FASE METODOLOGICA	
4.1	Fase I: Diagnostico de las pautas y contenidos..... 16
4.2	Fase II: Identificar el Procedimiento..... 18
4.3	Fase III: Diseñar Manual de Inducción..... 19
CAPITULO V	
Recomendaciones	
CAPITULO VI	
Propuesta	
	CONCLUSIONES..... 23
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... 25
	ANEXO..... 26

INTRODUCCIÓN

Numerosas investigaciones permiten inferir que, en general, las empresas contemporáneas están de acuerdo en brindar importancia al hecho de recibir adecuadamente a sus nuevos trabajadores, al comenzar sus labores, inmediatamente después de haber firmado su contrato así mismo, tanto los académicos de la gestión humana como los consultores especializados en estos temas, han argumentado, desde hace ya varias décadas, sobre la importancia de llevar a cabo el recibimiento de los nuevos trabajadores, a través de procesos diseñados, ejecutados y evaluados a la medida de sus empresas. Este proceso recibe los nombres de “inducción general” o “socialización organizacional”. Igualmente, indican que hay que hacerlo para adaptar y ajustar al nuevo empleado a la organización, para minimizar sus temores y ansiedades, y para ir generando rápidamente sentido de gratitud y pertenencia, de esta forma se logrará su contribución inmediata y efectiva.

El propósito principal de este informe, es establecer un manual, para el gerente de Administración del Personal con información estructurada, bajo normas y procedimientos aprobados, porque representan la mejor forma de hacer las cosas, estudiada académicamente y en la práctica común, con la idea de posteriormente optimizar y mejorar estos procesos.

Los beneficiados directamente con la implementación y visto de manera micro son: el empleado, el departamento de Recursos Humanos y el supervisor inmediato, donde todos ganarán, por una parte, el empleado quien gozara de una acogida agradable y formal siendo así su acople a la cultura organizacional incluso a sus actividades fortalecida, el departamento de recursos humanos podrá tener un mejor control de todo este proceso durante los primeros tres meses y el supervisor contara con una persona informada de las normas y políticas de las empresa lo que se presume en la disminución del incumplimiento de las mismas.

En cuanto a la estructura de este informe se expone en primer lugar la empresa, la cual será desarrollada en el primer capítulo. En el segundo capítulo corresponde al planteamiento del problema con su formulación, dando así la base para establecer los objetivos generales y específicos justificando la elaboración del presente. El tercer capítulo se distribuye, el marco referencial en antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. Por último el cuarto capítulo, en donde se desarrollara cada procedimiento para así elaborar el manual que contendrá el paso a paso el cómo y porque se realizan cada una de las actividades determinadas en cada proceso.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1. Ubicación.

Av. Henry Ford (Calle 81) Local Daimler Automotive de Venezuela, zona industrial sur. Valencia estado Carabobo.

1.2. Descripción de la empresa.

Daimler Automotive de Venezuela, C. A. (DAV), actualmente es la empresa responsable por las operaciones comerciales de las marcas Mercedes-Benz, Freightliner y FUSO en Venezuela.

Fundada en Octubre del 2007, después de la separación del grupo Chrysler de la antigua DaimlerChrysler, y ahora parte del grupo Daimler, DAV cuenta con una instalación de 17.100 mts² en la Zona Industrial de Valencia desde donde se manejan las operaciones de importación y distribución de unidades y repuestos de estas prestigiosas marcas.

1.3 Objetivos de la Empresa

Daimler Automotive de Venezuela, C.A. es una empresa Venezolana de capital extranjero que, de acuerdo a su registro de comercio, tiene por objeto efectuar la importación, exportación, compra, venta, fabricación, desarrollo, ensamblaje, terminación, almacenamiento, comercialización y distribución de toda clase de vehículos así como de sus motores, chasis, partes, autopartes, grupos de ensamblaje y materiales de ensamblaje, piezas, accesorios, repuestos y productos similares. De igual manera, Daimler Automotive de Venezuela, C.A. está dedicada al establecimiento de la correspondiente organización de posventa y suministro de repuestos para el servicio, mantenimiento y reparación de dichos vehículos y la

organización y mantenimiento, en el territorio nacional, de una red de concesionarios autorizados.

1.4 Misión

Daimler Automotive de Venezuela, C.A., como parte de la Corporación Daimler AG, es una empresa comprometida con la excelencia y dedicada a proveer automóviles de pasajeros, camiones y autobuses, de la más alta calidad, que satisfagan las exigencias de los consumidores, superando las expectativas de los consumidores, mediante el uso de tecnologías de punta y la activa participación de su talento humano. Todo ello con el propósito de ser líder, con crecimiento sustentable, en sus segmentos de mercado, maximizando el retorno para sus accionistas y cumpliendo, a cabalidad, con su responsabilidad social.

1.5 Visión

El futuro de Daimler estará siempre orientado por su pasión por la innovación y la excelencia, la búsqueda continua de la calidad, mediante el respeto a los más altos valores éticos y en franca armonía con el medio ambiente.

Daimler Automotive de Venezuela C.A., considerando las necesidades actuales del mercado y en aras de fortalecer sus procesos entiende que para el logro de las metas de la organización; el adiestramiento, desarrollo y planes de carrera de su personal son fundamentos indispensables y deben estar alineados al plan de negocio

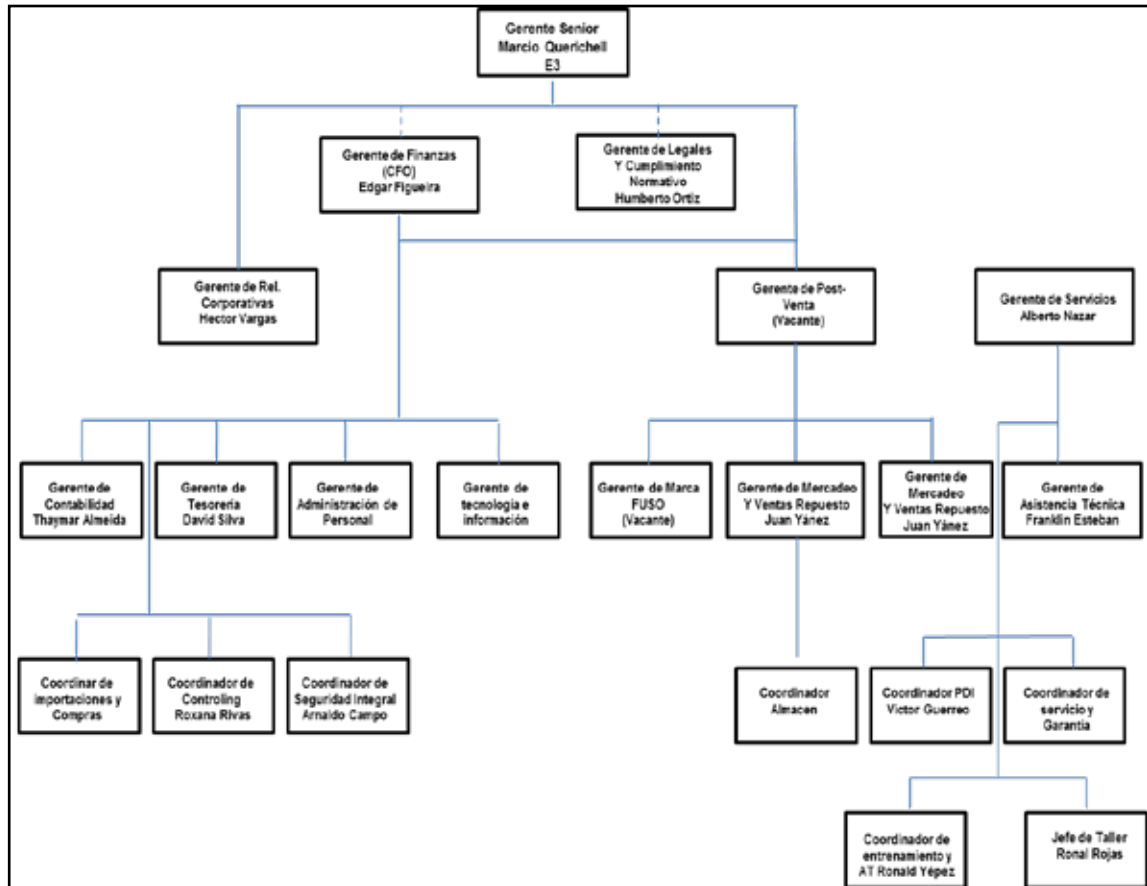
1.6 Valores

Pasión, Respeto, Integridad, Disciplina.

En Daimler, estamos comprometidos con la excelencia, para facilitar, permitir y mantener este compromiso, queremos crear y vivir en una cultura de excelencia. Esta cultura está caracterizada por los valores anteriormente señalados: Pasión, Respeto, Integridad y Disciplina.

1.7 Estructura Organizativa

Estructura de la empresa



Fuente: Departamento de Recursos Humanos (DAV) Abril 2018 (Estructura Organizativa General)

1.8 Actividades desarrolladas durante el periodo de pasantías

- Realizar Proceso de Ingreso e Inducción para nuevos trabajadores.
- Preparar Kit de Ingreso y Egreso del personal (Solicitud de Creación o eliminación de usuarios, Apertura de Cuentas y Solicitud de tarjeta para Bono de alimentación, Ficha de ingreso).
- Realizar trámites gubernamentales (INCE, Seguro Social, Banavih)

- Control y seguimiento de expedientes de trabajadores activos e inactivos
- Control de exámenes médicos (Programar cita con el personal y la empresa para la oportuna realización de exámenes médicos Pre y Post empleo y Vacacional)
- Envío de Comunicaciones Internas (Cumpleañeros del Mes, Promociones a empleados, Eventos especiales).
- Realizar Nomina (Análisis de Permisos, deducciones y beneficios para la actualización de Pago de nómina del personal).
- Gestionar Solicitudes de anticipos para pagos o compras varias.
- Solicitud de Uniformes (llenado de formatos de creación de usuarios y solicitud para el área de logística y almacén).
- Logística y Preparación de eventos Internos, inducciones, reuniones

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Para el proceso de inducción de nuevos ingresos se requiere de un procedimiento documentado, que permita desplegar y dar cumplimiento a las normas y políticas internas de la organización. Actualmente este proceso de inducción se realiza sin la documentación que lo soporte, no se sabe si está siendo aplicado de igual forma en todos los casos de ingreso y cuales controles existen inmersos para validar que se esté cumpliendo. Resulta un punto fugaz para las empresas que no lleven el control y las pautas, del cómo se va a realizar seguimiento, quienes son los responsables y que tanto afecta no contar con un manual de procedimiento para este caso, se percibe una situación de vacío de información y dudas que repercuten en la adaptabilidad del empleado, además que propicia a que incurra en faltas, bien sea por omisión o desconocimiento de las normas y políticas inclusive de seguridad.

Es entonces el departamento y específicamente este proceso de inducción un enlace o vínculo entre el empleado y el área para la cual fue contratado, ahora bien que indicador nos traduce que realmente se están alcanzando los objetivos, en cuanto la inducción, si inclusive no están definidos, estos puntos a evaluar o en base a que podemos chequear que cada etapa se está cumpliendo, he aquí el problema en cuestión, aún más allá del procedimiento administrativo pretendido.

Por otra parte, lo que se persigue mediante la creación de este manual es, un clima laboral favorable siendo los tres primeros meses los más difíciles para el empleado, debe ser especialmente tomado en cuenta para ver su evolución y amoldamiento a las normas y políticas de la empresa donde se le reforzara de manera empática su importancia.

La evaluación del impacto que tendrá este manual se realizara mediante la comparación de costos totales intangibles de una acción de Inducción adecuada versus los beneficios que éste le reporta a la empresa. Este análisis que no debe ser

confundido con la evaluación del aprendizaje, le sirve a la empresa para determinar si valió la pena invertir y juzgar si vale la pena seguir haciéndolo.

2.2 Formulación del Problema

Cuando un empleado nuevo, en un puesto de trabajo, necesita conocer a detalle como ejecutar una acción, debe buscar en los manuales de la empresa, es la garantía de como se ha venido haciendo esa actividad en la organización de esta forma, a medida que avanza el tiempo, puede surgir mejoras en dicho proceso. De esta forma cabe la pregunta:

¿Cómo la empresa Daimler Automotive de Venezuela C.A. puede mejorar los procesos de inducción para el personal de nuevos ingresos en la organización?

2.3 Objetivos de la investigación

2.3.1 Objetivo general:

Crear un manual de procedimientos para el proceso de inducción de nuevos ingresos.

2.3.2 Objetivos específicos:

- 1.- Establecer las pautas y contenido del proceso de inducción.
- 2.- Desarrollar el procedimiento para la inducción de nuevos ingresos.
- 3.- Aplicar el procedimiento de inducción para nuevos ingresos.

2.4 Justificación de la investigación.

En la investigación de campo desarrollada en Lima Perú denominada Gestión de las Capacitación por María E. Irigoin, hace ver la importancia de este tema mediante un ejemplo sencillo “El laboratorio de un hospital se quejaba de que las muestras que enviaban los médicos de la consulta ambulatoria no servían. Alguien opinó que los médicos debían ser capacitados para preservar las muestras. Una persona que sabía más sobre capacitación, investigó la causa del problema y descubrió que a los médicos los distraían con muchas solicitudes después que obtenían una muestra de un paciente: los llamaban por teléfono, los urgían a atender al paciente siguiente, los

consultaba un colega sobre un caso” (p. 27). Así sucede a diario con la dinámica organizacional junto a la carga de trabajo, reducción de puestos y rotación del personal, el departamento de recursos humanos se afecta negativamente trayendo como consecuencia un descontrol de sus funciones, se espera es que, tales actividades correspondientes a un nuevo ingreso de un trabajador estén reflejadas en un manual de inducción y que además sea bien acogido e implementado por su relevancia con el trato directo con el trabajador.

Muchos autores describen cómo se siente un nuevo empleado cuando no recibe una inducción adecuada: inundado de información, frustrado por no tener claridad sobre sus responsabilidades, desanimado y con la sensación de no haber podido demostrar sus cualidades.

Un programa de inducción ayuda al empleado a integrarse a la empresa y tiene como beneficios reducir la angustia del cambio, ayudarlo a ser productivo desde el inicio y evitar errores debido a falta de información que, a su vez, puedan repercutir en costos para la empresa.

La empresa tiene un compromiso con este trabajador y viceversa ambos son protagonistas, perseguir un bien común no debe ser ambiguo, la organización debe hacer sentir al trabajador su valor como parte integral de la organización y esto debe lograrlo dando una buena impresión desde el primer momento.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la Investigación.

Bolívar y Pacheco (2017), en su trabajo de grado titulada Estrategias para fortalecer el clima organizacional de los trabajadores del área de producción de una empresa dedicada al sector alimenticio del estado Carabobo para optar al título de licenciado en Relaciones Laborales mediante una investigación enmarcada dentro del proyecto factible con un diseño de campo respaldado con un análisis documental propone estrategias denominadas de desafío con el objetivo de concientizar al empleado en cuanto al buen comportamiento laboral y que sus funciones sean realizadas fácilmente, de esta forma concientizar será uno de los aportes que indudablemente se reforzara al trabajador durante un adecuado programa de Inducción para nuevos trabajadores.

Landínez y Pérez (2017), en su informe de pasantías para optar al título de Licenciadas en relaciones laborales por la universidad José Antonio Páez, prepararon un informe de pasantías denominado Proceso de inducción aplicado a los trabajadores de la empresa Superautos Carabobo, C.A. en valencia estado Carabobo. Estos autores, hacen mención al contenido social que conlleva este tipo de Inducción: “la inducción, también conocida como orientación o integración, es en realidad un componente de la socialización del nuevo empleado en 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” (p. 28), el aporte socio-organizacional que va en pro del beneficio tanto para el trabajador como la empresa en cuanto se desea brindar la confianza y empatía necesaria que determinara de alguna forma al proceso de aprendizaje de dicho trabajador aunado al cumplimiento de objetivos de la empresa.

Bermúdez 2015, en su investigación titulada La Inducción General en la empresa entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico de la institución universidad&empresa, Colombia. Expone que desde su punto de vista la mayor parte

de los estudios especializados en la gestión humana establecen los recientes hallazgos en las ciencias sociales y que esta rama de la especialidad propone modelos estratégicos de gestión humana en donde:

Esta investigación persigue el fin único de entender el ser humano y que en base a esto se logrará la motivación y excelencia en las organizaciones, evitando fracasos. Sin embargo, siendo los temas de gestión humana tratados por separado por su amplitud y enfoque que en nuestro caso la empresa-empleado es tan solo un micro de todo lo que equivale hablar de este fascinante tema.

Mathinson Rodríguez, Noslenys Ariana (2015), Estrategias motivacionales orientadas a fortalecer el desempeño y compromiso laboral del personal de la empresa Globatec C.A. ubicada en Naguanagua Edo. Carabobo. Hace mención de la importancia de incluir dichas estrategias motivacionales en cada sub-proceso organizativo de esta forma intrínsecamente se pretende tocar más un factor motivacional que higiénico de la teoría de Frederick Herzberg en el programa de inducción que se propondrá.

Pitarch, Marjorie (2015), Planificación estratégica organizacional en el área de Recursos Humanos para la empresa E. Lagomac C.A., ubicada en Mariara Estado Carabobo. Explica la importancia de que todos los subsistemas de recursos humanos sean abarcados en su totalidad y la relevancia que conlleva contar con manuales explicativos y aprobados previamente por la gerencia.

3.2 Bases Teóricas.

El Proceso de Inducción. Consiste en la orientación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso (puede aplicarse así mismo a las transferencias de personal), durante el periodo de desempeño inicial o periodo de prueba).

Existen numerosas razones que dan importancia a la inducción, por ejemplo:

1. Permite reducir la ansiedad natural asociada con el proceso de ingreso o de adquisición de nuevas responsabilidades.

2. De la oportunidad de orientar positivamente el interés y la voluntad de aprender.
3. Facilita una armonía acople entre necesidades individuales y condiciones que ofrece la empresa para satisfacerla.
4. Reduce la rotación con los ahorro de costos y en esfuerzos para los reemplazos.
5. Acelera los procesos de integración.

Tipos de Inducción:

Los programas de inducción de los nuevos empleados varían de los más informales, que son sobre todo orales, a los esquemas formales que completan las presentaciones habladas con materiales impresos. Las inducciones formales incluyen un paseo por las instalaciones o diapositivas, tablas y fotografías que la muestran.

Las etapas de la inducción.

En lugar de un programa rápido de inducción sobrecargado de datos, es conveniente un procedimiento más sistemático y guiado. A continuación se listan algunas pautas y normas para establecer las etapas de tal programa.

1. La inducción debe comenzar con la información más pertinente e inmediata y enseguida detallar políticas más generales de la organización. Debe seguir un ritmo cómodo para el nuevo empleado.
2. La parte más importante de la inducción es el lado humano: dar a los empleados información sobre quiénes son sus supervisores y compañeros, decirles cuánto tiempo tardarán en alcanzar las normas del trabajo eficaz y alentarlos a pedir ayuda y consejos cuando los necesiten.
3. Los nuevos empleados deben ser “patrocinados” o dirigidos en el nuevo ambiente por un trabajador o supervisor experimentado que sepa responder preguntas y se mantenga cerca durante el periodo inicial de la inducción.

4. Los nuevos empleados deben ser presentados paulatinamente a las personas con las que van a trabajar, en lugar de hacerlo de manera superficial frente a todos el primer día. El objeto debe ser ayudarlo a conocer a sus compañeros y supervisores.
5. Se debe conceder a los nuevos empleados tiempo suficiente para aclimatarse antes que se incrementen las exigencias de su trabajo.

Seguimiento de la inducción

La fase final de un programa sistemático de inducción bien diseñado es la asignación del nuevo empleado a un puesto. En ese momento, el supervisor debe tomar el relevo y continuar el programa. Una manera de asegurar una inducción adecuada consiste en diseñar un sistema de retroalimentación para controlar el programa o acudir a la administración por objetivos. Es posible diseñar un formato para que el nuevo empleado proporcione sus comentarios. Se le diría: “Complete esta lista de verificación tan bien como pueda. Entréguela luego a su supervisor para que la revise luego con usted y le de todos los datos adicionales que necesite”. El empleado y el supervisor firman el formato de información del puesto. Mediante una junta con el grupo de inducción al cumplirse el primer mes de trabajo se abren oportunidades de seguimiento para determinar que tan bien se está adaptando el empleado, además de que se hace posible evaluar el programa de inducción. El formato no tiene por objetivo poner a prueba los conocimientos, sino mejorar el proceso de inducción. Incluso en organizaciones con programas sobresalientes en este sentido, llega el momento en que se requieren capacitación o desarrollo.

3.3. Definición de términos básicos.

Actividad: es la suma de un conjunto de tareas que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o en una función.

Capacitar: Hacer a alguien apto, habilitarle para alguna cosa.

Clima organizacional: es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.

Inductivo: que se hace por inducción

Políticas Organizacionales: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo, la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales.

Socialización: La socialización es un proceso por el cual el individuo acoge los elementos socioculturales de su ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse en la sociedad.

Proceso por el cual el ser humano adquiere la experiencia de interrelacionarse con los demás, adquiriendo en dicha experiencia aptitudes y conocimientos que le permitirán desenvolverse en la sociedad.

Subprocesos: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

4.1. Fases Metodológicas

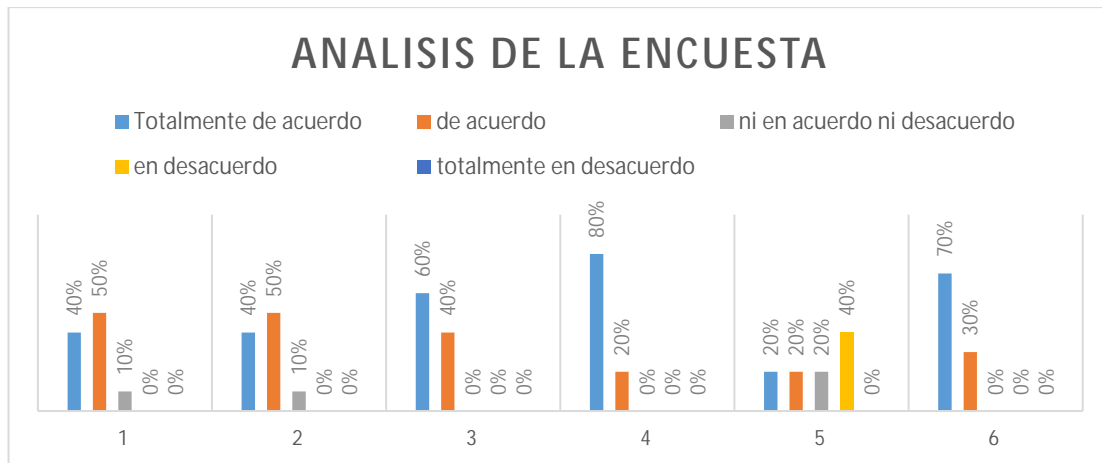
4.1.1 Fase I: Diagnostico de las pautas y contenido del proceso de inducción.

Se elige evaluar de forma directa el proceso de inducción aplicado actualmente en la organización a través del instrumento de la encuesta, los valores serán parametrizados según la escala de valores de Likert para representar los resultados de una población de 10 empleados entre personal fijo y contratado correspondiente al año 2018.

Las preguntas realizadas fueron las siguientes

1. ¿El proceso de inducción recibido por usted durante su primer mes en la organización fue adecuado a sus expectativas?
2. ¿Considera Usted que la información suministrada acerca de los aspectos generales de la organización tales como (misión, visión, valores) fue clara y concisa?
3. ¿Fueron Las normas, políticas y procedimientos explicados oportunamente?
4. Respecto a la seguridad dentro de la organización: ¿Cree usted que fue suficientemente acorde a su puesto de trabajo?
5. ¿Recibió Usted entrenamiento en el puesto de trabajo acorde a su descripción de cargo?
6. ¿El proceso de inducción me permitió conocer y facilitar la socialización con mis compañeros de trabajo?

A continuación se presenta un gráfico de los resultados obtenidos



1. Se puede concluir de forma general que existe un proceso de inducción, el cual es recibido por toda persona que va ingresar en la organización donde el 50% estuvo de acuerdo que cubre sus expectativas y 40% totalmente de acuerdo, representando solo un 10% estado neutro.
2. En cuanto a la información suministrada la población seleccionada afirma estar totalmente de acuerdo y de acuerdo 40% y 50% mientras un 10% manifiesta un estado neutro, es decir que no está de acuerdo ni desacuerdo.
3. En relación a las normas, políticas y procedimientos fue positiva y oportuna la información según lo confirman las estadísticas en 60 y 40%.
4. Referente a los aspectos generales de seguridad, el personal encuestado afirma en un 20% y 80% estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.
5. Mientras que un llamativo 40% manifiesta no estar de acuerdo haber recibido entrenamiento acorde a su descripción de cargo más una distribución de 20% y otros 20% de conformidad están de acuerdo o totalmente de acuerdo. Hubo un 20% que respondió estado neutro.

6. Por último efectivamente el 70% y 30% atribuye al programa de inducción recibido el hecho de permitir socializar más fácilmente.

4.1.2 Fase II: Identificar el Procedimiento para la inducción de nuevos ingresos.

Es fundamental que se le dé a este proceso un enfoque integral e interdisciplinario, que se desarrolle en un ambiente de excelente comunicación y participación, para que se puedan alcanzar los objetivos planteados. A continuación se establece el proceso de forma general y secuencialmente

Procedimiento

1. Bienvenida: Apoyar el ingreso del nuevo empleado a la empresa en forma cordial, invitándole desde el inicio a sentir confianza, gusto y compromiso.
2. Firma del contrato: Siendo este el que establece el compromiso formal de trabajo. Leerlo con el nuevo integrante es importante para asegurar que el empleado haya entendido con claridad cada uno de los puntos y especificaciones.
3. Información sobre la cultura organizacional de la empresa: se debe de contar con un texto o diapositivas que explique cómo empezó la compañía, quiénes la integran, cuál es la misión y la visión de la empresa, y qué tipo de negocio es.
4. Políticas generales: horario, día, lugar y hora de pago, políticas de ausencia laboral; vacaciones y días festivos; normas de seguridad; áreas de servicio para el personal; reglamento interior de trabajo y actividades recreativas de la empresa.
5. Firma de Formatos “acuse de recibo”: Una vez finalizada la inducción sobre cultura organizacional y políticas generales, se hace firmar los formatos denominados “acuse de recibo” los cuales sirven de soporte para el Departamento de Recursos Humanos.
6. Presentación del nuevo trabajador: Se le realiza un tour al nuevo trabajador por las instalaciones de la empresa, el objetivo es de presentarlo con el

supervisor o jefe directo, con los compañeros de trabajo o con los subordinados (en el caso), además que conozca todas las áreas de la empresa.

7. Inducción en el puesto de trabajo: Consiste en la ubicación del trabajador en su puesto de trabajo, se le debe explicar los objetivos del puesto, labores que tiene a cargo, cómo espera la empresa que el empleado desempeñe su trabajo y con otros puestos con los que tendrá relación.

8. Proceso Administrativo en la inducción.

Apertura de cuenta.

Apertura de Tarjeta Alimenticia.

Creación de usuarios para accesos a red y Sap.

Creación de ficha del personal (Nomisistema).

Registro en el Seguro Social Obligatorio.

Conformación de expediente.

4.1.3 Fase III: Diseño de un manual que será aplicado en la inducción de nuevos ingresos.

Se diseña el manual de Inducción de forma sencilla pero abarcando todas las pautas necesarias para lograr un exitoso proceso de ingreso del nuevo trabajador en la empresa Daimler Automotive de Venezuela. De esta forma se pretende garantizar que se cumpla todas las pautas u objetivos establecidos en pro al beneficio no solo de socialización del trabajador sino también en el desempeño del departamento como garante del cumplimiento del mismo.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

El estudio realizado permitió determinar que hay un porcentaje favorable al actual procedimiento que es aplicado en la empresa, sin embargo, es importante resaltar la necesidad de documentar dicho proceso, con la finalidad que sea mantenido y periódicamente revisado por las personas involucradas.

Cuando los procesos son estandarizados y no documentados también llamados procesos informales, se corre el riesgo de perder gran parte de un trabajo y esfuerzo que se ha venido formando en la empresa por años. Este trabajo y tiempo de dedicación puede verse amenazado y mermar especialmente si la rotación interna del personal es alta.

El flujo de entrada y salida de personal hace que la dinámica de los departamentos se pierda en volver a entrenar o capacitar esos nuevos ingresos, incluyendo al mismo departamento de Recursos Humanos que no estará excepto a esta posibilidad por tanto, es difícil que se pueda validar su cumplimiento acorde a las políticas de la empresa si no se tiene impreso la forma como la empresa ha venido ejecutando evaluando. Otros aspectos importantes al mismo tiempo son las mejoras prácticas que han dado un resultado gratificante a la empresa, tal como se presenta en este caso y especialmente, cual es el impacto que está generado dentro de la empresa. Realmente el impacto positivo esperado siendo un punto visto desde el ámbito social como primera carta de presentación en la empresa que abre caminos y puertas a un futuro de éxito y oportunidades no solo para la empresa sino también para el trabajador.

Centralizando el objetivo de este manual a continuación se detalla su estructura y contenido en tres partes;

Contenido del Manual de Procedimientos e Inducción de nuevos ingresos en la empresa Daimler Automotive de Venezuela C.A.

I. PRESENTACION

1.1. Introducción

1.2. Características de la Organización.

1.3. Visión.

1.4. Misión.

1.5. Valores.

II. CUERPO CENTRAL

2.1. Objetivos del Manual.

2.2. Objetivo General.

2.3. Objetivo Específico.

2.4. Alcance.

2.5. Normas Generales.

2.6. Descripción del Procedimiento.

2.7. Procedimientos.

III. ANEXOS

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Después de haber finalizado la investigación y realizada las comparaciones requeridas se puede recomendar lo siguiente:

- Los resultados de la inducción impartida deben ser evaluados cuidadosamente con la finalidad de corregir y mejorar dicho proceso. Esta evaluación debe centrarse en las dificultades que tenga el personal para adaptarse a la organización y asimilar la información.
- El personal encargado de aplicar la inducción debe manejar muy bien la información contenida en el mismo de manera que efectúe de manera satisfactoria su labor y por ende un entendimiento rápido por parte del nuevo empleado. Utilizar un lugar adecuado que permita al personal de nuevo ingreso recibir la inducción de manera más armónica que contribuya a disminuir los niveles de ansiedad y nerviosismo que tanto los caracteriza en esos momentos.
- Orientar de manera precisa sobre los detalles particulares de la empresa al personal de nuevo ingreso para que contribuya de una manera más eficiente a los objetivos que la organización desea alcanzar.
- Utilizar las técnicas necesarias para brindar un completo y efectivo proceso de inducción, con la finalidad de que el nuevo empleado adquiera las mayores informaciones posibles.
- La persona encargada de aplicar la inducción debe familiarizarse con el nuevo personal empleado mediante una buena comunicación con gran expresión verbal y carácter alegre para motivarlo desde el primer momento.

Conclusiones

Los programas de inducción de los nuevos trabajadores varían de los más informales, que son sobre todo orales, a los esquemas formales que comprenden las presentaciones habladas con materiales impresos. Las grandes empresas u organizaciones necesitan validar todos sus procesos, por esta razón, optan en la mayoría de los casos por los esquemas formales y así evitan, perder de vista este proceso de importancia social y humanista.

La empresa debe prever el cómo se va realizar, por qué y para qué necesita de un programa formal, en lugar de un programa rápido de inducción sobrecargado de datos, es conveniente un procedimiento más sistemático y guiado así surge la idea de un manual para esta empresa Daimler Automotive de Venezuela, la cual, es de reciente conformación en el país pero mundialmente conocida dentro de la industria automotriz.

Todas las fases del proceso son relevantes desde el recibimiento del primer día hasta las normas y políticas generales, donde el trabajador estará inevitablemente envuelto bajo un ambiente laboral determinado y común para toda la organización. Se espera que teniendo claro todos esos aspectos, el trabajador logre la integración fácilmente al equipo Daimler y pase a formar parte de un aporte a la empresa donde a su vez será participe activo en lograr los objetivos comunes e individuales de crecimiento de la empresa y su desarrollo como profesional.

En la fase final se debe conceder a los nuevos empleados tiempo suficiente para aclimatarse antes de que se incrementen las exigencias de su trabajo.

El seguimiento de la inducción bien diseñado es una manera de asegurar que exista un sistema de retroalimentación para controlar el programa. En este caso se puede sugerir la implementación de herramientas como formatos diseñados para que el trabajador llene sus dudas o inquietudes.

En la metodología de la enseñanza existe una curva de aprendizaje, donde cabe destacar que los adultos tienen formas distintas de aprender que los niños. Los adultos necesitan saber el porqué de las cosas y sobre todo ser escuchados.

Los entrenadores o trabajadores con muchos años de experiencia debido a su experticia son tosco en la inducción y podrían someter a presión al nuevo trabajador. Por esta razón reforzar a todo aquel personal que tendrá bajo su responsabilidad la tarea de enseñar cualquier actividad a nuevos empleados, es también la clave del éxito en poner en práctica el Manual aquí expuesto.

Referencias

Ivancevich, John M. (2005). Administración de Recursos Humanos. Distrito Capital, México: Novena Edición. Editoriales Universitarias.

Arias, Fidas (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (5ª. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Ley Orgánica de trabajadores y trabajadoras (2012). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 6076*. (Extraordinaria), Mayo 7. Caracas, Venezuela.

Granado R., Hernández J. (2005). Diseño de un manual de inducción dirigido a la Dirección de Recursos Humanos de la Alcaldía Bolivariana de Maturín Estado Monagas [Documento en línea]. Disponible: www.yumpu.com/es/document

Ramírez G., (20004). Proceso de Inducción y entrenamiento de la empresa Suratep. [Documento en línea]. Disponible: <https://es.scribd.com/document>

Bolivar y Pachecho 2017, Estrategias para fortalecer el clima organizacional de los trabajadores del área de producción de una empresa dedicada al sector alimentación del estado Carabobo. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad José Antonio Páez San Diego, Carabobo - Venezuela.

Landinez y Pérez (2017), Proceso de inducción aplicado a los trabajadores de la Empresa Superautos Carabobo, C.A. Informe de pasantías Publicado por la Universidad Jose Antonio Paez. San Diego, Carabobo – Venezuela.

ANEXO