



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

**PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y
FORMACIÓN DIRIGIDOS A LOS
BECARIOS QUE PARTICIPAN EN
LA INCLUSIÓN LABORAL DE LA
EMPRESA HUMANET
CONSULTORES C,A**

Empresa: Humanet Consultores, C.A

Autor(a): Neiderly Arleth Palma Hernandez CI 21.217.931

Tutor(a): Ada Colmenarez.

San Diego, Mayo 2019



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

**PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y
FORMACIÓN DIRIGIDOS A LOS
BECARIOS QUE PARTICIPAN EN
LA INCLUSIÓN LABORAL DE LA
EMPRESA HUMANET
CONSULTORES C,A**

Constancia de Aceptación

Tutor Académico: Ada Colmenarez

Tutor Empresarial: Antonio Nuñez

Autor(a): Neiderly Arleth Palma Hernandez CI 21.217.931

San Diego, Mayo 2019

INTRODUCCION

En America latina millones de jóvenes se enfrentan a uno de los mayores problemas que es la adaptación al primer empleo por falta de la experiencia, dificultando así la correcta inserción laboral, tomando en cuenta además, que el objetivo principal de los países al igual que para todas las empresas es el crecimiento y el desarrollo económico, para ello se debe aprovechar de una manera óptima los recursos disponibles. Se conoce que el talento humano e intelectual es la principal fuente para el funcionamiento de toda organización por lo que muchas empresas han tomado como plan estratégico potenciar el mismo.

En la actualidad, Venezuela se mantiene en constantes cambios macro económicos, los que ha obligado a las organizaciones que deban ajustar sus estrategias con el objetivo de mantenerse dentro de mercado. Es por ello que la planificación de muchas empresas debe ir dirigidos a tener claros los planes para que puedan prevenir necesidad de personal logrando así las metas organizacionales y garantizando la operatividad del negocio.

Tal es el caso de la empresa HUMANET CONSULTORES,C.A. que debido a la situación en relación a la deserción laboral de perfiles profesionales ocasionada por la migración de los mismos próximamente ingresaran a bachilleres como parte de la estrategia de inserción laboral encargándose la organización de brindar las herramientas para la adquisición de conocimiento, experiencias y desarrollo de habilidades que les otorgara el primer empleo, esto con la finalidad de desempeñar las funciones relacionadas con el cargo vacante que ofrece la empresa, garantizando así la continuidad de las operaciones en momento de deserción, es por ello que la presente investigación se basó en desarrollar competencias técnicas y básicas en los participantes del programa de inducción y formación para facilitar su proceso de adaptación e inclusión

laboral en la empresa HUMANET CONSULTORES C, A. teniendo en cuenta esto, esta investigación quedara estructurada en V Capítulos distribuidos de la siguiente manera:

El Capítulo I describe la Reseña Histórica: Contiene el origen de la empresa misión, visión, valores, organigrama de la empresa y actividades desarrolladas durante el periodo de pasantía.

En el Capítulo II se señalará el problema: Se hará el planteamiento del problema, el objetivo general y específico, la justificación y limitaciones que se presentan en el desarrollo del trabajo.

Capítulo III llamado Marco Referencial en el cual se explica: el Marco teórico, antecedentes, definición de términos básicos los cuales serán de ayuda para la comprensión del trabajo.

En el Capítulo IV se describe la Fase Metodológica y en él se especifica la metodología de la investigación utilizada.

En el Capítulo V en donde se indican el análisis e interpretación de los resultados de la investigación. Finalmente **el Capítulo VI** donde se establece la propuesta, justificación de la propuesta, objetivos generales y específicos de la propuesta y el desarrollo de la propuesta. Conclusiones, recomendaciones y referencias.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Razón Social

Humanet Consultores, C.A

1.2 Ubicación

Av Uslar C/C Av Carabobo Centro Corporativo La Viña Plaza Piso 6
Oficina 11 Valencia Estado Carabobo.

1.3 Descripción de la Empresa

Humanet es una consultora internacional de Recursos Humanos con 16 años de presencia en el mercado. Cuentan con un equipo multidisciplinario de profesionales dispuestos a brindar asesoría en cuanto a gestión y desarrollo de capital humano.

Humanet, surge como un aliado estratégico, un socio que se ocupa de la gestión del capital más importante de la empresa que es el humano. Así brindan soluciones en todos los subsistemas de RRHH para que las empresas puedan dedicarse a su razón de ser. Ofrecen soluciones integrales referentes a la captación y desarrollo de talento, evaluación, administración de personal, capacitación y consultoría, los cuales están diseñados para ajustarse a sus necesidades y optimizar la gestión de las organizaciones.

1.4 Misión

Como organización internacional de recursos humanos se vela por la innovación y el trabajo en la construcción de estrategias de gestión del talento, llevando a los clientes, al éxito. Manteniendo un equipo de profesionales con visión y pensamiento global en Panamá, Colombia, España y Venezuela desarrollando una labor con transparencia, garantizando así la sostenibilidad de los negocios.

1.5 Visión

Nuestro propósito es ser reconocidos como la organización líder en materia de talento humano ofreciendo un servicio vanguardista y de calidad, a través de una gestión socialmente responsable.

1.6 Valores

La competitividad, la productividad, la responsabilidad, la motivación al trabajo con calidad, la orientación al cliente, honestidad y transparencia, son los principios, valores y competencias que sustentan la esencia de Humanet.

1.7 Estructura Organizativa

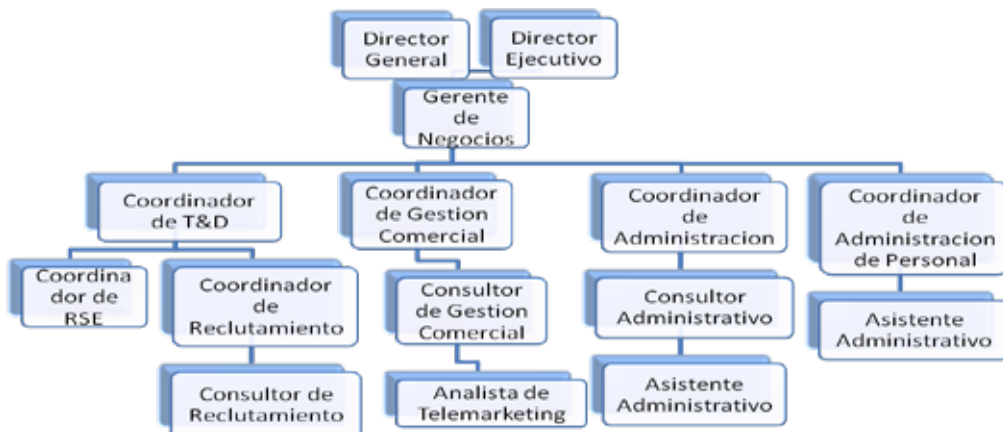


Figura N.1 Estructura organizativa Fuente: Humanet Consultores, C.A

1.8 Actividades Desarrolladas

Estudiar el perfil de cada participante con la finalidad de postular al mejor candidato.

Realizar los primeros sondeos telefónicos para confirmar la información encontrada en la síntesis curricular.

Programar reunión con el departamento de talento y desarrollo.

Discutir en reunión con el departamento de talento y desarrollo los perfiles más ajustados a las exigencias de la empresa

Programar a través de llamadas telefónicas las entrevistas presenciales

Organizar todos los formatos a utilizar en las entrevistas estructuradas.

Iniciar la etapa de las entrevistas de los participantes.

Continuar con la etapa de entrevista de los participantes.

Coordinar las citas para la aplicación de las pruebas psicotécnicas.

Verificar que sean aplicadas las pruebas psicotécnicas a todos los participantes por parte del psicólogo empresarial.

Verificar los resultados obtenidos en las entrevistas y pruebas psicotécnicas aplicadas.

Realizar el informe de los participantes seleccionados para las vacantes de becarios.

Entregar el informe de los participantes seleccionados para las vacantes de becarios a la gerencia.

Recibir la aprobación por parte de la gerencia de los participantes que ingresaran como becarios en la organización.

Apoyar a la coordinación de talento y desarrollo a gestionar los documentos de ingreso de los participantes seleccionados.

Colaborar con la coordinación de talento y desarrollo en la etapa de contratación de los participantes.

Iniciar la planificación del programa de inducción y formación en conjunto con el departamento de talento y desarrollo.

Programar las sesiones de formación teórico –práctico.

Dar inicio al proceso de inducción.

Iniciar la inducción general a los becarios

Realizar la inducción sobre las áreas y sus procesos.

Realizar la inducción sobre capacitación técnica.

Realizar la inducción de desarrollo de competencias.

Realizar una evaluación que permita determinar los niveles de satisfacción y de conocimientos para el becario así como también medir la viabilidad del programa en la empresa.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El crecimiento económico ha sido tradicionalmente uno de los principales objetivos en la agenda de los países de América Latina, porque representa la principal fuente de financiamiento del desarrollo económico. Cabe destacar, que el crecimiento económico consiste en el mayor aprovechamiento de los recursos disponibles. No obstante, no existe crecimiento económico sostenible sin factores productivos desarrollados. Según Flores (2014) menciona:

En el lugar de trabajo de hoy, una consideración importante para muchos de los empleados es la oportunidad de aumentar su capacidad y experiencia. Esto se suma a su propio crecimiento personal y aumenta su valor en un mercado profesional en constante cambio. Brindar oportunidades de desarrollo profesional no sólo ayuda a retener buenos empleados sino que beneficia a la organización de muchas maneras: Mantiene las aptitudes de los empleados al día e introduce nuevas ideas y tecnologías que sirven para mejorar el trabajo de la organización y Amplía los conocimientos de los empleados y, por lo tanto, los prepara para ayudar a la organización con otras necesidades que pudieran surgir.(P. 44).

De modo que la relación no es lineal, sino que se trata de términos que se retroalimentan en un proceso dinámico dentro de toda organización como lo es desarrollo profesional, desarrollo organizacional, desarrollo económico y crecimiento económico, integrando los anteriores mencionados se dice que se trabajaría en un sistema completamente optimo el cual gestionándolos correctamente de acuerdo a una planificación estratégica se alcanza el objetivo económico deseado.

Las empresas no existen ni funcionan por azar, se sabe que forman parte de sistemas abiertos donde existe cooperación y competencia con demás organizaciones, tomando en cuenta que deben existir estrategias organizacionales que les permitan a las empresas interactuar con el contexto social y ambiental con el comportamiento o respuesta más adecuado en un mundo cambiante, dinámico y competitivo.

Claro está que en toda organización la misión, visión y sus principales objetivos serán los responsables de condicionar la estrategia organizacional, pero para ello, no se puede dejar de mencionar al único participante racional de estas estrategias quien es el elemento humano ya que en un desarrollo óptimo viene siendo el cerebro y el sistema nervioso de una organización. Al respecto Arboledas (2014:09) menciona: “Recursos humanos deben, ahora más que nunca, asumir su papel como socios estratégicos de la dirección en el difícil camino hacia la consecución no sólo de los objetivos a medio plazo, sino de la propia misión de la empresa.”

En la actualidad, Venezuela se mantiene en un constante cambio macro económico, lo que ha obligado a que las organizaciones activas deban ajustar constantemente sus estrategias, con el objetivo de mantenerse dentro del mercado. Estos constantes cambios involucran e impactan de una manera directa a los trabajadores, como lo es su comportamiento en cuanto a la deserción laboral y la rotación de personal dentro de las organizaciones y vinculación flexible según las exigencias de la fuerza laboral del siglo XXI ya que de manera individual los trabajadores buscan mejorar sus metas de profesionalización, rendir sus ingresos mensuales y acceder a una mejor calidad de vida, con esto a su vez, afecta la estabilidad, continuidad y el crecimiento y desarrollo económico.

Según Schwartz (2016) explica:

El diseño de la nueva fuerza laboral del siglo 21, representa retos para RH, para la tecnología y para los líderes de negocio, porque requiere un nivel más profundo de colaboración a la hora de generar soluciones. La economía abierta ha redefinido “el talento” incorporando gente y maquinas que trabajan en diferentes lugares y bajo diversas modalidades de contratación (P. 109).

En este sentido, el reto es especificar y tener claro cuáles son las estrategias que permiten prevenir picos donde exista necesidad de personal para generar las soluciones, lograr los objetivos y en lo sucesivo mantener la operatividad del negocio ya que lo importante es contar o tener cubierto según los objetivos estratégicos de la organización la cobertura de las operaciones para el exitoso funcionamiento, permitiendo así garantizar la sostenibilidad de la empresa y permanencia en tiempos de rotación de personal.

Debido a la situación país, en relación a la deserción laboral que enfrentan hoy día las empresas Venezolanas ocasionada por la migración de personas con perfiles potenciales, la empresa HUMANET CONSULTORES C,A ha evaluado la estrategia de implantar el programa de inducción y formación para recolectar bachilleres interesados en ingresar en el ámbito laboral y desempeñar las funciones relacionadas con el cargo vacante que ofrece la empresa. Cabe señalar, que dicho programa consiste en capacitar a los participantes en diferentes procesos y áreas de la empresa, construyendo una visión global del negocio con la finalidad de que desarrollen competencias técnicas y básicas.

2.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera se podría incluir bachilleres en el ámbito laboral a través del programa de inducción y formación implementado en la empresa HUMANET CONSULTORES C, A?

2.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Objetivo General

Desarrollar competencias técnicas y básicas en los participantes del programa de inducción y formación para facilitar su proceso de adaptación e inclusión laboral en la empresa HUMANET CONSULTORES C, A.

2.2.2 Objetivos Específicos

- 1.- Facilitar la adaptación a la empresa y al cargo para los nuevos ingresos.
- 2.- Fortalecer el sentido de pertenencia de los nuevos ingresos.
- 3.- Minimizar las brechas con respecto al cargo a desempeñar, a través del fortalecimiento de conocimiento y competencias.
- 4.- Aumentar el rendimiento en el trabajo.

2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Sin bien es cierto que el desarrollo organizacional depende de que tan capacitados estén los trabajadores de una empresa, también lo es que las organizaciones son las responsables de desarrollar conocimientos, competencias específicas y técnicas para la mejora continua y la productividad del negocio, es preciso realizar esta investigación ya que desde el ámbito social las organizaciones estarían contribuyendo a el conocimiento desarrollo – aprendizaje capacitando y vinculando a personas inexpertas introduciéndolas al ámbito laboral.

Las organizaciones pretenden minimizar el margen de error en cuanto a los proyectos a implementar, pues para dar ejecución a las estrategias normalmente las empresas deben acarrear con una inversión significativa en diversos aspectos que dependerán de las exigencias del plan, por ello la investigación es importante desde el punto de vista teórico ya que pretende destacar la relevancia del desarrollo de talento humano a través de la inducción y adiestramiento de personal desde un primer momento dentro de las organizaciones.

En el ámbito académico, permitirá que la institución se beneficie adquiriendo un reconocimiento como una de las mejores instituciones de educación superior que impulsa la estrategia que generen soluciones a dificultades de crecimiento para las empresas generando así un mayor prestigio, además de crear un precedente siendo un aporte importante para futuras investigaciones y proyectos.

Como beneficio para la empresa en el constante cambio al que se enfrentan las organizaciones Venezolanas y debido a la alta migración de perfiles potenciales, es importante evaluar como estrategia la implementación del programa de inducción y formación, ya que permitirá facilitar el proceso de incorporación laboral en un momento de deserción, además, permitirá incorporar al ámbito laboral a aquellos bachilleres motivados que no poseen experiencias laborales al igual que conocer y potenciar el talento humano de relevo culturizado, con sentido de pertenencia, empoderamiento y compenetrado con los objetivos estratégicos de la organización.

2.4 Limitaciones:

Se puede mencionar que existen limitaciones para la investigación una de ellas es el tiempo ya que el factor en el que más se debe invertir en un proceso de desarrollo y la disponibilidad de los profesionales de cada área en colaborar y compartir sus conocimientos sin dejar de estancados la operatividad habitual. De igual manera, se puede decir que las aprobaciones por parte de la directiva para llevar a cabo este programa para esta limitación se logra mitigar las dudas con la explicación detallada de los beneficios que generan su implementación.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Previo a la presentación de las bases teóricas que fundamentan esta investigación fue imprescindible la búsqueda sistemática de los distintos enfoques y estudios que anteceden a este, realizados acerca del tema, se ubicaron algunos trabajos que sirven de apoyo y basamento para el desarrollo de esta investigación.

Primeramente, incorporamos la investigación realizada por Ramones (2015), Titulada **“Programa de formación para el desarrollo personal y laboral, dirigido a los aprendices Inces de la planta San Joaquin de la empresa Cervecería Polar C.A, Ubicada en el estado Carabobo”** Informe de Pasantías para optar por el título Licenciado en Relaciones Industriales. Ellos establecen que ingresarán aproximadamente un a matrícula de 52 aprendices Inces como parte de su formación práctica luego del adiestramiento teórico que facilita el Inces estos aspirantes deben tener la formación y capacitación en diferentes áreas cubriendo uno de los factores determinantes en el proceso de inserción laboral y en la adquisición de conocimiento, experiencias y desarrollo de habilidades que les otorga ese primer empleo dentro de una empresa determinada.

Mencionan que el gran reto para la empresa es recibir a los aprendices para la formación práctica por lo que se quiere preparar todo para la dicha formación debido a que la gran parte de estos aprendices no poseen metas ni objetivos definidos, es por ello que se desea crear diversos temas de interés para educarlos y formarlos, teniendo como objetivo principal el diseño de un cronograma de actividades y rotación por diversas áreas de la empresa dando así cumplimiento a lo establecido por la ley de Inces.

Así mismo la investigación anterior posee una estrecha relación con el actual estudio, ya que se desea formar de manera integral debido a que los participantes no tendrán experiencia previa en el ámbito laboral. Con este

programa se les podrá capacitar para desempeñarse en una vacante determinada, de acuerdo a sus intereses y áreas, donde además con el éxito de la inserción laboral la empresa contara con personal ajustado a la cultura existente así como también garantizar la continuidad de los procesos del negocio en un momento de deserción de perfiles profesionales.

De igual manera, se toma en cuenta la investigación realizada por Carrion y Gómez (2014), titulada **“Propuesta de programa de inducción para los nuevos empleados del área de operación en la empresa Tecnollantas, S.A”** Trabajo de grado para optar por el título Licenciatura en Administración de Empresas, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas Puebla México. Ellos establecen que la empresa no cuenta con un programa de inducción para que los nuevos ingresos se incorporen a la empresa, en esta investigación ellos especifican que cuando se proporciona ayuda a un empleado se le impulsa a desarrollar sus capacidades existentes, establecer metas para el desarrollo futuro, a determinar si las metas que tienen en mente son compatibles en forma real con sus capacidades y actitudes para desarrollarse y para poder idear un plan de acción mediante el cual se pueda desarrollar de forma realista.

Asi mismo esta investigación se sustentó bajo la modalidad de un proyecto factible apoyado en un diseño de campo y sustentado bajo la investigación documental, aplicando como instrumento la entrevista estructurada y el cuestionario, teniendo como conclusión que para que Tecnollantas, S.A, no presente inconvenientes en el personal del área de

operaciones e incluso este proporcione un mejor y óptimo servicio se debe implementar un programa de inducción en el cual se le informe a los trabajadores sobre los derechos, obligaciones y responsabilidades, funciones, compensaciones, condiciones del trabajo y otros temas relacionados con la empresa, buscando así un funcionamiento eficaz y eficiente del nuevo proceso de inducción.

La investigación antes descrita posee relación con el presente estudio, debido a que hace énfasis en que tan beneficioso que es para la organización la correcta implementación de un programa de inducción para la inserción de trabajadores, donde se expresa y se hace referencia claramente que a través de este, el trabajador contara con la información necesaria de la organización en general y sus áreas de trabajo permitiendo la integración al equipo de una manera óptima además de desarrollarse en el ámbito laboral de una manera integral y según la cultura existente dentro de la empresa.

Seguidamente, se presenta la investigación realizada por Torrealba, (2014), Titulado, **“Importancia del programa de inducción aplicado al nuevo personal de la empresa Manufacturera del Sector Cauchero”**. Trabajo de investigación para optar por el título de Licenciado en Relaciones industriales de la 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 Fabrica de Armad de Cauchos Radial

El estudio se realizó bajo el diseño de investigación descriptiva el cual se conoció y se descubrió el modelo de programa de inducción de la empresa antes mencionada, se tomó como población la mini fábrica de armado de cauchos radial en la que se obtuvo una muestra de 45 trabajadores de esa misma área y se comprobó que los departamentos

que están involucrados en la elaboración y aplicación del programa, se encuentra la coordinación de selección, compensación, coordinación de adiestramiento, unidad de seguros, coordinación de bienestar social, seguridad industrial, control de calidad, entre otros, demostrando aceptación de la aplicación del programa.

Con respecto a la investigación planteada, se hace importante resaltarla debido a que al tratarse de la misma línea de estudio, ambas poseen el propósito de determinar y dar a conocer el valor que tiene el incorporar este programa de inducción y formación y más aún en este tiempo donde los perfiles potenciales se encuentran escasos dentro del mercado como mejor estrategia es implementar dicho programa de inducción y formación logrando adaptar e integrar de una manera muy planificada trabajadores con capacidades desarrolladas dispuestos a asumir un rol dentro de la organización.

Por otra parte, se cuenta con la Investigación realizada por Castillo (2014), titulada **“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.”** Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo. Por ello la presente investigación se centra en el estudio de proceso de inducción de personal impartido a los trabajadores de reciente ingreso a una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, 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.

Dentro de las conclusiones, se puede destacar que no se viene cumpliendo con un proceso de inducción con el formalismo que este amerita, no acuden a recursos audiovisuales durante el proceso, no se cumple con todos los elementos contenidos en el manual de proceso de inducción, todo lo cual viene generando poca claridad de los trabajadores con respecto a sus funciones, con la consecuente deficiencia que de ello se deriva. Dentro de las recomendaciones, se menciona a 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 las relaciones humanas, sentido de identidad y de pertenencia en la empresa y en el puesto desempeñado.

Este trabajo de investigación sirve de apoyo a el presente estudio ya que se evidencia la necesidad de la organización de implementar y emplear un programa de inducción que garantice sentido de identidad y orientación a esos trabajadores que están iniciados en una empresa, ya que sin el uso de este programa apropiadamente causaba a la organización deficiencia en cuanto al trabajo, además de afectar la permanencia del talento humano dentro de la empresa.

Otro antecedente que se toma es la investigación efectuada por Sanchez y Rodriguez (2014), titulada, **“Análisis del proceso de inducción en una empresa de textiles publicitarios ubicada en Valencia, Edo. Carabobo”**. Trabajo de investigación para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. Esta investigación que tiene por objetivo principal diagnosticar el proceso de inducción aplicado. Este estudio se desarrolló bajo la investigación 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 hace dicho proceso de inducción y se

identificaron las áreas críticas, los cuales permitieron interrumpir 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 las organizaciones y del personal para así lograr una efectiva familiarización en el trabajo, además de hacer énfasis en los aspectos básicos para la adaptación del trabajador al nuevo puesto de trabajo y a su equipo de trabajo logrando a su vez un alto compromiso para con la empresa la cual le brinda la oportunidad de facilitar las herramientas técnicas y blandas necesarias para crecer como profesional.

3.2 BASES TEORICAS

Las bases teóricas presentadas servirán como soporte al momento de desarrollar la investigación. Tomando en consideración lo señalado por Tamayo y Tamayo (2014), quien señala que las bases teóricas "... Ayudan a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema" (p.97), de este modo se muestran los conceptos y teorías que permiten comprender desde el punto de vista teórico la situación planteada, a continuación se detallan:

3.2.1) Inducción:

La inducción es proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria, se define también según:

Koontz (2014):

La orientación incluye presentarle a los nuevos empleados la empresa, sus funciones, tareas y personas. Las empresas grandes casi siempre tienen un programa de orientación formal que

explica estas características de la compañía: historia, productos y servicios, políticas y prácticas generales, organización (divisiones, departamentos y ubicaciones geográficas), beneficios (seguros, retiro y vacaciones), requisitos de confidencialidad y secretos profesionales (en especial respecto de contratos de defensa), así como seguridad y otros reglamentos. La socialización organizacional se define de diversas maneras, una panorámica mundial incluye tres aspectos: la adquisición de habilidades y capacidades de trabajo, la adopción de roles de comportamiento apropiados y el ajuste a las normas y los valores del grupo de trabajo. (p. 311).

3.2.2) Etapas del proceso de inducción:

A continuación se presentan los cuatro pasos del proceso de capacitación de personal lo que te permitirá mejorar el desempeño general de la organización.

Diagnóstico: En este primer paso, debes identificar cuáles son las áreas de rezago en tu compañía. Es menester estar abierto a las críticas y conocer las debilidades de tus empleados. De esta manera será posible trabajar en ellas y mejorarlas para agregar valor a tu empresa.

Es primordial escuchar a los trabajadores: es la mejor manera de conocer qué está sucediendo al interior de tu empresa. ¿Quién mejor que ellos para describir las carencias y áreas de oportunidad? No minimizar sus opiniones, y el acercamiento es indispensable para incentivarlos de acuerdo con sus necesidades laborales. Es sumamente recomendable que en esta etapa apliques las técnicas y procedimientos del método de evaluación 360° y el de evaluación de desempeño, pues te permitirán obtener una clara visión sobre las competencias con que cuentan, medir el comportamiento del trabajador desde todos los ángulos del entorno

laboral y garantizar el adecuado y puntual cumplimiento de los objetivos planteados.

Intervención: Una vez que has definido la problemática que aqueja tu lugar de trabajo, el paso siguiente es poner en marcha un plan tendiente a lograr los objetivos de la empresa. Se debe seleccionar las actividades (talleres, charlas, etc.) y a los capacitadores que habrán de implementarlos. La clave está en contar con la capacitación adecuada para el personal indicado. El trabajador estará sensibilizado a las metas de la compañía y es más probable que males, como la ansiedad y el estrés, disminuyan.

Comprobación: Una vez concluida la capacitación, todo lo aprendido deberá aplicarse en el campo laboral. Los resultados no serán inmediatos, pero al cabo de unos meses, la diferencia será notable. Será primordial trabajar en equipo para que tanto jefes, trabajadores y supervisores cumplan los objetivos deseados.

Evaluación: momento de conocer los resultados de la gestión de recursos humanos, de constatar que el proceso de capacitación fue una buena inversión. Cada uno de los capacitados deberá mostrar un progreso notable en su desempeño y la relación jefe-empleado será primordial. Así lo sustenta:

Chiavenato (2015):

Las cuatro etapas de la capacitación implican el diagnóstico de la situación, la decisión en cuanto a la estrategia para la solución, la implantación de la acción y la evaluación y el control de los resultados. La capacitación no se debe considerar una simple cuestión de realizar cursos y de proporcionar información, porque va mucho más lejos. Significa alcanzar el nivel de desempeño que la organización desea por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan en ella.(p.376)

3.2.3) Formación profesional:

Se trata de un proceso cuya finalidad es un aprendizaje de mayor aplicabilidad y adecuación a un futuro desenvolvimiento profesional, por lo que su método de trabajo recoge actividades de aplicación a fin de lograr la constante interacción entre las demandas del propio trabajo y los contenidos informativos impartidos.

3.2.4) Inclusión:

Proceso dinámico, multifactorial, que posibilita, a las personas inmersas en un sistema marginal (marginación), participar plenamente del nivel de bienestar socio vital alcanzado en un país determinado.

3.2.5) Adaptación Laboral:

La adaptación se produce cuando el individuo se habitúa a múltiples circunstancias y condiciones, de acuerdo con esto, según:

Vallejo (2016):

La Adaptación Laboral es un proceso complejo que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo, lo cual dificulta dicho proceso, debido a las condiciones laborales tan cambiantes y desfavorables, presentes en muchas organizaciones, afectando a su vez el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad de la empresa.(P.10)

3.2.6) Capacitación:

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los

trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Fundamentalmente, la capacitación es vista como un proceso educativo a corto plazo, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña. También así lo define:

Chiavenato (2015):

Se considera que la capacitación es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio. Esfuerzo que inicia una organización con el fin de fomentar el aprendizaje entre sus miembros, Tiende a tener un enfoque más estrecho y orientado al desempeño a corto plazo. (p.371)

3.2.7) Desarrollo de personal:

El desarrollo del personal en las organizaciones es parte de la cultura corporativa; es un proceso continuo y sistemático que permite identificar, mantener y promover la performance individual y el potencial de aprendizaje de los miembros del staff de todos los niveles. El desarrollo de las personas en las organizaciones debe hallar las

necesidades cuantitativas y cualitativas de los recursos humanos para dar peso a sus habilidades e intereses. El objetivo del desarrollo de personas es reconciliar estos dos componentes claves para permitir el mejor cumplimiento de las tareas en la empresa.

3.2.8) Competencias:

Capacidades humanas que constan de diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las distintas interacciones que tienen las personas para la vida en los ámbitos personal, social y laboral.

3.2.9) Desarrollo de competencias:

El desarrollo de la competencia desde la perspectiva de la gestión del conocimiento es afectado por tres elementos fundamentales: la habilidad para acceder, procesar e integrar información de diversas fuentes; la capacidad para la interacción y la habilidad para desplegar la capacidad intelectual, es decir, su inteligencia en la identificación, formulación y solución de problemas de su ambiente de actuación. desarrollar competencias implica generar una amplia gama de posibilidades y facilidades. Su propósito es atender a los desafíos que presenta el entorno, para ello utiliza la información y el conocimiento para responder a los principios y postulados planteados por la misión, la visión y la estrategia corporativa formulada por la organización.

Esto requiere explorar, encontrar y utilizar los conocimientos, saberes, experiencias y vivencias; de igual manera, las intuiciones, percepciones y el potencial intelectual y emocional de todas las personas dentro de la organización para aprovechar las oportunidades que surgen en el ambiente y en el mercado.

3.2.10) Habilidades:

La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u ocupación, por ello se dice ejecución exitosa.

3.3 DEFINICION DE TERMINOS BAICOS

Brechas: es la palabra que se utiliza cuando nos referimos al espacio que esta entre el estado actual y la meta, este compara el estado y desempeño real de una organización o persona, estado o situación en un momento dado, respecto a uno o más puntos de referencia seleccionados de orden local, regional, nacional y/o internacional.

Conocimiento: es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje . En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

Desarrollo: sinónimo de evolución y se refiere al proceso de cambio y crecimiento relacionado con una situación, individuo u objeto determinado.

Estancado: parar, suspender o interrumpir la marcha de un proceso.

Estrategias: es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

Impartir: dar o comunicar conocimientos, ideas o juicios.

Incorporar: unir una cosa a otra de manera que formen un todo homogéneo.

Mitigar: se usa para referirse a que algo debe ser contrarrestado, moderado. Es decir, suavizado, tanto en el aspecto material de las cosas como en otros intangibles como los sentimientos o las sensaciones.

Ostenta: mostrar algo que se posee de forma que se haga visible a los demás, por orgullo, vanidad o complacencia

Performance: se define para el área laboral como actuación, competencia, rendimiento, desempeño, resultados y también realización.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

4.1 FASE I. Diagnostico de que la empresa posea la información organizacional necesaria para facilitar la adaptación al cargo a los nuevos ingresos.

Para llevar a cabo esta fase es necesario realizar un diagnóstico que permita conocer las debilidades y fortalezas que posee la empresa en cuanto a información que se va a facilitar a los nuevos ingresos, así mismo se realizara una inspección mediante a la observación directa. Para Ramírez, (2014:89): “La inspección que se hace directamente a un fenómeno dentro del medio en que se presenta, a fin de contemplar todos los aspectos inherentes a su comportamiento y características dentro de su campo”. Por tanto se interpreta como la interrelación del investigador y el objeto de la investigación para familiarizarse con todos los y procesos.

4.2. FASE II. Determinación de la factibilidad en el fortalecimiento del sentido de pertenecía de los nuevos ingresos.

Esta fase consta de la aplicación de un cuestionario a cada uno de los participantes para determinar así las necesidades de formación que poseen cada uno de ellos, el cuestionario consta de ocho (08) Items de preguntas cerradas y dicotómicas con la cual se pretende que arroje como resultado la selección de cada bachiller de aspectos relevantes como: necesidades de formación para los becarios, perspectivas de clima organizacional y satisfacción por parte del nuevo ingreso, deseos de crecimiento y estabilidad dentro de la empresa, entre otros factores de conocimiento significativo para la elaboración de la propuesta, permitiendo así poder contribuir con el desarrollo personal y por ende organizacional.

La población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de Arias (2006:81) agrega que “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio.” La población la cual se basa este estudio está definida en la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A. por cuatro (04) personas los cuales corresponden a nuevos ingresos.

Con respecto a la muestra, según Tamayo (2006:115), “es cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomadas”. En este sentido, la muestra es una pequeña parte de la población estudiada. La muestra debe caracterizarse por ser representativa de la población. La muestra a la cual se le aplicaran las técnicas de recolección de datos serán cuatro (04) personas que representaron el 100% de la población total, que ingresan a la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A

Se realizara una entrevista no estructurada, según Arias (2006:170) citando a Ruiz Olabuénaga (1989) habla de la entrevista no estructurada como entrevista en profundidad, sus objetivos son comprender más que explicar, maximizar el significado, alcanzar una respuesta subjetivamente sincera más que objetivamente verdadera y captar emociones pasando por alto la racionalidad.

En este sentido, se aplica como técnica de recolección de datos a los miembros que supervisan las áreas de la empresa las cuales fueron asignados los becarios, siendo el Gerente de Negocios, Administradora, Gerente de Gestión Comercial y por ultimo el Coordinador de Reclutamiento y Selección de la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A, debido a que es de gran importancia conocer sus apreciaciones y evaluación con respecto a la evolución de los participantes.

4.3 FASE III. Presentación del programa de formación para minimizar las brechas con respecto al cargo a desempeñar a través del fortalecimiento de conocimientos y competencias.

Para esta fase es necesaria la organización de la información a impartir en el proceso de inducción y formación para luego proceder a accionar el programa. Lo que permitirá completar el diseño de toda la estructura que involucra el dicho programa, fortaleciendo así los conocimientos y competencias de los nuevos ingresos.

4.4 FASE IV. Realizar de acompañamiento para aumentar el rendimiento en el trabajo.

Para la realización de esta fase, es necesario haber completado el programa para que así el supervisor inmediato pueda guiar al participante al desarrollo y cumplimiento de metas asignadas con éxito. Lo que permitirá que el participante se sienta comprometido con la organización a la cual representa.

CAPITULO V

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

5.1 Matriz de Observación Directa

Indicadores	Si	No
Posee documentado información básica de la empresa como lo es misión, visión, objetivos y valores.	X	
Posee documentado los procesos de cada área de la empresa		X
Los procesos se explican según la forma de trabajar de cada supervisor	X	
Posterior a las inducciones se realiza algún seguimiento, evaluación o espacio donde se aclaren dudas de los conocimientos adquiridos por parte de los nuevos ingresos.		X
Existe en la empresa una superación de las barreras de aprendizaje organizacionales sin realizar una inducción planificada.		X

Fuente: Palma (2019).

Análisis: es importante destacar que esta herramienta de matriz de observación directa permite observar, analizar y ubicarse en tiempo y espacio de con que información se cuenta dentro de la organización en relación al proceso de inducción para los becarios que participan en la inclusión laboral. Tomando en cuenta los indicadores que fueron considerados se puede palpar que la empresa cuenta con información básica pero no posee documentado sus procesos por área y los mismos son explicados sin ningún orden de acuerdo a las experiencias de los supervisores de cada área y su forma de trabajar, además no crean ningún espacio donde les permitan a los participantes aclarar dudas e interrogantes, lo cual genera confusión al momento de organizar las ideas y superar las barreras de aprendizaje organizacionales.

5.2 Resultados obtenidos del cuestionario

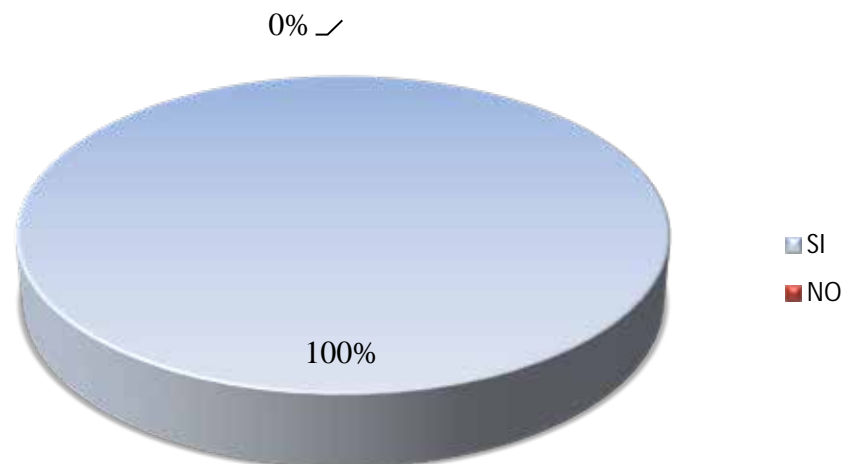
Ítem N°1. ¿Se siente a gusto de haber ingresado en la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A?

Cuadro N°1 A gusto de haber ingresado en la empresa.

ALTERNATIVA	fi	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Palma (2019)

Gráfico N°1. Satisfacción de decisión de ingreso.



Fuente: Palma (2019)

Análisis: se puede apreciar en la grafica N° 1 que el 100% de la muestra de estudio estuvo de acuerdo en indicar que se sintieron a gusto de haber ingresado a la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A, sobre todo por ver el adecuado proceso de ingreso el cual se realiza de una manera formal y oportuna en todas sus etapas, lo cual brinda confianza y tranquilidad al participante que opta por desempeñarse en un cargo dentro de la empresa.

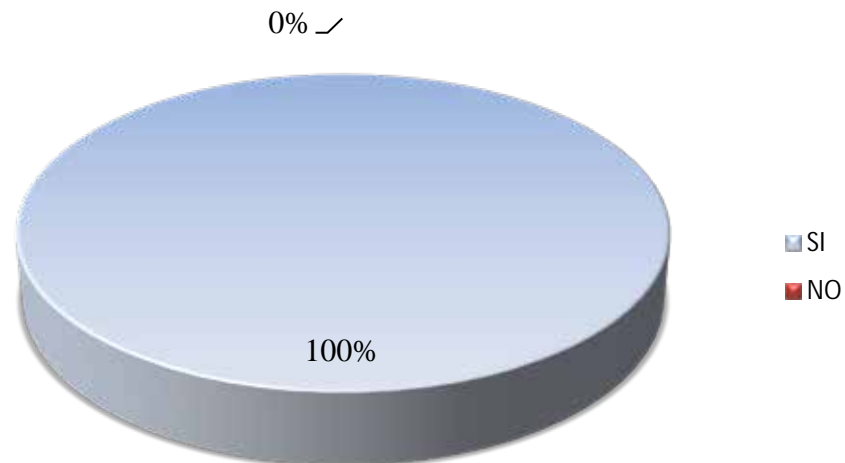
Ítem N°2. ¿Sus compañeros y supervisores le han recibido cordialmente desde el momento de su ingreso?

Cuadro N°2 compañeros le han recibido cordialmente.

ALTERNATIVA	Fi	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Palma (2019)

Gráfico N°2. Recibimiento.



Fuente: Palma (2019)

Análisis: con respecto a recibimiento dentro de la organización, el 100% de los participantes encuestados coinciden que fue cordial y adecuado, se cuenta internamente con una cultura de trabajo en equipo lo cual es un punto positivo para el proceso de ingreso y adaptación pues se presentara una buena disposición a desarrollar actividades de inducción y formación y la empresa contaría con mayor personal capacitado en sus áreas.

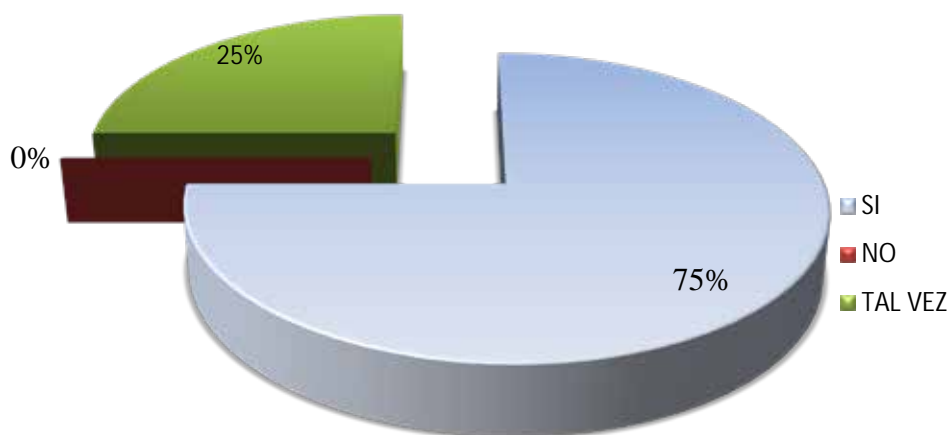
Ítem N°3. ¿Se siente a gusto con el área al cual fue asignado?

Cuadro N°3. A gusto con el área asignada.

ALTERNATIVA	fi	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Palma (2019)

Gráfico N°3. Satisfacción con el área asignada.



Fuente: Palma (2019)

Análisis: este gráfico demuestra que el 75% de los participantes si se sienten a gusto con el área al cual fueron asignados y esto resulta de la revisión de los perfiles previamente en el proceso de reclutamiento en el cual trato de adecuar intereses personales y profesionales con los cargos a ocupar, sin embargo el 25% de las personas tal vez se sientan a gusto en el puesto al cual fueron asignados esto motivado a que aún no conocen del todo las funciones y responsabilidades que implica el área que más se ajusta a su preferencias.

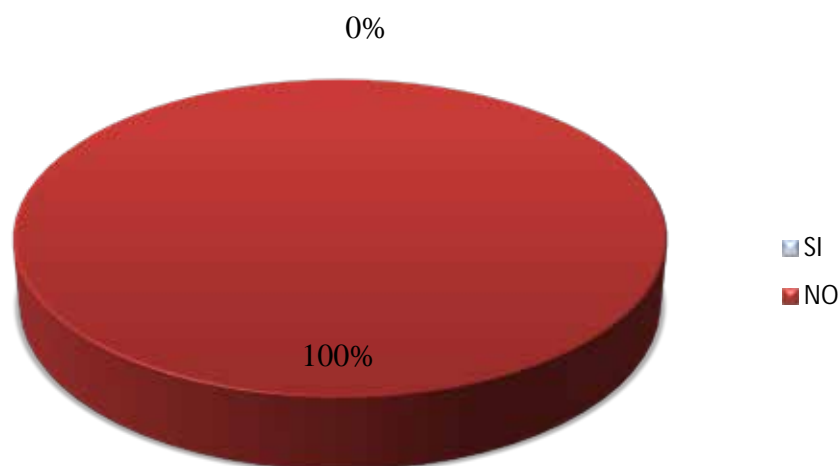
Ítem N°4. ¿Cuenta usted con algún conocimiento previo sobre el área al que fue asignado?

Cuadro N°4 Cuenta con algún conocimiento del área asignada.

ALTERNATIVA	fi	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Palma (2019)

Gráfico N°4. Conocimientos previos.



Fuente: Palma (2019)

Análisis: adicional a lo anterior analizado se puede notar que el 100% de los participantes no cuentan con ningún conocimiento previo sobre el área donde desempeñara funciones esto debido a que son bachilleres que actualmente inician sus estudios universitarios y aun no poseen ninguna experiencia laboral siendo este su primer empleo formal, en este sentido la carencia de conocimiento exige a la organización brindar las herramientas necesarias de información.

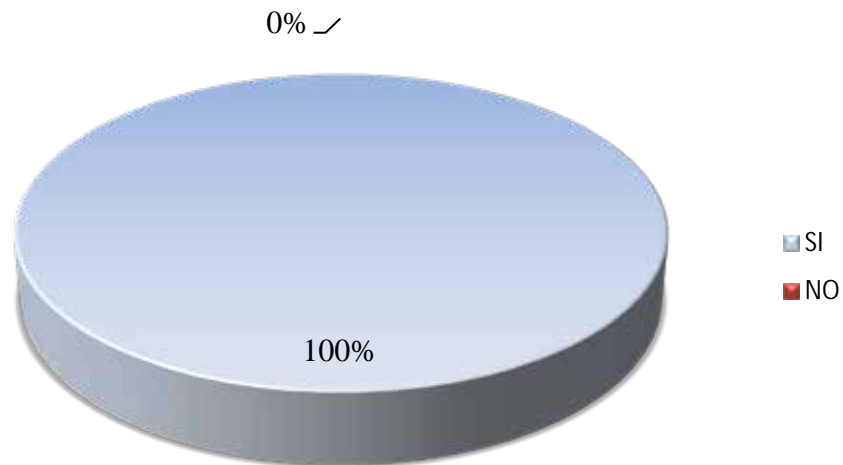
Ítem N°5. ¿Requiere que la empresa le brinde las herramientas a través de una inducción técnica del área al que prestara sus servicios?

Cuadro N°5 Que la empresa le brinde las herramientas.

ALTERNATIVA	fi	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Palma (2019)

Gráfico N°5. Inducción técnica.



Fuente: Palma (2019)

Análisis: el 100% de los encuestados indican que es necesario y requieren que la empresa pueda brindar las herramientas necesarias para asumir las funciones y responsabilidades del cargo y área al cual fue asignado

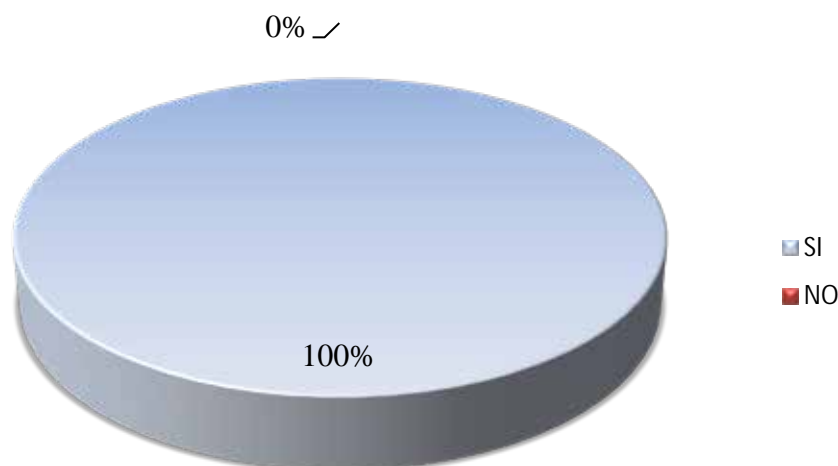
Ítem N°6. ¿Ve usted en HUMANET CONSULTORES, C.A la empresa donde quisiera crecer personal y profesionalmente?

Cuadro N°6 HUMANET CONSULTORES, C.A la empresa donde quisiera crecer.

ALTERNATIVA	fi	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Palma (2019)

Gráfico N°6. Crecimiento personal y profesional.



Fuente: Palma (2019)

Análisis: en lo referente al crecimiento personal y profesional dentro de la empresa, el 100% de los becarios indican que si ven como el lugar donde les gustaría crecer personal y profesionalmente, mostrando una especie de agradecimiento a HUMANET CONSULTORES, C.A quien les abrió las puertas en su primera experiencia laboral y les brinda la formación necesaria.

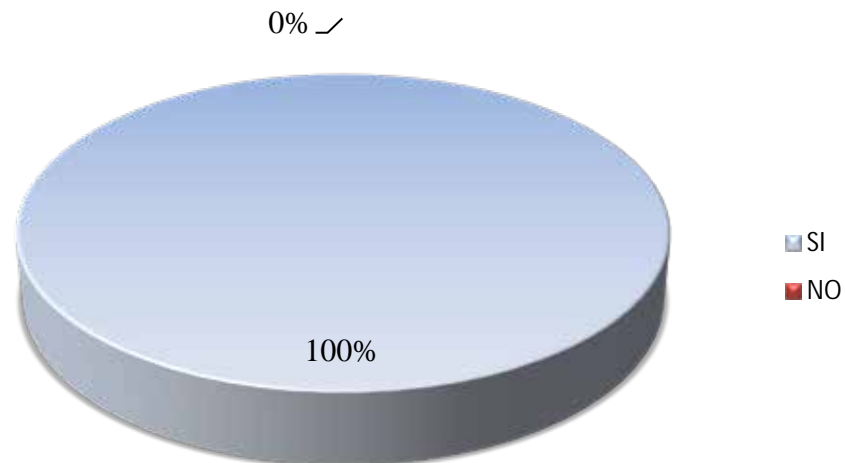
Ítem N°7. ¿Quisiera usted conocer sobre los procesos y funcionamiento de otras áreas de la organización?

Cuadro N°6 Quisiera usted conocer sobre los procesos.

ALTERNATIVA	fi	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Palma (2019)

Gráfico N°6. Procesos y funcionamiento de otras áreas.



Fuente: Palma (2019)

Análisis: el 100% de los encuestados respondieron que si quisieran conocer sobre los procesos y funcionamiento de otras áreas o departamentos de la organización.

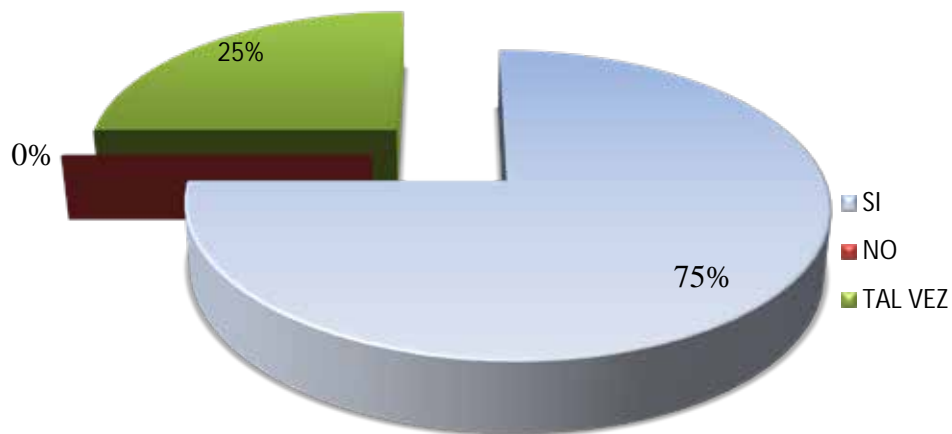
Ítem N°8. ¿Se observa de una manera estable dentro de empresa?

Cuadro N°8 Se observa de una manera estable.

ALTERNATIVA	fi	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Palma (2019)

Gráfico N°8. Estabilidad dentro de la empresa.



Fuente: Palma (2019)

Análisis: el 75% de los participantes afirman que se proyectan una estabilidad dentro de la empresa, sin embargo el 25% de las personas indican que tal vez puedan tener una estabilidad dentro de la organización esto motivado a los resultados que puedan dar en la gestión y según las perspectivas de los evaluadores o jefes de áreas.

5.3 Resultados obtenidos de la entrevista

Gerente de Negocios: Antonio Nuñez

Análisis: En la presente entrevista no estructurada, se pudo detectar que luego del proceso de inducción y formación se pudo notar que los becarios se sienten comprometidos esto motivado a que se ven preocupados cuando siente que van a demorar al llegar tarde a las oficinas y también cuando se les asigna una actividad y se culmina la jornada del día consultan sobre la entrega de los resultados al usuario final, estas actitudes son valoradas por la empresa ya que llegó el mensaje de una manera adecuada y existe compromiso y responsabilidad.

Administrador: Lorena Camacho

Análisis: se puede notar que el becario asignado al área administrativa ha demostrado que luego de las inducciones aplicadas ha adquirido mucho más conocimiento técnico del área y general del funcionamiento de los procesos permitiendo esto una apertura importante a la fluidez del conocimiento en lo sucesivo del desarrollo de las actividades y funciones diarias siendo esto una suma para el departamento, además del compromiso y responsabilidad que se nota ha evolucionado cada vez más al entender y comprender la metodología de trabajo.

Gerente de Gestión Comercial: Kery Sabate

Análisis: Cabe destacar, que es primera vez que la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A, ingresa a personal con ningún tipo de experiencia previa esta iniciativa se valora realmente y en estos tiempo de deserción laboral ya que los becarios han evolucionado de una manera positiva luego de la aplicación de su programa de inducción y formación esto mencionado que el día uno 01 de su ingreso se pensó que demorarían gran tiempo en adaptarse y dar respuesta de apoyo a las áreas respectivas pero luego vemos el gran progreso y compromiso que a futuro generara la autogestión de todas sus funciones y por ende productividad para la organización.

Coordinador de Reclutamiento y Selección: Carolina Fuenmayor

Análisis: la empresa con sus supervisores asumiendo responsablemente el proceso de adaptación al primer empleo de estos participantes, se ha tenido la calma en el desarrollo que amerita el proceso para la completa aplicación de inducción esperando resultados satisfactorios por lo que se puede decir que aparte de los conocimiento técnicos que adquieren estos becarios, es importante destacar en el caso de las competencias que han venido evolucionando y que las cuales se ajustan y suman al convivir dentro de la organización y por supuesto al cumplimiento de los objetivos generales de la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A.

Análisis General de los resultados:

El diagnóstico realizado llevó a conocer la situación actual de la información previa y necesaria con la que cuenta la organización y con la cual es un insumo de partida con lo que respecta al desarrollo del proceso de inducción y formación para los becarios que participan en la inclusión laboral de la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A, por lo que se puede destacar que la empresa cuenta con información básica y ejecución de procesos no documentados de cada área lo cual dio una visión clara del estatus actual de la empresa.

Cabe destacar, que en las encuestas aplicadas se pudo conocer la apreciación de los participantes con respecto al ingreso y participación en el proceso de inducción, formación e inclusión laboral, por lo que se puede mencionar que la mayoría de los encuestados respondieron y estuvieron de acuerdo con la necesidad de un programa de inducción y formación dirigido a los becarios que participan en la inclusión laboral de la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A. ya que no poseen información previa para dar inicio exitoso a sus labores.

Por otra parte, en la entrevista no estructurada se pudo captar las importantes opiniones de los gerentes y supervisores de cada área con respecto al cambio y crecimiento que tienen los participantes con respecto al cierre de brechas de conocimientos y competencias, además coinciden que el proceso genera a los nuevos ingresos el fortalecimiento del compromiso y responsabilidad siendo importante para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Finalmente, se concluye que de no realizar y aplicar un programa de inducción y formación dirigido a los becarios que participan en la inclusión laboral de la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A. no podrá contar con trabajadores comprometidos, capacitados y por ende podría impedir alcanzar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y así como mantener un personal relevo en cada una de las áreas.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Para inicio de la propuesta de la fase III se realizara la presentación de un programa de inducción y formación dirigido a los becarios que participan en la inclusión laboral de la empresa HUMANET CONSULTORES, C. A. la primera fase consistió en el diagnóstico de la de la empresa en cuanto a la información organizacional que posee la cual es necesaria para facilitar la adaptación al cargo a los nuevos ingresos. Esta se cumplió mediante a la técnica de observación directa dentro de la empresa y sus áreas, la información recolectada se analizó, para tener un conocimiento mayor de la información previa con la que cuenta la empresa y así tener información precisa y real de la información aportada.

Posteriormente, se presenta el alcance de la segunda fase metodológica que se desarrolló para la determinación de la factibilidad en el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los nuevos ingresos, se cumplió mediante la aplicación de un cuestionario aplicado a la muestra seleccionada de esta empresa, la información recolectada se analizó, para lo cual se elaboraron cuadros de tortas gráficas, expresadas en frecuencia absoluta y relativa, con base en la utilización de la estadística descriptiva. En tal sentido, se analizan e interpretan los resultados.

De igual manera, se aplicó una entrevista no estructurada a los responsables de la supervisión de cada una de las áreas donde se asignó un becario en la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A., esta se cumplió y la información recolectada se analizó, para tener una retroalimentación con respecto al avance en cuanto a competencias desarrolladas y conocimiento técnicos adquiridos durante el proceso de inducción y formación.

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la empresa HUMANET CONSULTORES, C.A. Es muy importante contar con un personal ajustado a las metodologías de trabajo que poseen, además del compromiso con la organización y las funciones que realizan logrando contar con un personal de relevo y apoyo en las diferentes áreas. Por lo tanto la presentación del programa de inducción y formación técnica y básica permitirá preparar y facilitar la adaptación de los becarios al ambiente laboral generando una confianza en el aprendizaje y fidelización de los mismos con la organización.

En donde, la propuesta presentada establece una serie de acciones a realizar, cuyo objetivo principal es comprender los diferentes procesos de la empresa desarrollando en los becarios competencias técnicas y básicas que permitirán completar de manera efectiva las funciones relacionadas con el cargo a ocupar, construyendo además una visión global del negocio.

6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Proveer herramientas para la comprensión de los diferentes procesos y áreas de la empresa HUMANET CONSULTORES C.A, para lograr la adaptación de los participantes nuevos ingresos.

6.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- Elaborar la presentación del programa de inducción y formación.
- Elaborar un cuadro donde muestre las etapas de inducción y su duración.
- Diseñar inducciones de los departamentos.

6.3.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

Etapas	Competencias/ Área	Objetivo	Contenido	Duración de la inducción	Actividades prácticas
	Bienvenida a la empresa	Integrar y conocer a los nuevos colaboradores	Dinámica de integración	2 horas	
	Presentación de la empresa	Conocer los conceptos y aspectos básicos de nuestra cultura organizacional e historia	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Historia - Estructura - Nuestros Servicios - Nuestra Fundación 	2 horas	
Inducción General	Presentación del programa	Describir las características, etapas, metas y objetivos del programa de inducción y formación	<ul style="list-style-type: none"> - Características del programa - Etapas - Cronogramas - Alcance y duración - Metas e indicadores 	2 horas	
	Inducción Documentación Formal	Conocer y cumplir con toda la documentación legal laboral para el ingreso a la organización	- Lectura, comprensión y firma de toda la documentación legal reglamentaria para la incorporación	2 horas	
Inducción	Talento y	Describir y explicar los procesos	- Funciones y roles	1 semana	

sobre áreas y procesos	Desarrollo	básicos desempeñados por el área de Talento y Desarrollo	- Procesos fundamentales llevados a cabo por el área		
	Comercial	Describir y explicar los procesos básicos desempeñados por el área Comercial	- Procesos fundamentales llevados a cabo por el área: 1.- Presentación comercial de Humanet 2.- Elementos diferenciadores 3.- ¿Qué más ofrecemos? 4.- Inducción Gestión comercial Panamá 5.- Gestión comercial por cada servicio 6.- Casos de éxitos 7.- Lista de clientes por sector y servicio 8.- Formatos comerciales: Email / carta presentación / portafolios. 9.- Introducción al telemarketing 10.- Base de datos 11.- Formato de reporte de gestión de telemarketing. 12.- Meta de telemarketing 13.- Eventos VIP 14.- Responsabilidad social – discurso comercial 15.- Revisión de dudas y preguntas	1 semana	
	Comunicaciones y redes sociales	Describir y explicar los procesos básicos desempeñados por el área de Comunicaciones y redes sociales	- Funciones y roles - Procesos fundamentales llevados a cabo por el área	1 semana	
	Administración de personal	Describir y explicar los procesos básicos desempeñados por el área de Administración de Personal	- Funciones y roles - Procesos fundamentales llevados a cabo por el área	1 semana	
	Administración	Describir y explicar los procesos básicos desempeñados por el área de Administración	- Funciones y roles - Procesos fundamentales llevados a cabo por el área	1 semana	

	Responsabilidad Social	Describir y explicar los procesos básicos desempeñados por el área de Responsabilidad Social	- Funciones y roles - Procesos fundamentales llevados a cabo por el área	1 semana	
Capacitación Técnica	Telemarketing	Describir y aplicar técnicas y estrategias de telemarketing para la adecuada captación y atención de los clientes.	Modelamiento por su supervisor y explicación de técnicas básicas.	1 semana	Llamadas y seguimientos al cliente según modelado.
	Ortografía y redacción de informes	Comprender y aplicar los principios básicos de ortografía y redacción, con la intención de mejorar la comunicación formal escrita	Explicación básica y técnica con la estrategia del modelado por parte del supervisor de área para poder realizar las correcciones y elaboraciones de textos finales.		Redacción de correos y textos
	Indicadores de gestión	Comprender la importancia del control de la gestión, a través de la medición de indicadores.	Explicación por parte del supervisor directo del área la manera en cómo se lleva el control de la gestión.		Organización de actividades y control de la gestión.
Desarrollo de Competencias	Orientación al Cliente	Lograr el desplazamiento conductual de la competencias Orientación al cliente	Describir las conductas esperadas	Sesiones semanales o cada 15 días.	Acompañamiento del supervisor directo
	Resiliencia	Lograr el desplazamiento conductual de la competencia Resiliencia, orientado a soportar escenarios de frustración, superar	Describir las conductas esperadas	Sesiones semanales o cada 15 días.	Acompañamiento del supervisor directo
	Comunicación Eficaz	Lograr el desplazamiento conductual de la competencia Comunicación Eficaz	Describir las conductas esperadas	Sesión inicial 4 horas / Sesiones semanales o cada 15 días.	Acompañamiento del supervisor directo

Fuente: Palma (2019).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con la elaboración del presente informe de pasantías donde se resalta la importancia del programa inducción para los becarios en su inclusión laboral, se concluye que los participantes de nuevo ingreso deben atravesar por este proceso ya que en el caso contrario la empresa estará con un personal sub utilizado en cuanto a funciones generando re trabajo por parte de los supervisores de cada área.

Se identificó además, la importancia del desarrollo de conocimientos y competencias al momento del ingreso a la empresa para asegurar el desempeño exitoso, crear sentido de pertenecía, compromiso orientándose a la consecución de los objetivos organizacionales.

Finalmente, mediante a programa se pretende lograr la correcta adecuación al puesto de los participantes en su primera experiencia laboral potenciando sus capacidades y destrezas para alcanzar los objetivos propuestos según las exigencias organizacionales en el crecimiento empresarial.

Recomendaciones

Una vez culminado el presente informe de pasantías se recomienda lo siguiente:

- Ø Dar cumplimiento a todo el programa de inducción y formación.
- Ø Realizar acompañamientos por parte de los supervisores de áreas con respecto a las funciones a desempeñar.
- Ø Verificar el trabajo realizado por parte de los becarios y tutoriar el aprendizaje obtenido del proceso.
- Ø Brindar espacios donde los participantes puedan aclarar sus dudas.
- Ø Fomentar el trabajo en equipo y trabajo colaborativo involucrando a todas las áreas de la organización.

REFERENCIAS

Arias (2006). El Proyecto de Investigación. Editorial Episteme. Tercera Edición. Caracas. Venezuela.

<https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/946>

https://www.academia.edu/28268541/La_nueva_organizaci%C3%B3n_un_dise%C3%B1o_diferente

<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12>

Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf

Koontz (2014), Harold administración. Una perspectiva global. McGraw-hill interamericana s.a

Ramones (2015), titulada **“Programa de formación para el desarrollo personal y laboral, dirigido a los aprendices Inces de la planta San Joaquin de la empresa Cervecería Polar C.A, Ubicada en el estado Carabobo”**

<https://www.upg.mx/desafios-de-la-Dirección-de-Personas-en-la-cultura-2.0/2014/:José-Ramón-Pin-Arboledas>

Carrion y Gómez (2014), titulada **“Propuesta de programa de inducción para los nuevos empleados del área de operación en la empresa Tecnollantas, S.A”**

Torrealba, (2014), titulado, **“Importancia del programa de inducción aplicado al nuevo personal de la empresa Manufacturera del Sector Cauchero”**.

Castillo (2014), titulada **“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.”**

Sanchez y Rodriguez (2014), titulada, **“Análisis del proceso de inducción en una empresa de textiles publicitarios ubicada en Valencia, Edo. Carabobo”**.

<http://eleternoestudiante.com/recursos-humanos-libros-pdf-gratis/>

<https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/crecimiento-desarrollo-economico-y-desarrollo-humano-signi>

ANEXOS