



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

Programa De Inducción para
El Personal que ingresa a la Empresa
Papeles Venezolanos C.A.

EMPRESA: Papeles Venezolanos, C.A.

AUTOR: Gustavo Rosero

C.I.: 18.611.771

San Diego, Octubre de 2017



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

Programa De Inducción para
El Personal que ingresa a la Empresa
Papeles Venezolanos C.A.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Prof. Jusagny Díaz
C.I.: v- 11.899.604
Tutor Académico

Gte. Gestión Humana Yurima Reinoso
C.I.: v-7.228.820
Tutor Empresarial

AUTOR: Gustavo Rosero

C.I.: 18.611.771

San Diego, Octubre de 2017

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCION	
CAPÍTULO I	
LA EMPRESA	
Razón Social	11
Ubicación	11
Reseña Histórica	11
Misión	13
Visión	13
Políticas Organizacionales	14
Valores	14
CAPÍTULO II	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	16
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
Justificación y Alcance	19
Limitaciones del Estudio	21
CAPITULO III	
MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
Antecedentes	22
Bases Teóricas	25
Definición de Términos	29
CAPITULO IV	
FASES METODOLÓGICAS	
Fases I de la Investigación	31
Fase II de la Investigación	33
FaseIII de la Investigación	33
CAPITULO V	
Resultados	34
CAPITULO VI	
Propuesta	50
Beneficios de la Propuesta	51
Objetivo General	51
Objetivos Especificos	52

Factibilidad de la Propuesta	52
Desarrollo de la Propuesta	53
CONCLUSIÓN	68
RECOMENDACIONES	70
LISTA DE REFERENCIAS	71

INDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pag.
1. Inducción de la Empresa Papeles Venezolanos C.A.	35
2. Satisfacción Inducción Talento Humano	36
3. Satisfacción Inducción Salud Ocupacional	37
4. Satisfacción Inducción Calidad y Ambiente	38
5. Satisfacción Inducción Seguridad Industrial	39
6. Satisfacción Inducción Prevención y Control de Perdidas	40
7. Satisfacción Inducción Relaciones Laborales	41
8. Recorrido por la Empresa realizado por Seguridad Industrial	42
9. Ubicación puntos de concentración ante una emergencia	43
10. Firma del Contrato durante la inducción	44
11. Conocimientos del Manual de Convivencia	45
12. Información Caja de Ahorros	46

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO No.	Pag.
1. Inducción de la Empresa Papeles Venezolanos C.A.	35
2. Satisfacción Inducción Talento Humano	36
3. Satisfacción Inducción Salud Ocupacional	37
4. Satisfacción Inducción Calidad y Ambiente	38
5. Satisfacción Inducción Seguridad Industrial	39
6. Satisfacción Inducción Prevención y Control de Perdidas	40
7. Satisfacción Inducción Relaciones Laborales	41
8. Recorrido por la Empresa realizado por Seguridad Industrial	42
9. Ubicación puntos de concentración ante una emergencia	43
10. Firma del Contrato durante la inducción	44
11. Conocimientos del Manual de Convivencia	45
12. Información Caja de Ahorros	46

DEDICATORIA

Dios, Padre gracias por permitirme vivir esta gran experiencia y por todas aquellas valiosas personas que conocí a lo largo de esta trayectoria.

Este logro está dedicado a mis Padres, Gladys Quintana que me dio la vida y me ha apoyado en todo momento, Hugo Rosero que me ha enseñado con su modelo a saber que camino escoger. A un amigo, Darwin Cardenas, que me ha apoyado en todo momento y que sin su ayuda tampoco estuviera aquí.

A mi amiga Elena Jimenez, por darme esas palabras que en momentos duros necesitaba. A una gran compañera de trabajo y amiga que con su experiencia me guio; gracias Ana German. Y a mis compañeros de estudio; por compartir conmigo sus experiencias y sus conocimientos; sin olvidar jamás esos profesores que siempre me guiaron y ayudaron en los momentos que más necesitaba, gracias Yolimar, gracias Jannexis, gracias Fabiola.

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente agradezco a Dios todo poderoso por permitirme estar donde estoy y ayudarme a lograr otra meta mas en mi vida.

A mis padres, por haberme dado la vida y enseñarme cada experiencia de ellos.

A mi amigo y padrino, por darme su mano para seguir adelante.

A una amiga muy especial, que desde lejos siempre me apoyo y aconsejo.

A mis compañeros de clase, por sus alegrías, tristezas y experiencias.

INTRODUCCIÓN

Es conocido que para todas las organizaciones cuando un trabajador esta ingresando, requiere lograr su identificación con la Empresa. Es allí donde entra la Inducción, sea General o Especifica. concluir un proceso de reclutamiento y selección, una vez encontrado al candidato ideal, con todas las competencias necesarias, no lo es todo. Esta persona pasa etapas de: adaptación con la empresa, el conocimiento de las áreas y su puesto de trabajo, entre otras.

Cuando no se realiza un proceso de inducción a los trabajadores, puede afectar negativamente en su comportamiento, incluso en la seguridad y la prevención de accidentes. La inducción debe contener toda la información necesaria para que el trabajador se sienta orientado en su primer día de trabajo. Mostrar la misión, la visión, los valores, normas, políticas y procedimientos de la organización, son el primer paso que permitirá que el trabajador se sienta orientado dentro de la empresa.

En este contexto la investigación se basará en diseñar un programa de inducción de acuerdo a las necesidades de la empresa Papeles Venezolanos, C.A., el cual estará estructurado en cinco capítulos, donde se desarrollará de manera específica los aspectos más relevantes de la organización mencionada.

Capítulo I, identificación de la empresa, razón social, historia y otros aspectos generales. El capítulo II, planteamiento del problema, el Objeto de la investigación, las limitaciones del problema y la justificación.

El Capítulo III, se indica los aspectos teóricos que le dan cimiento a la investigación y los elementos que permitieron la planificación y el desarrollo de las ideas para el diseño de la propuesta.

En el Capítulo IV, se hizo mención de los aspectos de la metodología vinculada con el diseño, tipo y modalidad de investigación; así como la población y muestra seleccionada para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección

de datos, y a su vez, la descripción de las técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Capítulo V, se plasmó la propuesta, ésta incluye la presentación de la misma y la estructura de las diferentes etapas que la integran. y finalmente, se colocaron los diferentes datos de referencias bibliográficas y diferentes anexos utilizados en la investigación.

Y por ultimo Capitulo VI, donde se Desarrollara la Propuesta del Programa de Inducción, detallando el nuevo proceso que se realizaría al personal que ingrese a la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

CAPITULO I

INFORMACION DE LA EMPRESA

1.1 Razón Social

Papeles Venezolanos C.A.

Ubicación

La empresa manufacturera se encuentra ubicada en la Carretera Nacional Guacara San Joaquín, Zona Industrial el Tigre.

Reseña Histórica

Papeles Venezolanos C.A. es una empresa productora de papel tisú, fundada en Venezuela en la ciudad de Guacara, Edo. Carabobo, en el año 1953. Con la marca suave, Papeles Venezolanos C.A. marcó en 1957 el inicio de la producción de papel higiénico de lujo en Venezuela y establece desde entonces un liderazgo indiscutible y sostenido en el mercado.

Tiene 7 molinos capaces de producir 96.000 toneladas métricas de papel por año, 30 líneas convertidores (7 de Higiénicos, 3 de Toallas, 18 de Servilletas, 1 de envoltura, 1 Institucional), capaces de producir más de 9.5 millones de cajas por año.

Con una capacidad de producción de 270 toneladas diarias de papel higiénico o tissue, Papeles Venezolanos (PAVECA) se consolida entre las cinco primeras plantas de América Latina en su segmento de negocio y es, sin duda, el más grande productor de papel tisú del país. Papeles Venezolanos C.A. distribuye directamente sus productos a nivel Nacional, en más de 2000 puntos de venta; para esto cuenta con un Centro de Distribución Central situado en Guacara Estado Carabobo y 8 depósitos ubicados en las principales ciudades del País. Para poder cumplir con las exigencias de los clientes en la entrega de la mercancía Papeles Venezolanos C.A. dispone de una nueva y moderna flota de Transportete,

compuesta por más de 200 unidades, la mayoría de estas, especialmente diseñadas para manipular en forma segura la carga y mantener la calidad de sus productos.

Con su flota de transporte Papeles Venezolanos C.A. logra llegar a todos los clientes que componen los diferentes eslabones de la cadena de suministro y que finalmente suplen a los consumidores finales.

Desde hace más de 50 años Papeles Venezolanos C.A. ha sido sinónimo de confianza, esfuerzo y tradición para todos los venezolanos, realizando una labor constante en el desarrollo de nuestro país, porque más allá de producir el mejor papel, ha sembrado su mejor semilla en diversos ámbitos que benefician a gran cantidad de venezolanos.

Papeles Venezolanos C.A. cuenta con una integración vertical con Desarrollo Forestales S.A. Empresa filial dedicada a producir materia prima forestal extraída de los árboles de eucalipto, insumo básico para la manufactura de pulpa. Desarrollo Forestales S.A. dentro de su ideología tiene una alta responsabilidad para con el medio ambiente manejando proyectos de reforestación y conservación de flora y fauna. Papeles Venezolanos C.A. y Desarrollo Forestales S.A. suministran empleo fijo a más de 1400 personas.

La vinculación de Papeles Venezolanos C.A. con el consumidor venezolano se expresa en la permanencia del compromiso de la empresa, y también en las formas de desarrollar propuestas innovadoras acordes con las exigentes preferencias del consumidor, un ejemplo de ello es la marca líder del mercado Rosal, que ofrece varias presentaciones con diferentes números de hojas, que permiten adaptarse a las necesidades de cada consumidor. Esta marca además cuenta con Rosal Plus Chamos, papel higiénico para niños que innova con su divertido papel impreso y rico aroma en el tubito, y con Rosal Plus Practi-Pack, el primer higiénico portátil de Venezuela. Por otro lado, Suave Ultrasoft, ofrece su versión tradicional y la nueva versión Premium con aloe vera y manzanilla, ambas con la máxima suavidad del mercado.

Papeles Venezolanos C.A. también es líder del mercado en otras categorías de productos, como lo es toallas absorbentes con la marca Don Toallin Jumbo Pack, y HouseholdNapkins hace lo propio en la categoría de servilletas.

Papeles Venezolanos C.A. dentro de su política de responsabilidad social lleva a cabo diversas actividades, como por ejemplo en el área educativa, donde sustenta económicamente a la escuela Nueva Guacara, con más de 1200 niños. También Desarrollo Forestales S.A. colabora con el equipamiento y restauración de las escuelas cercanas a su plantación, en el Estado Cojedes. En el sector salud, Papeles Venezolanos C.A. también ha hecho aportes a diversos hospitales y fundaciones a nivel nacional.

1.2 Misión

Mantener nuestro liderazgo como empresa estratégicamente integrada, haciendo el mejor papel del mercado para cuidado personal y del hogar, que satisfaga las necesidades de los consumidores, clientes, accionistas y nuestro talento humano, creando conciencia ambiental y con responsabilidad social.

1.3 Visión

Consolidar nuestro liderazgo a través del talento humano, capacidades productivas y de comercialización, incursionando en nuevos mercados nacionales e internacionales, mediante la diversificación de productos.

1.4 Políticas Organizacionales

- Políticas de seguridad y salud en el trabajo.
- Políticas de protección personal.
- Políticas de secretos industriales.
- Políticas de relaciones con proveedores y visitantes.
- Política de prohibición de fumar.
- Política de prevención contra el uso y abuso del consumo del tabaco y sus derivados, alcohol, medicamentos y otras drogas en el ámbito laboral de PAVECA.
- Política de la calidad.
- Política de gestión ambiental.
- Política de responsabilidad social empresarial.
- Política de comunicación.

1.5 Valores

- **Respeto:** es ser tolerante, aceptando nuestras diferencias, creando espacios de sana convivencia, entre compañeros, supervisor y supervisados, cumpliendo con los acuerdos de la relación de trabajo y comprometidos con el logro de los objetivos de la Empresa.
- **Familia:** es actuar con responsabilidad y compromiso, inspirados en el amor, modelando con nuestro ejemplo y generando bienestar en la Empresa, la familia y la comunidad.
- **Trabajo:** es ejecutar mis tareas con respeto y responsabilidad, identificado y comprometido con la empresa para el logro de resultados de excelencia.
- **Seguridad y Salud:** es proteger la vida propia y de los otros en lo biológico, psicológico y social para generar bienestar ahora y a futuro.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, muchas organizaciones reconocen la importancia del Capital Humano en el desarrollo productivo. El foco principal de esto es mantener motivado a los trabajadores, no solo en la parte salarial, sino también a través de mecanismo que promuevan un funcionamiento adecuado de la organización y haga que las personas se sientan más satisfechas.

En las organizaciones existe la necesidad de determinar los estándares de comportamiento, que deben seguir aquellas personas que se admiten en el grupo. Del mismo modo, se establecen procedimientos de selección y admisión de los individuos, que luego son seguidos por un proceso de Inducción que obliga a complementar su conocimiento del medio y la empresa con datos precisos que les facilitarán su desenvolvimiento futuro

En este orden de ideas, cobra especial importancia el establecer procedimientos para la orientación, ubicación y socialización del personal de nuevo ingreso, conocido como orientación y formalizados a través de la herramienta denominada programa de inducción. Para Dolan, Cabrera, Jackson y Shuler (2017):

La orientación es la actividad de recursos humanos que se ocupa de introducir a los nuevos empleados en la organización, en los cometidos de su puesto y presentarles a otras personas con las que trabajarán. En general, la orientación, es una parte del proceso de ubicación del empleado, el cual también se relaciona con el proceso de socialización. Este último proceso es el que sirve para ofrecer información sobre las normas y la cultura de la organización, lo que facilita los procesos efectivos. (p.155).

En este proceso no solo se socializa con los nuevos integrantes y sus compañeros de trabajo, sino también el departamento de Recursos Humanos, muestra a la organización desde las perspectivas previamente evaluadas, esto permitirá que el nuevo ingreso se sienta a gusto y en comodidad durante su ingreso y con sus compañeros de trabajo.

La inducción es una herramienta fundamental en el inicio del personal que, le permite conocer las características del medio laboral en el cual habrá de desenvolverse, identificar su rol como miembro dentro de ella y desarrollar actitudes adecuadas que lo conduzca a internalizar los valores de permanencia, lealtad y compromiso con la organización en general.

Esta condición está íntimamente relacionada con la forma como se lleven a cabo los Programas de Inducción y Entrenamiento en cada una de sus secciones y, la correspondiente conexión entre ellas. Elementos tan básicos como la presentación general de la Organización y de sus Políticas, aspectos de seguridad, situaciones relativas al contrato laboral, capacitaciones y programas de desarrollo específicos para su oficio, y factores de riesgo entre otros, pueden presentarse como grandes obstáculos para lograr un buen acople y facilitar el rápido desarrollo de las actividades para las que fue contratada una persona; aun cuando es en estos momentos, al inicio de cualquier labor, que más se necesita del apoyo, seguridad y aceptación para lograr la adaptación e integración del personal, en pro de favorecer el inicio y desarrollo del sentido de pertenencia por la empresa.

Desde esta perspectiva, en Guacara Estado Carabobo, existe una empresa manufacturera con más de mil quinientos (1.500) trabajadores que desarrolla un programa de inducción para sus ingresos donde se visualiza la falta de información para con los nuevos integrantes de la nómina. El programa que actualmente se maneja en esta empresa contempla los siguientes aspectos:

- Inducción del Departamento de Talento Humano

- Inducción de Salud Ocupacional
- Inducción PCP (Protección y Control de Planta)
- Inducción de Calidad y Ambiente
- Inducción del Dpto. de Laborales

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se hace notorio el hecho de que los trabajadores que ingresan a Papeles Venezolanos, no están recibiendo la información suficiente sobre los procesos de la organización. El trabajador desconoce la ubicación de los departamentos de servicio, como es el caso de Servicios al Personal y Caja de Ahorros, por lo cual no conocen la gestión de estas áreas y todo lo referente a sus beneficios y las actividades que allí se desarrollan.

Por otra parte, la inducción tiene una duración de dos (2) días, por lo general, lunes y martes, al manejar tanta información en tan poco tiempo no genera el efecto esperado en el Ingreso, pues impide que estos retengan los datos importantes, ubicaciones, fechas y otros tantos detalles que son de suma importancia en el proceso. Estos datos deben estar plasmado físicamente, pues generará más retentiva en el ingreso y podrá usarlo como material de apoyo durante su proceso de adaptación al puesto de trabajo.

Para Villegas (1988) el proceso de inducción:

Debe estar orientado a facilitar el logro de objetivos específicos, como son la creación en el trabajador de un nivel adecuado de confianza en la empresa, así como desarrollo de posibilidades de integrarse y dominar las responsabilidades que le sean confiadas. Tomando en cuenta que la información es un factor esencial para facilitar la comprensión y el entendimiento, otro propósito de la orientación e inducción será lograr trabajadores bien informados. Finalmente otro propósito es conseguir que el trabajador, bien sea nuevo en la empresa o nuevo en el departamento, se sienta identificado con la organización y pueda proveer las posibilidades de desarrollo individual en la misma. (p.166)

Es por ello que el proceso de ingreso de los trabajadores a Papeles Venezolanos, C.A., cuando no está acompañado de un proceso de inducción, se genera la dificultad

de adaptación a las actividades y la socialización con los demás compañeros, por no tener los suficientes conocimientos acerca de los aspectos importantes de la empresa, así como también, el desconocimiento de las normas de seguridad indispensables para desplazarse en las instalaciones y las zonas de riesgos existentes.

Respondiendo a estas necesidades generadas por los mismos trabajadores surgen las siguientes interrogantes:

2.1 Formulación del Problema

Tomando en cuenta lo antes mencionado se formula la siguiente interrogante ¿Cómo debe ser el Programa de Inducción para el mejoramiento de los procesos de un ingreso en la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

2.2 Objetivo General

Proponer un programa de inducción para el proceso de ingreso del personal de la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

2.3 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el proceso de inducción empleado actualmente en la Empresa Papeles Venezolanos C.A.
2. Identificar los elementos claves requeridos para el programa de inducción en la Empresa Papeles Venezolanos C.A.
3. Diseñar el programa de inducción en la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

2.4 Justificación y Alcance de la Investigación

La inducción es un tema que se ha utilizado en todas las organizaciones. Desde hace algún tiempo la conducta que tiene el trabajador frente a una actividad está siendo estudiada, ya que de ello dependerá el nivel de rendimiento y la producción que tenga el mismo. La Inducción permite que el trabajador se familiarice con la

Empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, valores, objetivos, políticas organizacionales, manuales y otras tantas cosas que existen dentro de la empresa.

El proceso de Inducción influye evidentemente en la motivación de una persona que ingresa a una empresa. Es necesario resaltar que no solo es dinero lo que necesita el trabajador para estar satisfecho, aunque actualmente es un aspecto importante; sin embargo, un trabajador quiere sentir que está ingresando a una Organización donde puede crear vínculos sólidos con la entidad que lo contrata, que su ambiente laboral es armonioso, que la empresa se preocupa por su desarrollo organizacional y también la de su familia. Por esta y otras razones, es que el tema objeto de estudio se centra especialmente en un programa de inducción que genere motivación y llegue a cada personal nuevo, que ayuden a la organización a desarrollar y mantener a su gente motivada.

Papeles Venezolanos, C.A., cuenta con un Programa de Inducción desarrollado, el cual tiene como objeto brindar información al trabajador de las políticas organizacionales, manuales de procedimientos, misión, visión y valores con los que cuenta esta empresa manufacturera, sin embargo, la información brindada carece de profundidad y realce de temas importantes, como, por ejemplo, lugares estratégicos de servicios al trabajador y otros tantos temas que a continuación se desarrollarán.

De acuerdo a esta premisa, la investigación que se desarrolla brindará material de soporte para el trabajador que está ingresando nuevo a la organización, así como una estructura detallada de las funciones de los departamentos más relevantes y de servicios que existen dentro de la empresa; con esto se brindará un abanico amplio de posibilidades para que el trabajador se sienta cómodo dentro de las instalaciones de Papeles Venezolanos, C.A.

La investigación dará un aporte teórico a los docentes y estudiantes que deseen indagar en relación a este tema, además brindará información de autores seleccionados que han basado sus estudios en este tema y también la investigación que se ha realizado se basa en documentos e investigaciones comprobadas.

De igual manera, metodológicamente, servirá de datos en referencia a los hallazgos encontrados en la misma, utilizando para ello herramientas para la obtención de la información como estudios de campo, observación directa, encuestas, entre otras.

Información recopilada, es de gran interés para el investigador, pues conoce la raíz de las situaciones que han generado los cambios en cada una de las inducciones involucradas, dando una amplia experiencia en el área de desarrollo profesional de los trabajadores que ingresan, pues la inducción es solo el primer encuentro que tiene el trabajador con el desarrollo laboral dentro de la organización, generando un compromiso en entregar un programa que se adapte a las necesidades de cada uno de los trabajadores que ingresan a la organización.

2.5 Limitaciones de Estudio de la Investigación

Durante la realización de la investigación, no se presentó ningún tipo de limitaciones geográficas, tecnológicas, económicas o por políticas de la empresa Papeles Venezolanos, C.A.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Para llevar a cabo la investigación planteada, se consideró necesaria la revisión de trabajos realizados por otros investigadores, con la finalidad de profundizar y apoyar las bases del estudio. En los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado, los cuales pueden contribuir a determinar el enfoque metodológico y las conclusiones de este estudio. A continuación se presentan las diversas investigaciones consultadas y desarrolladas teniendo como tema principal los diferentes diseños de Programas de Inducción aplicadas en varias empresas.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Sánchez (2016), a través de su investigación **“Programa de Inducción para el personal de nuevoingreso, en la Contraloría Municipal de los Guayos del Estado Carabobo”**, muestra la necesidad de hacerle seguimiento al trabajador desde sus inicios en la organización. Es por ello, que a través de la modalidad proyecto factible aplica un análisis descriptivo de una situación existente en la Contraloría del Municipio los Guayos, siendo su objetivo principal diseñar un programa para el personal de nuevo ingreso. Para obtener resultados manejables, toma como muestra a 26 trabajadores, aplicando un cuestionario de veintiocho (28) preguntas para recoger información relevante acerca de la inducción.

Se toma este antecedente como soporte a la investigación, en vista de que se realiza un análisis crítico de la situación ocurrida dentro la empresa, la cual puede solucionarse aplicando un programa de inducción ajustado a la necesidades, evitando que se genere la poca claridad de los trabajadores con respecto a sus funciones y al desarrollo general de la empresa.

García (2014), muestra en su programa de investigación **“Importancia de la Inducción para el desempeño del Personal de la mediana empresa industrial”**, la relación de la inducción con el Desempeño laboral que pueda tener un trabajador dentro de la Organización. Para obtener respuestas por parte de los involucrados, se seleccionó una población de 36 personas, las cuales consistieron en gerentes, propietarios y encargados de Recursos Humanos. Los resultados arrojados fueron consistentes lo que permitió elaborar un plan de inducción para las medianas empresas el que permitirá un mejor desempeño laboral.

Se toma en cuenta ésta investigación pues muestra que las inducciones son parte fundamental para el ingreso de un trabajador en planta, pues le permite conocer los accesos a las áreas, los puntos de concentración así como también prevenir riesgos. Así mismo, se menciona que las inducciones están altamente ligadas al desempeño del trabajador en su jornada laboral.

Por otra parte, Garcia y Oliveros (2014), presentan para su trabajo de grado un **“Programa de Inducción para los Servidores Públicos del Centro de Servicios Chacao de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC)”**, enfocados en mejorar la integración y desenvolvimiento de los trabajadores dentro de la organización y así disminuir los riesgos que puedan presentarse. Este fue un estudio de tipo descriptivo, nivel explicativo con un diseño de campo, se tomó como población a treinta (30) empleados de la corporación. Donde se concluye que existen deficiencias generales debido a que el Centro de Servicios de esta zona carece de una herramienta que les permita orientarse en la inducción del personal.

Cuando un trabajador ingresa por primera vez a una empresa, necesita orientación y dedicación para que la adaptación sea muchos más favorable y se sienta cómodo en el proceso de inducción. Contar con un programa de inducción que genere todas estas cualidades requiere tiempo y dedicación por parte de las personas que lo diseñan. El tomar este trabajo de grado como antecedente complementa la información con la que

ya se viene trabajando, pues además se enfoca en la disminución de riesgo lo cual debe ser el punto focal dentro de cualquier organización.

Salgado (2015), presenta una **“Propuesta de Inducción y un manual de bienvenida en una Empresa Fabricante de Válvulas para la Industria Petroquímica”**, desde siempre el trabajador necesita ser adaptado de la forma más rápida y eficaz que sea posible al nuevo medio donde interactuará y desempeñará sus nuevas funciones en una Organización, aun por meras consideraciones del orden de la eficiencia: los primeros recuerdos son los que más persistentemente habrán de influir en su actividad, y, si son desagradables (por la incertidumbre y ansiedad que provoca lo nuevo, lo desconocido, las correcciones, críticas o regaños que le hagan al nuevo trabajador, etc.) aun inconscientemente, afectaran su moral, su estabilidad y hasta su lealtad con la empresa.

La Inducción es un proceso de vital importancia dentro de una organización a pesar de que muchos gerentes no la toman en cuenta, a través de ella se pueden implementar uno de los programas que normalmente se ignoran; que es familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, sus principales directivos, su historia, sus políticas, manuales que existe dentro de la empresa.

Avila (2016), en su investigación llamada **“Componente comunicativo en el proceso de inducción al personal”**; este trabajo se llevó a cabo bajo la investigación cualitativa, enfocada en 32 entrevista a los encargados del proceso de Inducción al personal de empresas del sector privado de distintos rubros llegando a encontrar que se está comenzando a incorporar a las charlas de inducción: talleres y detalles de bienvenida que involucran emocionalmente al nuevo ingreso

Esta investigación aporta mucha información al trabajo que se realiza pues el resultado de investigación señala que no se toma en cuenta que el primer contacto de los nuevos colaboradores con la organización puede ser un punto clave para iniciar

una relación de compromiso con el trabajador. Considerando que la adaptación es un proceso, la inducción sirve para ayudar a acelerarlo; por ello, el ingresar a un nuevo trabajo no solo significa aprender las nuevas labores, sino también a aprender la conducta común de los trabajadores, las convenciones no escritas, los comportamientos aceptables, las prácticas de la organización, entre otras cosas que, si bien se aprenden con el tiempo, pueden ser incluidas y facilitar la adaptación del nuevo colaborador.

Las investigaciones que fueron tomadas como antecedentes reflejan la importancia de un Programa de Inducción en una Organización ya sea pequeña, mediana o grande; dando a entender la necesidad que tienen todos los trabajadores de generar un compromiso con la cultura organizacional, misión, visión, valores y otros tantos aspectos que deben ser de conocimiento para el trabajador nuevo ingreso. La empresa está en la obligación de brindar toda la información inicial al trabajador para que su desenvolviendo sea efectivo, aunado a la prevención de cualquier posible riesgo que se pueda presentar durante su inducción.

3.2 Bases Teóricas de la Investigación

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada se obtuvo información significativa acerca de los enfoques de varios autores sobre la importancia de la Inducción en los nuevos ingresos de una Empresa. El desarrollo de estos aspectos se presenta y analiza a continuación.

3.2.1 Proceso de Inducción

En este sentido, Chiavenato (2002), al referirse al proceso de Inducción de personal de nuevo ingreso señala:

El programa de orientación a los nuevos empleados, es formal e intensivo, en relación al entrenamiento para poder familiarizarles con el lenguaje usual de la organización, los usos, costumbres internas, la estructura de la organización (aéreas o departamentos), los principales productos, servicios, la misión y los objetivos de la organización. La

ejecutoria del proceso de orientación de los empleados contiene un primer paso el cual consiste en ubicarlas en los cargos e incluye su culturización, es decir, la adaptación a la cultura organizacional. (p.213).

3.2.2 Socialización

Al respecto, Dolan y otros (2007), al referirse al proceso de socialización del empleado de nuevo ingreso, señala:

Es el que sirve para ofrecer información sobre las normas y la cultura de la organización, lo que facilita el funcionamiento efectivo. En el entorno de la organización, la gente aprende los valores, comportamientos esperados y conocimiento social necesarios para asumir un papel dentro de la organización. (p.109).

Con base en lo anteriormente expuesto, se desprende que la socialización es un factor importante debido a que contribuye a mantener la continuidad de la cultura, valores y normas organizacionales t facilita la formación del personal nuevo ingreso para responder eficaz y eficientemente, a potenciales situaciones a las que deba enfrentar durante sus primeros tiempos en el trabajo.

Este proceso de formación, que también se llama inducción, se caracteriza por ser de aplicación específica, no solo de personal de nuevo ingreso sino también al personal antiguo cuando ocurran modificaciones importantes en las operaciones de la empresa.

3.2.3 Tipos de Inducción

Por lo general, existen dos (2) tipos de inducciones: la Institucional (general) o específicas.

- **Institucional (General)**

Es la orientada a proporcionar la información a los nuevos ingresos la información referente a la corporación; es decir, la visión, misión, objetivos de la organización, la

historia de la empresa, sus normas y procedimientos, estructura organizativa, políticas de beneficios, entre otras. La responsabilidad de este proceso recae sobre el Departamento de Recursos Humanos y unos de sus subsistemas.

- **Especifica**

Esta hace mención del puesto de trabajo, donde su alcance abarca el puesto de trabajo, su ubicación y adaptación del empleado que está ingresando. Los aspectos que toman en cuenta en este proceso son los relacionados con las rutinas de sus actividades, ubicación física, información específica de su dependencia de adscripción, manejos de las relaciones interpersonales entre sus pares y los supervisores. Este esfuerzo está bajo la responsabilidad del supervisor directo y el empleado de nuevo ingreso.

3.2.4 Objetivos del Proceso de Inducción

El objetivo principal de la Inducción es brindarle al trabajador una guía adecuada y general sobre las funciones que desempeñara; así como también, presentarle los objetivos y fines de la Organización. Adicionalmente dicho proceso de estimular la integración del empleado que está ingresando, creando nexos entre la empresa y el. Y de esta forma alcanzar empatía entre el personal de nuevo ingreso y los que ya pertenecen a la empresa.

Es importante mencionar que la Inducción, generalmente se realiza a los nuevos ingresos; sin embargo los nuevos trabajadores no son los únicos que pueden recibir este programa, sino que también se puede extender a todo el personal que se encuentra en situación de desconocimiento, como podemos evidenciarlo a personal que hayan sido transferidos a otro departamento dentro de la organización.

3.2.5 Importancia del Proceso de Inducción

Esta importancia no solo está referida a la integración adecuada de los trabajadores de nuevo ingreso al ambiente de trabajo y acceder a la información básica sobre la empresa; sino que también está relacionada con otras situaciones. Un proceso de inducción podría contribuir a reducir los costes de puestos en marcha, reducir el estrés y la ansiedad, reducir el riesgo potencial de rotación de personal y ahorrar tiempo a los supervisores y compañeros de trabajo.

Por esta razón, contribuye a reducir los costos de puesta en marcha puesto que, por sus características, el personal de nuevo ingreso se supone debe ser menos eficiente en los primeros tiempos de su actividad y, a través de la inducción se reduce la curva de aprendizaje y en consecuencia su eficiencia mejora.

3.2.6 Condiciones del Proceso de Inducción

Con respecto a las condiciones que deben cumplir para la aplicación, Ivancevich (2005), sugiere:

- Debe iniciar con la información más pertinente e inmediata y seguida de detalles de las políticas generales de la organización.
- El aspecto más importante es el lado humano, dar a los empleados información de quienes son sus supervisores y compañeros.
- Los nuevos participantes deben ser dirigido en el nuevo ambiente por un trabajador o supervisor experimentado que sepan responder preguntas que se encuentren durante el periodo de Inducción.
- Los nuevos trabajadores deben ser presentados paulatinamente a las personas con las que va a trabajar, con el fin de ayudarlos a conocer a sus compañeros y supervisores.
- Permitir a los nuevos empleados el tiempo suficiente para adaptarse al ambiente de trabajo, antes de incrementar las exigencias.

3.2.7 Responsabilidades del Proceso de Inducción

La responsabilidad de la gestión del proceso de inducción, corresponde al departamento de Recursos Humanos en conjunto la supervisión a la que corresponda.

Werther y Davis, (2002), señalan que:

Programas de orientación formales suelen ser responsabilidad del departamento de personal y del supervisor. Este enfoque dual o de objetivos múltiples, se utiliza con frecuencia porque los temas cubiertos se insertan en dos amplias categorías: los de interés general, relevantes para todos o casi todos los empleados, y los de interés específico dirigidos en especial a los trabajadores de determinados puestos o departamentos. (P. 221)

3.3 Definición de términos básicos

Adaptación: proceso a través del cual el empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización.

Capacitación: la capacitación consiste en la información necesaria que da la empresa a su personal, para que complemente sus conocimientos e incremente de esta manera, su formación y desempeño dentro de la organización.

Empresa: organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes.

Inducción: proceso con el que se incorpora un nuevo trabajador a su puesto de trabajo.

Integración: la integración laboral da cuenta de la capacidad que tiene una persona de incorporarse al mercado de trabajo.

Layout: esquema de distribución de los elementos dentro un diseño.

Organigrama: un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa, incluyen las estructuras departamentales y hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas

Trabajador: trabajador es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada.

CAPITULO IV

FASE METODOLOGICAS

Fases de la Investigación

4.1- Fase I. Diagnòstico del proceso de inducción empleado actualmente en la empresa Papeles Venezolanos C.A.

Para poder obtener los datos que este estudio requirió se hizo necesario delimitar el universo o población que dio respuesta a las interrogantes planteadas en esta investigación

Según Arias (2006; 81) la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetos del estudio”.

En este sentido, la población objeto de estudio de esta investigación son los nuevos ingreso del ejercico fiscal 2017 de la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

Se tomo como muestra un total de 25 trabajadores que ingresaron a la Empresa en primer semestre del 2017.

Se recolectò la información a través de una encuesta la cual permitiò conocer con profundidad los aspectos para mejorar, agregar o eliminar lo que sea necesario del programa de inducción que actualmente se maneja en Papeles Venezolanos, C.A. Para Sabino (2003:77), la encuesta es “un conjunto de preguntas claras y precisas en relación a los indicadores que se encuentran en las variables, de las cuales se pretenden obtener datos”.

Con la aplicación de ésta encuesta, se realizò un diagnòstico general de las inducciones dando respuesta al primero objetivo especifico planteado. Una vez aplicada la tabulación de la encuesta se procedio a identificar las necesidades que

arroje el programa de inducción actualmente utilizado. Esta información será aprovechada para la reestructuración y modificación del programa de inducción usado actualmente en la Empresa Papeles Venezolanos C.A.; dando respuesta al segundo objetivo del objeto de estudio.

Para recolectar la información necesaria que da respuesta a los objetivos planteados, se utilizó la encuesta. Sabino (200:77) la define como “un conjunto de preguntas claras y precisas en relación a los indicadores que se encuentran en las variables, a las cuales se pretenden obtener datos”.

Para la investigación planteada se aplicó una encuesta en la modalidad de cuestionario, el cual estuvo compuesto por doce (12) preguntas dicotómicas cerradas ya que era necesario tener bien definido los inconvenientes que se tienen con las inducciones recibidas.

Una vez construido el diseño de la investigación, fue necesario definir las técnicas de recolección de la información, a fin de crear un instrumento que permitiese obtener los datos de la realidad. La técnica más adecuada fue la encuesta a través del cuestionario, el cual se aplicó a los trabajadores de la organización, lo que permitió conocer de forma más profunda el grado de satisfacción que poseen los trabajadores nuevos ingresos con las inducciones recibidas.

Así como señala Sabino (2000:18), las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son “cualquier recurso de que se vale el investigador para acceder a los fenómenos y extraer de ellos información”, el conjunto de recursos metodológicos va a permitir el desarrollo efectivos de los objetivos planteados en la investigación. El instrumento debe estar compuesto por forma y contenido, es decir, la forma hace referencia a las técnicas que se utilizaron en el instrumento: la observación, entrevistas, encuestas y el contenido del instrumento es el uso de los indicadores que permitió medir las variables que dieron respuestas a las interrogantes planteadas al inicio de la investigación. Es por ello, que a continuación se detallaran tanto las

técnicas como los instrumentos de recolección de la información implementados en el presente estudio para el análisis y la interpretación de los resultados.

4.2 -Fase II. Identificación de los elementos claves requeridos para el programa de inducción en la empresa Papeles Venezolanos C.A.

Para identificar estos elementos se realiza una lista de chequeo donde se conoció las necesidades que presentan los trabajadores nuevos ingresos al finalizar la inducción.

Según (Olivia, 2009) indica que la lista de chequeo está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Dichos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados o por porcentaje de cumplimiento u ocurrencia.

4.3 -Fase III. Diseño el programa de inducción en la empresa Papeles Venezolanos C.A.

El diseño de un Programa de Inducción ajustado a las necesidades de la Organización será el resultado final, luego de aplicar el instrumento y realizando los ajustes correspondientes a las inducciones que actualmente se implementan. Adicionalmente se agregarán y/o eliminarán aspectos de acuerdo a lo requerido por la organización.

Finalmente, se obtendrá un diseño que beneficiará a los trabajadores de nuevo ingreso, además de fortalecer la cultura organizacional, así como el compromiso con los valores de la empresa.

CAPITULO V

RESULTADOS

Para obtener resultados confiables sobre la investigación que se está desarrollando, se harán uso de métodos como la observación directa y como instrumento el cuestionario. Este último tendrá una serie de preguntas dicotómicas cerradas sobre los diferentes tipos de inducción que actualmente ven los ingresos.

Esto nos permitirá diseñar un programa que se acople a las necesidades de todos los trabajadores, en relación a los ante mencionado se tomara como muestra veinticinco (25) trabajadores activos de Papeles Venezolanos C.A., los cuales ingresaron a la organización en el primer semestre del año 2017.

Con los resultados obtenidos en la encuesta se procederá a tabular cada pregunta, y de este modo poder identificar los resultados.

Se hace diagnostico en el 1er semestres 2017, a través de un cuestionario. En los resultados se evidencia la necesidad de cubrir las inducciones y darle la mayor información posible a los trabajadores, para que tenga un amplio conocimiento de los beneficios de la empresa y también conocer el proceso de producción, zonas seguras y otras tantas cosas que se detallan en el trabajo presentado.

Fase. I Diagnostico del Proceso de Inducción empleado actualmente en la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

1. ¿Recibio la inducción por parte de la Empresa Papeles Venezolanos C.A.?

Cuadro N° 1 Inducción General

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>			
1	25	F	16	64%	F	9	36%

Fuente: Rosero (2017)

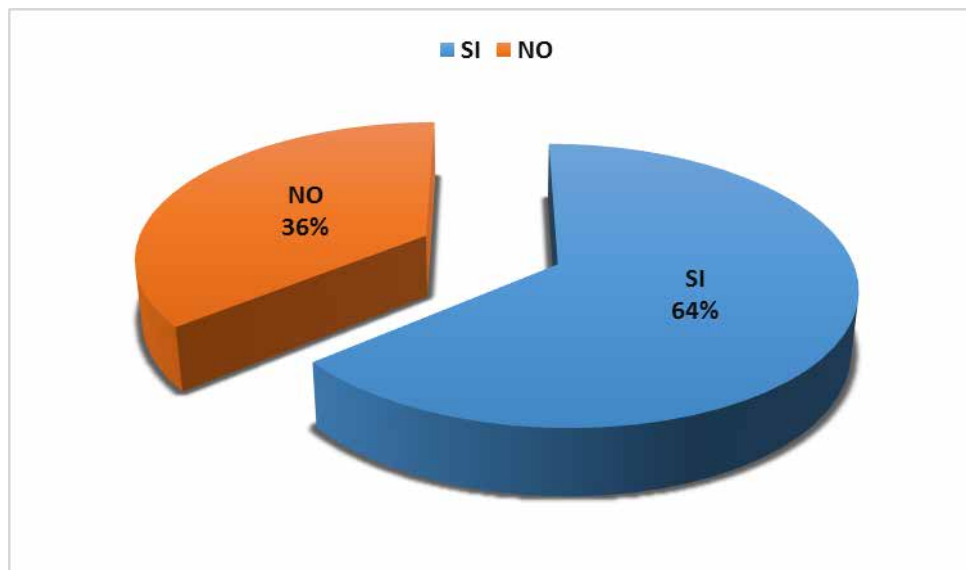


Grafico N° 1 Inducción General

Fuente: Rosero (2017)

Analisis

A continuación la grafica muestra un 64% de las personas que ingresaron recibieron la Inducción y que un 36% no estuvo en dicho proceso, no se especifican los motivos por el cual no participaron en la Inducción; sin embargo, podemos ver que para la importancia que tiene la Inducción en una Organización este porcentaje es alto.

2. ¿Se sintió satisfecho con la inducción recibida por parte del Dpto. de Talento Humano?

Cuadro N° 2 Talento Humano

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>			
2	25	F	15	60%	F	10	40%

Fuente: Rosero (2017)

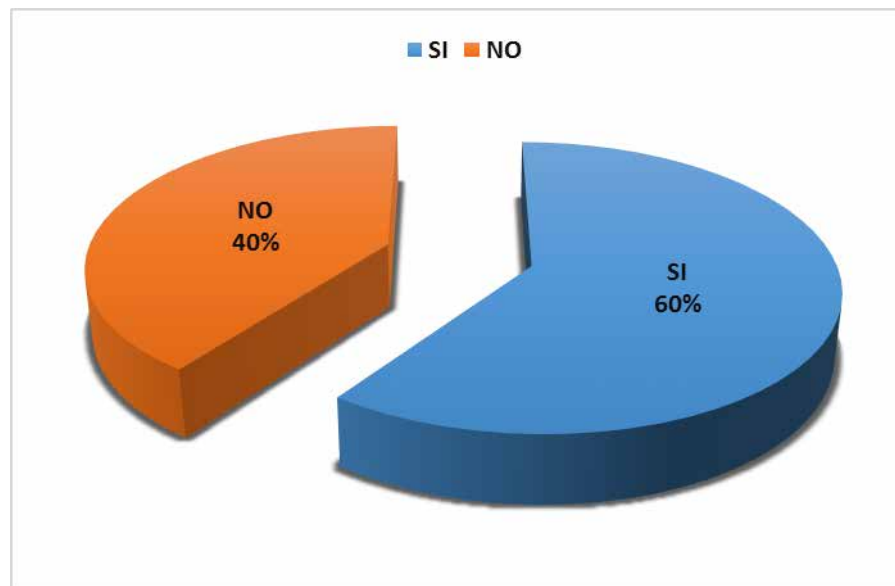


Gráfico N° 2 Talento Humano

Fuente: Rosero (2017)

Análisis:

En este ítem se evidencia que el 60% de personas tuvieron la Inducción por parte del Departamento de Talento Humano y un 40% que no cumplieron con dicho proceso, este Departamento informa al nuevo ingreso de todo lo referente a la Misión, Visión, Valores, Objetivos de la Organización, el Sistema Productivo y Estructura Organizativa. No se indagó la razón por la que un número alto de personas no pudieron cumplir con esta Inducción; sin embargo cabe destacar que cada área cumple una función al momento de Ingresar personal nuevo.

3. ¿Se sintió satisfecho con la inducción recibida por parte del Dpto. de Salud Ocupacional?

Cuadro N° 3 Talento Humano

ITEM	MUESTRA	SI		NO			
3	25	F	13	52%	F	12	48%

Fuente: Rosero (2017)

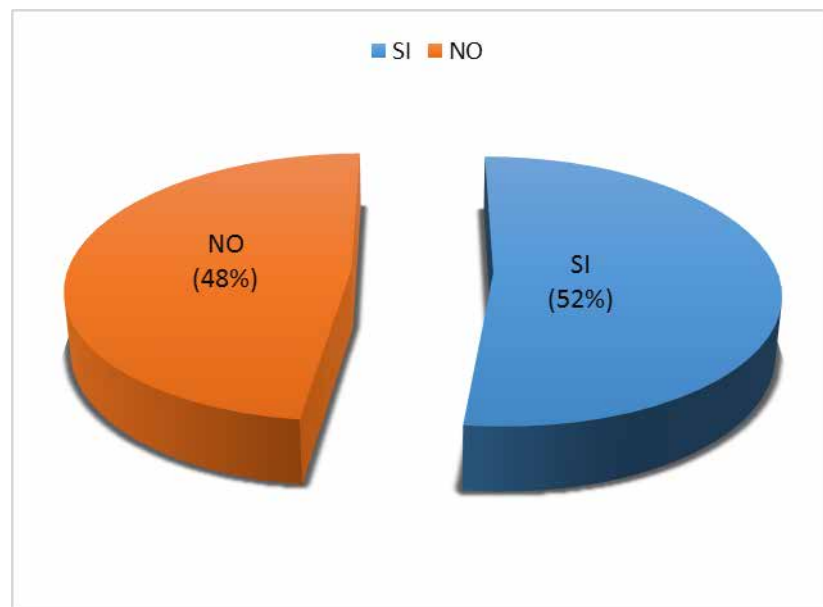


Gráfico N° 3 Salud Ocupacional

Fuente: Rosero (2017)

Análisis

Podemos evidenciar que el 52% de los nuevos ingresos recibe esta información y que otro 48% no está al tanto de dicha información. La salud del trabajador es uno de los aspectos más importantes, tanto dentro de la empresa como fuera de ella, es por eso que la información dada por parte del Departamento de Salud Ocupacional se enfoca en el cuidado de esta y los procedimientos que se debe hacer legalmente cuando ocurre algún caso de enfermedad.

4. ¿Se sintió satisfecho con la inducción recibida por parte del Dpto. de Calidad y Ambiente?

Cuadro N° 4 Calidad y Ambiente

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>	
4	25	F	17	68%	F 8 32%

Fuente: Rosero (2017)

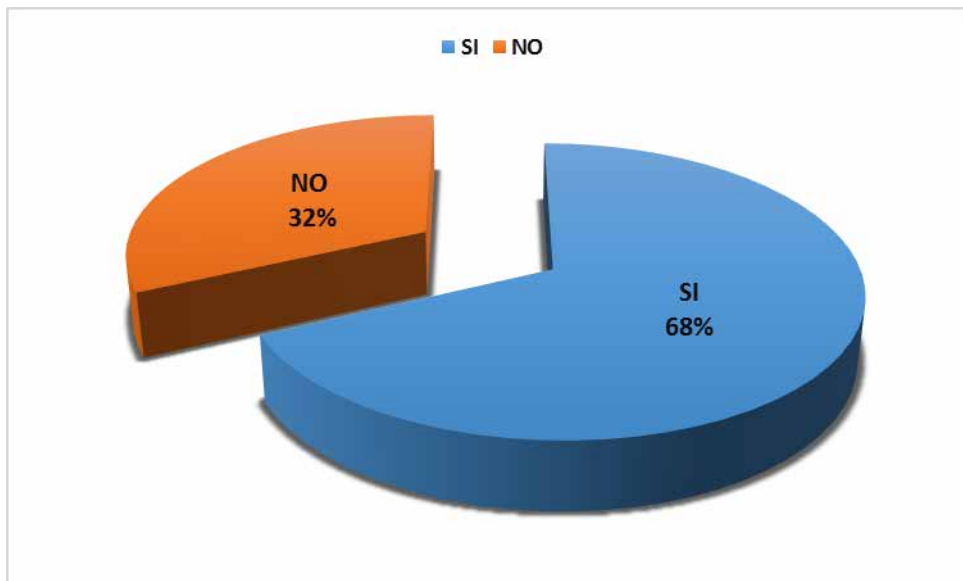


Grafico N° 4 Calidad y Ambiente

Fuente: Rosero (2017)

Análisis:

Al realizar la tabulación de las encuestas se evidencia con el 68% que el personal nuevo ingreso esta satisfecho con la información recibida por el Departamento de Ambiente. En Papeles Venezolanos C.A. como toda empresa del ramo manufacturero, maneja reglamentos que tienen que ver con la preservación y protección del medio ambiente de trabaja. La materia prima con la que esta empresa cuenta son arboles de pino para fabricar el papel y químicos para procesarlos, es por esta razón, que de acuerdo a las leyes establecidas deben hacer uso de todos los mecanismos de reciclaje que tengan.

5. ¿Se sintió satisfecho con la inducción recibida por parte del Dpto. de Seguridad Industrial?

Cuadro N° 5 Seguridad Industrial

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>			
5	25	F	10	40%	F	15	60%

Fuente: Rosero (2017)

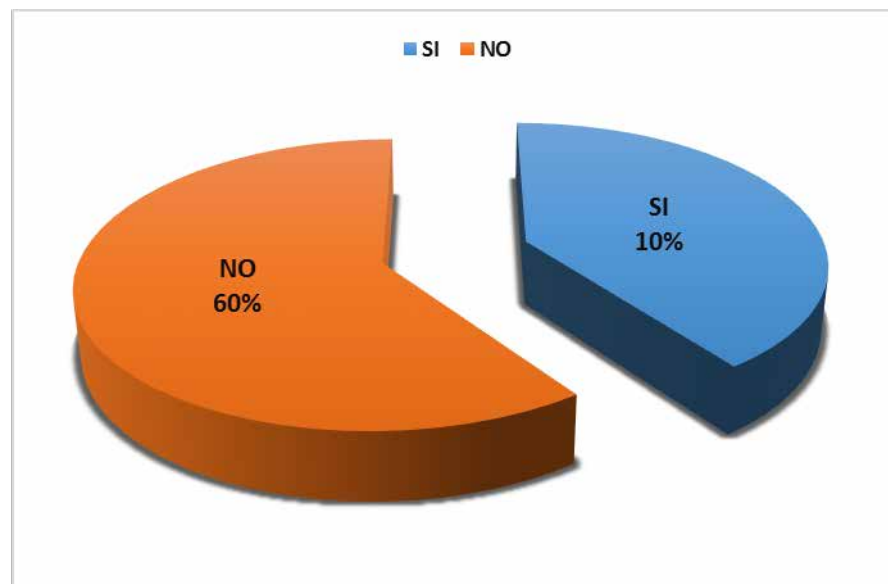


Grafico N° 5 Seguridad Industrial

Fuente: Rosero (2017)

Análisis:

Con el 60% se refleja que los trabajadores que han pasado por la inducción no se encuentran satisfechos con la información recibida por el departamento de seguridad industrial. Cabe destacar que para todas las Empresas la Seguridad Industrial es lo primero, es por eso que cada vez se vuelve mas importante este Departamento y a su vez las medidas preventivas que puedan brindar.

6. ¿Se sintió satisfecho con la inducción recibida por parte del Dpto. de Prevención y Control de Perdidas?

Cuadro N° 6 Prevención y Control de Perdida

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>			<i>NO</i>		
6	25	F	8	32%	F	17	68%

Fuente: Rosero (2017)

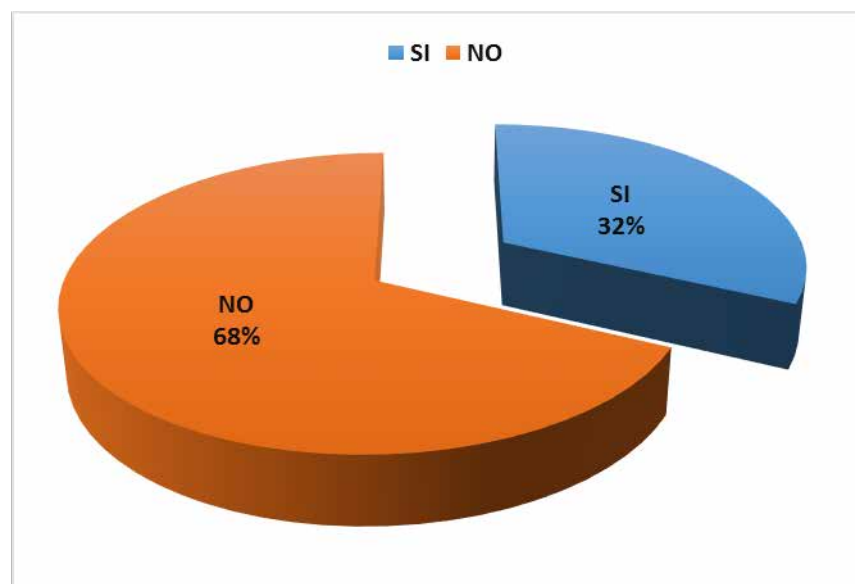


Gráfico N° 6 Prevención y Control de Perdida

Fuente: Rosero (2017)

Análisis

Se refleja con el 68% que las personas que reciben la inducción no se encuentran satisfechas con la información recibida. El Departamento de Prevención y Control de Planta es el encargado de velar por el fiel cumplimiento de las normas de la Empresa, así como también, de salvaguardar la integridad de cada trabajador y el resguardo del mismo dentro de las instalaciones.

7. ¿Se sintió satisfecho con la inducción recibida por parte del Dpto. de Relaciones Laborales?

Cuadro N° 7 Relaciones Laborales

ITEM	MUESTRA	SI		NO			
7	25	F	16	64%	F	9	36%

Fuente: Rosero (2017)

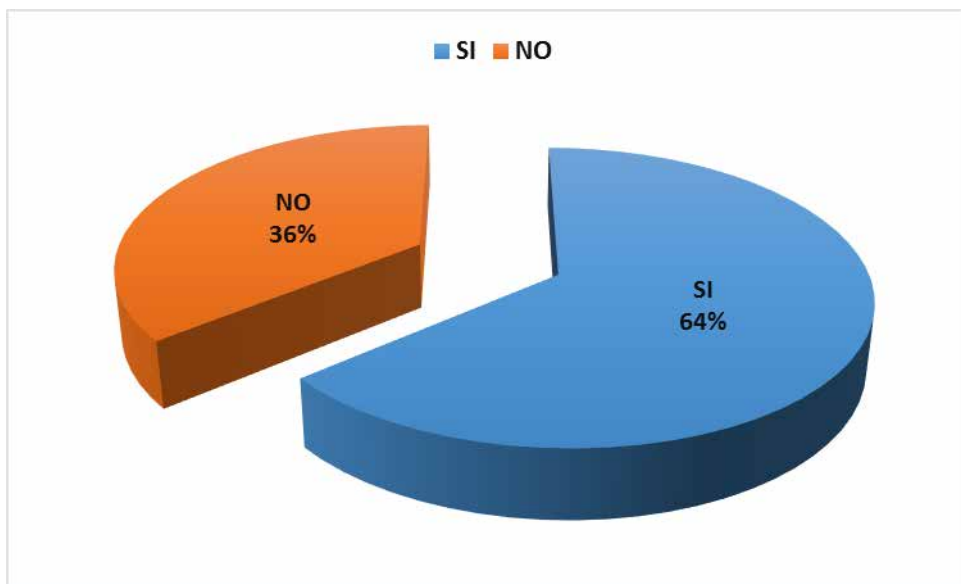


Grafico N° 7 Relaciones Laborales

Fuente: Rosero (2017)

Análisis:

De acuerdo a la muestra de 25 personas que se tomó, el 36% que recibieron la inducción por parte del Departamento de Relaciones Laborales no quedó satisfecho. Debemos tener en consideración que para un área que maneja los procesos legales de la empresa y que deben dejar en claro todo lo referente a pagos, bonificaciones, beneficios, derechos y deberes del trabajador así como los respectivos procedimientos administrativos de no

cumplirse. No se esta dejando de forma tacita el proceso a los nuevos ingresos.

8. ¿El Dpto. de Seguridad Industrial le hizo el recorrido por todas las zonas de la Empresa?

Cuadro N° 8 Recorrido por Planta

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>			
8	25	F	6	24%	F	19	76%

Fuente: Rosero (2017)

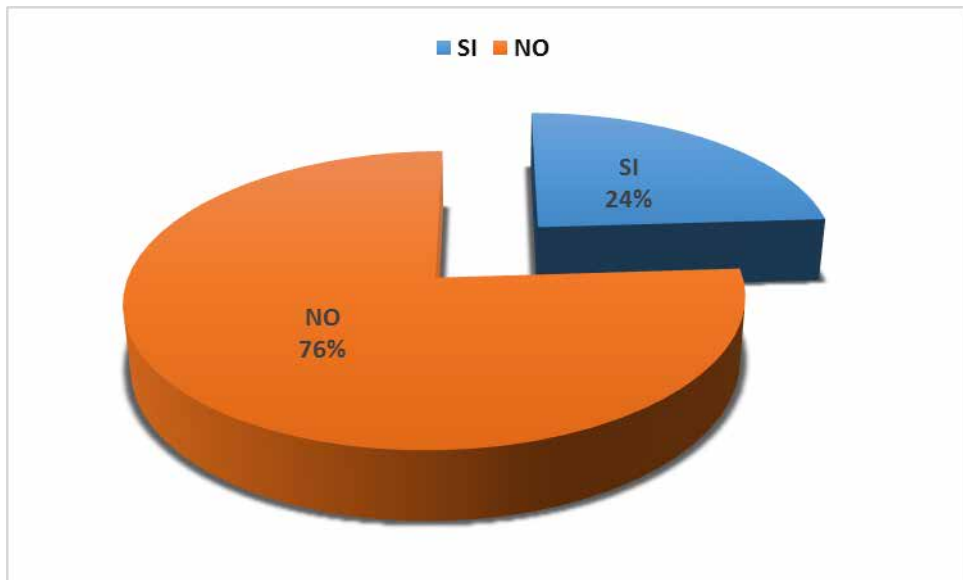


Grafico N° 8 Recorrido por Planta

Fuente: Rosero (2017)

Análisis

Con el 76% de la población total se puede ver que no se esta cumpliendo con la normativa establecida. Es considerada una de las indicaciones más importantes. Pues se hace obligatorio que el trabajador reconozca los sitios seguros, accesos a planta y las caminerias. En este ítem se evidencia la falta de conocimiento con los recorridos, charla y otras tantas cosas que da el Departamento de Seguridad Industrial.

9. ¿Conoce la ubicación de los puntos de concentración, ante alguna emergencia?

Cuadro N° 9 Puntos de Concentración

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>			
9	25	F	10	40%	F	15	60%

Fuente: Rosero (2017)

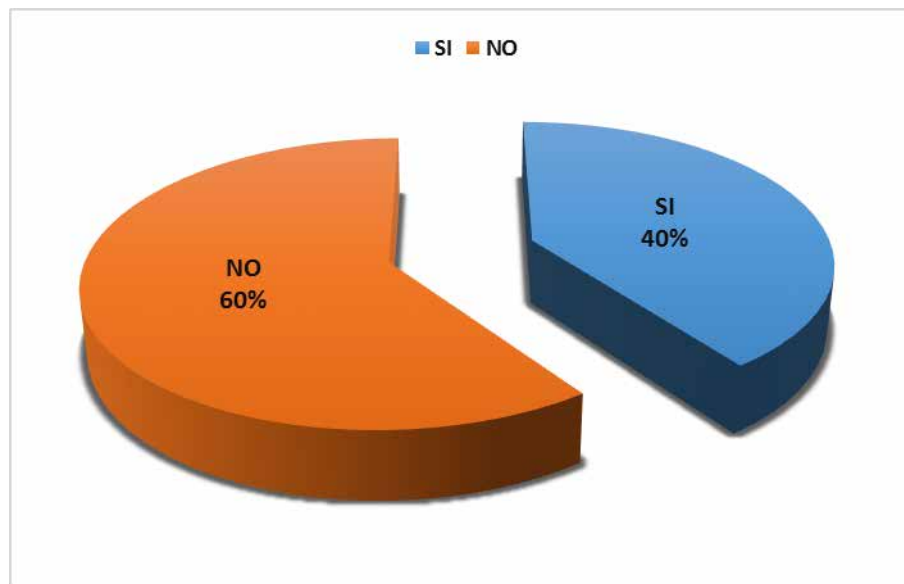


Gráfico N° 9 Puntos de Concentración

Fuente: Rosero (2017)

Análisis

Un 60% de los trabajadores encuestados no sabe a donde dirigirse ante una emergencia. Papeles Venezolanos C.A. es una Empresa de alto riesgo, por tal motivo es necesario conocer cuales son las áreas seguras dentro de la Empresa.

10. ¿Firmo el contrato de trabajo en el momento de la inducción a la Empresa?

Cuadro N° 10 Firma del Contrato

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>			<i>NO</i>		
10	25	F	25	100%	F	0	0%

Fuente: Rosero (2017)



Grafico N° 10 Firma del Contrato

Fuente: Rosero (2017)

Análisis

El porcentaje reflejado muestra que el proceso de entrega de contrato se realiza en los tiempos establecidos. Evidenciado en la encuesta aplicada.

11. ¿Conoce usted que es el Manual de Convivencia de Papeles Venezolanos C.A.?

Cuadro N° 11 Manual de Convivencia

<i>ITEM</i>	<i>MUESTRA</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>			
11	25	F	7	28%	F	18	72%

Fuente: Rosero (2017)

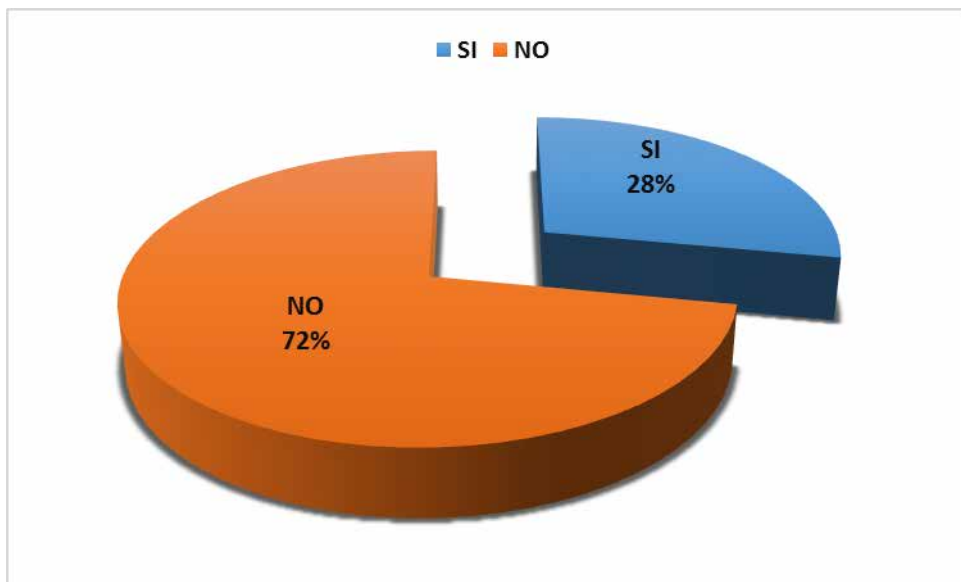


Gráfico N° 11 Manual de Convivencia

Fuente: Rosero (2017)

Análisis

De las 25 personas que se tomaron para muestra 18 de ellas que representan el 72% dicen que no conocen el Manual de Covivencia de la Empresa, el cual muestra el comportamiento, las políticas y procedimientos que se deben seguir dentro de la organización. Esta información es otorgada por el Departamento de Talento Humano, siendo la primera que recibe el trabajador.

12. ¿Recibio usted información en relación a caja de ahorro?

Cuadro N° 12 Caja de Ahorro

ITEM	MUESTRA	SI		NO			
12	25	F	5	20%	F	20	80%

Fuente: Rosero (2017)

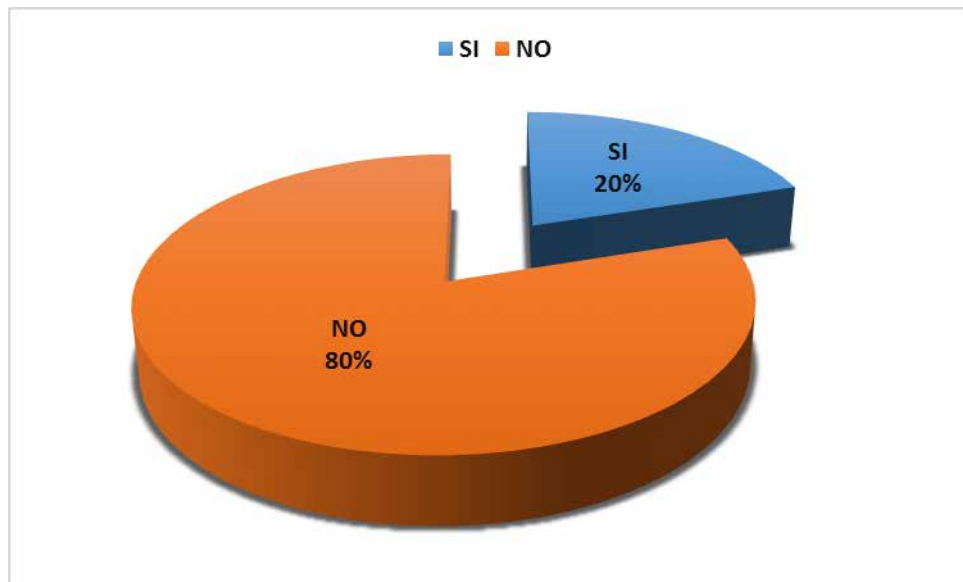


Gráfico N° 12 Caja de Ahorro

Fuente: Rosero (2017)

Analisis:

El 80% de los trabajadores encuestados no recibe la información del Departamento de Caja de Ahorro, el cual es un beneficio otorgado por la organización. Esta inducción pertenece al Departamento de Relaciones Laborales y solo aplica para algunos trabajadores de ingreso.

Fase II. Identificación de los elementos claves requeridos para el Programa de Inducción en la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

Lista de Chequeo aplicada a la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

Cuadro N° 12 Caja de Ahorro

PROGRAMA DE INDUCCION PAPELES VENEZOLANOS, C.A. LISTA DE CHEQUEO				
	Ítems	Si	No	Observaciones
1	La inducción cumple con los tiempos establecidos		X	A pesar de que existen tiempos establecidos, los mismos no se cumplen. Es evidente la falta de compromiso por cada uno de los integrantes de la
2	Conoce los diferentes productos que ofrece la empresa	X		En una de las inducciones se muestra todos lo productos que ofrece la empresa. Los vigentes y los que no.
3	Conoce los beneficios que le otorga la empresa		X	Muestran muchos beneficios, sin embargo, el trabajador nuevo no conoce a donde debe dirigirse en caso de que requiera una constancia de trabajo o retirar la tarjeta de alimentación entre otros.
4	Conoce el área donde estará trabajando	X		Los inducidos conocen su área de trabajo en el 2do día de inducción, cuando ya son presentados en el puesto de trabajo.
5	Se otorgo algún material informativo o de guía para su uso		X	Únicamente caben la notificación de riesgo y la Convención Colectiva (en caso de ser necesario), mas no reciben otro folleto adicional que incluya información de las inducciones dadas.
6	Conoce los Valores de la Empresa	X		Algunos de los trabajadores nuevos, recuerdan los valores.
7	Conoce cual es la vestimenta adecuada para asistir al trabajo		X	En algunas áreas, no es obligatorio el uso de uniformes. En la inducción no se muestra un lineamiento para el uso de ropas para ir a trabajar.
8	Reconoce la importancia del uso de los EPP	X		En la inducción de Seguridad, los trabajadores reciben esta información.
9	Conoce los departamentos que le ofrecen información sobre guardería, HCM, pagos y otros.		X	No conocen la ubicación física de estos departamentos . Durante el recorrido muy pocas veces se informa sobre el area que maneja estos requerimientos.
10	Conoce el nivel de riesgo al que esta expuesto en su puesto de trabajo		X	No se realiza una inducción específica de acuerdo al área donde trabajara el nuevo ingreso
11	Conoce los puntos de concentración y salidas de emergencia de la empresa		X	Estas áreas seguras no se muestran durante el recorrido. Sin embargo están muy bien identificadas dentro de la empresa.

Fuente: Rosero (2017)

Analisis:

Respondiendo al 2do objetivo planteado, de acuerdo a los resultados obtenidos en la Lista de Chequeo se puede evidenciar que hay procesos de la Inducción que no se están llevando a cabo, tales como; los tiempos que se establecen los Departamento al momento de aplicar la Inducción. Es importante resaltar que, de toda la información que se puede suministrar en una Inducción, las mas importantes vienen siendo, los beneficios socio económicos (HCM, Caja de Ahorro, Guarderia, entre otros). Las Politicas de Seguridad para el resguardo de la integridad del trabajador y la Empresa, son sin duda una información que debe conocer la persona que esta ingresando a la Organización. Lograr que la comunicación llegue de forma completa a los Ingresos Nuevos, es el trabajo de todo el personal que interviene en la Inducción. Con todo lo recopilado de la lista de chequeo se pudo aseverar estos datos. La lista de chequeo fue el sustento para dar respuesta al tercer objetivo de esta investigación.

Fase III. Diseño de un Programa de Inducción a la Empresa Papeles Venezolanos C.A.

Diseñar un Programa acorde a las necesidades de Palpeles Venezolanos C.A., es solo un primer paso para la necesidad que actualmente se presenta, pues se requiere generar oportunidades de mejora y el empoderamiento de cada participante en el proceso de Inducción que se realiza. Dinamizar el aprendizaje es pieza fundamental en toda Organización y es por ello que las Inducciones deben contar con herramienta y recurso que ayuden a cumplir con estos objetivos.

Para este Programa de Inducción se realizo una encuesta que deberán llenar cada persona que ingresa nueva en la Empresa, Evaluando asi a cada facilitador del Departamento. También se realizo un folleto informativo para el Nuevo Ingreso, que lo ayudara a conocer y orientarse mejor dentro de la Organización, en este folleto hay se encontrara una Lista de Chequeo que ayudará tanto al facilitador como al ingreso, a detallar las áreas mas importantes.

Adicionalmente se diseño un folleto que contiene el recorrido completo que realizara el ingreso nuevo, asi como los Departamentos que la persona luego de estar en la Organización deberá visitar para recibir información personal.

Se modificaron toda las presentaciones de los distintos Departamentos, a fin de garantizar que la información suministrada, sea la requerida para el buen desenvolvimiento de los trabajadores.

CAPITULO VI

PROPUESTA

En el presente capítulo se describen los aspectos fundamentales de la propuesta del programa de inducción aplicado al personal de la empresa Papeles Venezolanos C.A.; representando el principal método para adoctrinar a los participantes en las prácticas de la organización, con la finalidad de que aprenda y adsorba los valores, las normas y las pautas de comportamiento que la organización considere indispensables y relevantes para el buen desempeño de la labor asignada.

6.1. Presentación de la propuesta

Hoy día, el elemento humano es el recurso más complejo e importante en cualquier tipo de organización, ya que es el encargado de ejecutar y desarrollar los planes de la empresa, para la consecución de los objetivos de la misma, por tal motivo se hace necesario que se acoplen los objetivos de las personas y los de las organizaciones; esto se puede establecer por medio de un adecuado programa de inducción, donde la socialización organizacional constituye el esquema de recepción y de bienvenida, representando una etapa de iniciación de particular importancia para moldear una buena relación, a largo plazo, entre el individuo y la organización.

Cabe agregar, que el programa de inducción funciona como elemento de fijación y mantenimiento de la cultura organizacional y brinda información sobre el cargo a ocupar y las expectativas del trabajo; que permite no sólo la incorporación del personal a sus labores en una forma rápida, sino que también lo posibiliten a desarrollar su potencial, alcanzando no sólo la satisfacción de sus necesidades por medio del salario, sino que también pueda representar su realización profesional, lo cual cont

ribuye a una mayor y mejor producción para la empresa.

6.2. Beneficios de la propuesta

La propuesta presentada, brindará grandes beneficios tanto al personal y a la Empresa, ya que al contar con una inducción bien planeada y realizada, dará menos errores y una mejor comprensión de lo que se espera, incidiendo positivamente en el servicio al clientes, las relaciones entre los empleados y la productividad. Debido a que el programa de inducción tiene como objetivos primordiales la familiarización con el lenguaje habitual, sus usos y costumbres internas (cultura organizacional), la estructura de la organización (las áreas o departamentos que existen), los principales productos y servicios, la misión y objetivos de la organización, busca que el participante asimile de forma rápida y efectiva toda la información suministrada y se comporte, de ahí en adelante, como un miembro más de la organización.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, los beneficios más tangibles para la organización relacionados con un adecuado y bien estructurado programa de inducción se exteriorizan con una menor rotación de personal, aumento de la productividad, baja la angustia frente a cambios, disminuye el desconcierto, ayuda al personal a ser productivo desde su inicio en la empresa, evita errores debido a la falta de información que puedan repercutir en costos para la empresa, clarificar expectativas del trabajador y facilitación del aprendizaje.

6.3. Objetivos de la propuesta

6.3.1. Objetivo general

Desarrollar un programa de inducción aplicado al personal de nuevo ingreso, orientado a facilitar su adaptación e integración a la organización y estimulando un sentido de pertenencia, que logre mantener elevados estándares de calidad y una alta motivación.

6.3.2. Objetivos específicos

el llenado por parte del personal y responsable de la actividad, así como el designar un lugar fijo y específico en donde se desarrollara.

6.4.3. Técnica

La propuesta se considera técnicamente factible debido a que la empresa Papeles Venezolanos C.A. cuenta con la infraestructura tecnológica y conocimientos técnicos del área de recursos humanos en los cuales se apoya de manera directa el desarrollo de la propuesta, por lo tanto no será necesaria la adquisición ni actualización de equipos tecnológicos ni de herramientas para el procesamiento de datos (softwares) ya que los actuales cumplen con los requerimientos necesarios para su operación, tampoco se necesita de un adiestramiento específico para el personal encargado de su ejecución.

6.4.4. Financiera

La factibilidad financiera es esencial para la implementación de la propuesta, en tal sentido se determinó que la empresa Papeles Venezolanos C.A. no incurrirá en gastos económicos extras ya que dispone de todos los recursos para proceder a la realización de la propuesta, la misma no se requiere de la asignación adicional de recursos monetarios sino que implica una reorganización del tiempo e incorporación de actividades, evidenciando que es plenamente factible económicamente.

6.5. Desarrollo de la propuesta

El programa de inducción para el personal de la empresa Papeles Venezolanos C.A., busca coadyuvar al desarrollo y aprovechamiento del potencial del trabajador, proporcionando bases para una adaptación e integración con su grupo de trabajo y con el trabajo en sí, de esta manera alcanzar los niveles de productividad deseados y lograr la identificación del trabajador con la organización; por tales razones se ha estructurado de la siguiente manera:

Header Row (shaded blue)							

LOGO DE LA EMPRESA	PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL
-----------------------	--------------------------------------

<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																									

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los trabajadores de la empresa Papeles Venezolanos C.A., a fin de evaluar los objetivos e interrogantes expresadas al comienzo de la presente investigación, se presentan a continuación las siguientes conclusiones.

En cuanto al primer objetivo específico referidos al proceso de inducción empleado actualmente en la empresa Papeles Venezolanos C.A. las conclusiones fueron las siguientes:

El proceso de inducción es uno de los procesos más importante, ya que es la primera impresión que el trabajador se tendrá de la organización, esta primera interacción entre el personal que ingresa y la empresa, ayudara a familiarizar al trabajador con todos los elementos que contiene la organización. Como lo son; la misión, la visión, los valores, los objetivos específicos, la estructura organizativa y una muy importante la recepción del supervisor y los compañeros. En la encuesta aplicada podemos evidenciar que la inducción en la empresa no está cumpliendo con los estándares esperados, considerando que cada departamento involucrado hapresentado porcentajes muy altos de forma negativa.

En el segundo objetivo específico que hace referencia a la Identificación de los elementos obtenidos de la Empresa Papeles Venezolanos C.A. se pudo concluir que:

Cada paso durante el proceso de inducción es importante y tiene una razón de ser, desde que el Departamento de Talento Humano llama al candidato hasta que la persona es presentada en el área que laborara. Es por eso que las Inducciones deben realizarse con mucho detalle, explicando y enseñando cada actividad de la empresa y el porqué de ella. Vale destacar que los involucrados deben tener un conocimiento y manejo del programa que le corresponde; es por eso que de no cumplir con estas características, lo correcto sería reestructurar el proceso.

Para el tercer objetivo, de Diseñar un Programa de Inducción en la Empresa Papeles Venezolanos C.A. podemos decir que:

Que las inducciones son procesos de ingreso que realiza la Empresa al momento que una persona va a comenzar a laborar en ella, cada Empresa lo maneja de distintas formas y con diferentes recursos; sin embargo, es importante acotar que estos procesos deben mantenerse en constante cambios. Esto motivado a que las personas poseen capacidades de aprendizaje distintas.

RECOMENDACIONES

Basados en la información recopilada mediante encuestas y observación directa, se procedió a diseñar un Programa de Inducción distinto al utilizado por la Empresa Papeles Venezolanos C.A. esto con la finalidad de mejorar los procesos de Inducción a los Nuevos Ingresos, estas herramientas y este método son de ejercicio fácil, y rápidos resultados.

El primer Instrumento utilizado sería una Encuesta; en la que el personal que está ingresando a la Empresa una vez culminada la Inducción del Departamento procederá a evaluar y colocar las observaciones de acuerdo a la información recibida en la Inducción. Se diseñó también otro tipo de encuesta donde el Nuevo Ingreso al momento del recorrido por la Organización podrán identificar las áreas que transitan durante la Inducción; esto, a través de un “ChecoLista” que los ayudara a reconocerlas con más facilidad y al momento de una inquietud, el personal encargado del recorrido les responderá las interrogantes.

El segundo Instrumento sería un folleto o manual, que se le entregara al personal que está Ingresando para su información general, en este maneja la Estructura Organizativa, las

REFERENCIAS

Arias, F. (2006). **Administración de Recursos Humanos**. Quinta Edición. México. Trillas

Avila M. Carla (2016). **“Componente comunicativo en el proceso de inducción del personal”**. Trabajo de Pre Grado. Licenciada en Comunicación. Universidad de Lima. Perú

Carvajal L. Anais S., Guzmán M. Nohelys M. y Mota F. Francia de J. (2011). **“Diseño de un Programa de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV)”**. Trabajo de Grado. Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Venezuela

Chiavenato I (2002) **Gestión de Talento Humano**. Primera Edición. Bogotá: Mc. Graw-Hill

Doran, S. y otros (2007). **La Gestión de los Recursos Humanos**. Tercera Edición. Madrid: McGraw-Hill.

García G. Gladys N. (2014). **Importancia de la Inducción para el Desempeño del Personal de la Mediana Empresa Industrial**. Trabajo de Pregrado. Licenciada en Administración de Empresas. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Ivancevich (2005), **Administración de Recursos Humanos México D.F.**: McGraw-Hill.

Oliva, P. (2009). **Listas de chequeo como técnica de control**. Extraído el 08 de junio de 2017 desde:

<http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/7cf9e499a55c4cc7e04001011f016c69.pdf>

Salgado M. Pineda (2015), **“Propuesta de Inducción y un manual de bienvenida en una Empresa Fabricante de Válvulas para la Industria Petroquímica”**. Trabajo de Pregrado Grado. Licenciada en Administración. Universidad Nacional Autónoma de México.

Sanchez Noraima (2016), **“Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, en la Contraloría Municipal de los Guayos del Estado Carabobo”**, Trabajo de Post-Grado. Especialización en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Garcia y Oliveros (2014), **“Programa de Inducción para los Servidores Públicos del Centro de Servicios Chacao de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC)”**. Trabajo de Pre Grado. Licenciados en Administración. Universidad Nueva Esparta de Venezuela.

Villegas, J. (1988). **Administración de Personal. Caracas**. Ediciones los Heraldos Negros

Werther, W. y Davis, K. (2002), **Administración de Personal y Recursos Humanos**. Quinta Edición. México D.F.: McGraw-Hill.