



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN, DIRIGIDO AL PERSONAL
CONTRATADO DE NUEVO INGRESO DE LA COORDINACIÓN
DE ADMINISTRACION DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA
DEL MUNICIPIO SUCRE, ESTADO – SUCRE, AÑO 2017.**

TUTORA:
Msc. OLY MATA

AUTORES:
ARIAS, ISRAEL CI. 19.345.418
DÍAZ, DILIANNY CI. 24.877.332

Trabajo de Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título
de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Cumaná, Noviembre de 2017

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
LISTA DE GRÁFICOS	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2.- OBJETIVOS.....	9
1.2.1.- Objetivo General:.....	9
1.2.2.- Objetivos Específicos:.....	9
1.3.- Justificación	10
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL.....	12
2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1.- Antecedentes Nacionales	12
2.1.2.- Antecedentes Locales	14
2.2.- BASES TEÓRICAS.....	17
2.2.1.- Organización	17
2.2.2.- Administración de Recursos Humanos	18
2.2.3.- Inducción	19
2.2.4.- Objetivos de la inducción	20
2.2.5.- Importancia de la Inducción	21
2.2.6.- Programa de Inducción.....	22
2.2.7.- Tipos de programas de inducción	22
2.2.8.- Ventajas de la Inducción.....	23
2.2.9.- Etapas de la inducción.....	24

2.3.- BASES LEGALES.....	26
2.3.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	26
2.3.2.- Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTT) 27	
2.3.3.- Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)	28
2.3.4.- Ley del Estatuto de la Función Pública	29
2.4.- MARCO INSTITUCIONAL.....	30
2.4.1.- Descripción de la Institución	30
2.4.2.- Ubicación Geográfica	31
2.4.3.- Reseña Histórica	31
2.4.4.- Misión, Visión y Objetivos de la Institución.....	32
2.4.4.1.- Misión.....	32
2.4.4.2.- Visión	32
2.4.4.3.- Objetivos de la Institución.....	33
2.4.4.4.- Estructura Organizativa de la Alcaldía del Municipio Sucre	35
2.4.4.5.- Dirección del Poder Popular Municipal para la Administración Pública	36
2.5.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	36
CAPÍTULO III.....	38
MARCO METODOLÓGICO	38
3.1.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN	40
3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.6.- VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	41
3.7.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	42
CAPÍTULO IV	43
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	43
CAPÍTULO V	55
PROGRAMA DE INDUCCIÓN	55

5.1 Diseño del Programa de Inducción.....	55
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	76
HOJAS DE METADATOS.....	82

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a **Jehová Dios** en primer lugar, por mostrarme fortaleza mediante su palabra la Biblia, en el libro de Josué capítulo 1 Versículo 9 que dice: *¿No te he dado orden yo? Sé animoso y fuerte. No sufras sobresalto ni te aterrorices, porque Jehová tu Dios está contigo adondequiera que vayas.* También en el libro de Revelación o Apocalipsis Capitulo 21 Versículo 4 que dice: *“Y limpiará toda lágrima de sus ojos, y la muerte no será más, ni existirá ya más lamento ni clamor ni dolor. Las cosas anteriores han pasado”.* Esto fue una gran motivación para continuar con fuerzas y seguir adelante en los retos de la vida, afrontando y superando circunstancia si temor y sin sobresaltos.

Les dedico este logro a mis padres **Eneida Cardiett de Arias** y **Andrés Miguel Arias**, por ser las personas que me inculcaron buenos valores, haciendo el mayor de los esfuerzos para darme educación, por brindarme amor, cariño, apoyo, consejos y momentos de felicidad cuando siempre necesité de ellos. Siempre en los momentos difíciles me ofrecieron mucho apoyo, mucha esperanza, transmitiendo un buen ánimo en todos los escenarios que afronté y seguiré afrontando. Mi padre siempre me dice: *“si el mundo se torna oscuro no le temas, tienes que aprender a luchar en la oscuridad, pues de todo ello te aseguro que llegará el buen amanecer”.* Esos consejos siempre fueron un motivo para seguir de manera animosa en todas las actividades presentes y el motor impulsador para enfrentar las circunstancias.

Quiero dedicar esta victoria a mi hermana **Andreina Josefina Arias Cardiett**, por todo los momentos que vivimos juntos desde niños, que bajo

todas las diferencias y algunas incomodidades, más nos ganó el amor de hermanos, por eso agradezco por estar allí cuando lo necesito.

**“Pienso que los hermanos son los mejores amigos, compañeros,
confidentes y buenos aliados del mundo”**

Dedicar este logro a mi segunda madre mi tía **Emma Rosa Cardiett de Matute**, por toda la ayuda que me brindó sin titubear en ningún momento y creer en mí siempre, darme un amor sincero a la cual aprecio muchísimo, ser tu sobrino, el menor de todos, es lo máximo de verdad.

“Los amo Familia”

Israel Arias

AGRADECIMIENTOS

Quiero Agradecer a mi **Dios Jehová**, por ofrecerme la fortaleza necesaria para seguir adelante en todo la trayectoria que he afrontado y que me brindó una fuerza más allá de lo normal, una fuerza de esperanza como la brisa refrescante que no se ve pero se siente.

A mis **padres** por el esfuerzo del día a día en continuar la vida llenos optimismo, concejos, valores y amor.

Agradecer a mi gran profesora Msc. **Oly Mata** quien dedicó gran esfuerzo, tiempo, paciencia y soluciones para el desarrollo de esta investigación enlazando cada uno de los elementos que le dieron fuerza relevante para el desenvolvimiento del tema.

A todos los **profesores** de la Carrera Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, por brindar la formación académica necesaria.

Agradecer **a todos los compañeros** de clase de la carrera por ayudarnos como un equipo y por los momentos vividos en la Casa más Alta

Agradecer a mi compañera de tesis **Dilianny Díaz**, por estar allí en el desarrollo de esta investigación aportando lo necesario, la disponibilidad y el esfuerzo en lograr juntos una meta planteada.

Israel Arias

DEDICATORIA

Primeramente le dedico mi trabajo de grado a mi **Dios**, porque sin él sería imposible haber llegado hasta aquí, gracias a su protección, y bendiciones que me han permitido el logro de cada una de mis metas. Por haberme acompañado en la trayectoria de mi carrera, por iluminar mis conocimientos y brindarme salud para lograr mis objetivos, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

Seguidamente quiero dedicarles mi trabajo de grado a mis amados Padres **Odalys Silva** y **Robinson Díaz**, por haberme dado la vida y enseñarme que las metas son alcanzables y que una caída no es una derrota sino el principio de una lucha que siempre termina en logros y éxitos. Gracias a ambos por siempre orientarme en todo lo que sé y ayudarme en salir adelante. Muchos de mis logros se los debo a ustedes y este triunfo sin duda es de ustedes. Los amo con toda mi alma.

Quiero dedicar este logro a mi hermano **Robinson Díaz**, por siempre estar ahí para mí cuando lo necesito, muchas gracias hermano por todos los bonitos momentos, recuerdos que pasamos y vivimos juntos, te amo.

A mi querida **Familia**, que de una manera u otra me brindaron su apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera.

A mis **amigos, compañeros** y a todas aquellas personas que de una manera u otra contribuyeron para el logro de mis objetivos.

¡Gracias! Los Amo

Dilianny Díaz

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecerle en primer lugar a **DIOS** todo poderoso, que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla. También por haberme dado la oportunidad, salud y fuerzas necesarias para alcanzar mis objetivos.

A mis Padres, que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo. Sé que no sería una fracción de quien soy sin el amor que ustedes me dan.

A mi Magui, por ser el amor de mi vida, por aguantar largas horas tumbada a mis pies.

Agradecer a mi gran Tutora y profesora Msc. **Oly Mata** quien aceptó acompañarnos en este proyecto de investigación aún sin conocer nuestra metodología de trabajo y desempeño académico. Por su honestidad y correcciones a tiempo. Y sobre todo por su gran ayuda en el proceso de realización de dicho trabajo de grado, servir de guía y transmitirnos sus conocimientos para el futuro, gracias.

Asimismo quiero agradecer a todos los **profesores** de la Carrera Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, por sus diferentes formas de enseñar, por habernos formado académicamente, brindándonos su sabiduría. Sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

Agradecer **a mis compañeros** de clases, con quien disfruté muchos momentos de alegría y compartí muchas horas de clases junto a ellos. Y quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas.

Finalmente a mi compañero de tesis **Israel Arias**, por la paciencia y disponibilidad que ha tenido en todo momento, porque juntos logramos vencer el último reto para poder tener nuestro título. Gracias, por estar siempre ahí presente en el desarrollo de nuestro trabajo de grado y por nunca dudar de mi capacidad y por siempre comprenderme.

Dilianny Díaz

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución recibió información sobre?.....	44
Gráfico N° 2 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución le indicaron cuáles eran?.....	45
Gráfico N° 3.¿Cuándo usted ingresó en la organización le hicieron un recorrido por?.....	46
Gráfico N° 4 ¿Cuando usted ingresó a la Institución, recibió alguna información sobre?	47
Gráfico N° 5 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución fue presentado a?.....	48
Gráfico N° 6 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución recibió información sobre los beneficios socioeconómicos a los que tiene derecho?.....	49
Gráfico N° 7 ¿Cuándo usted ingresó a la organización quien le informó sobre las funciones y responsabilidades de su trabajo?	50
Gráfico N° 8 ¿Cuándo usted ingresó a la organización se le informó sobre?	51
Gráfico N° 9 ¿Cuánto tiempo le llevó conocer las funciones y responsabilidades de su trabajo?	52
Gráfico N° 10 ¿Durante las primeras semanas de su permanencia en la institución, su supervisor se aseguró de?	53
Gráfico N° 11 ¿Considera usted que la información recibida durante los primeros días en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre fue?	54



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN, DIRIGIDO AL PERSONAL
CONTRATADO DE NUEVO INGRESO DE LA COORDINACIÓN
DE ADMINISTRACION DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA
DEL MUNICIPIO SUCRE, EDO – SUCRE, AÑO 2017.**

AUTORES: Arias Israel
Díaz Dilianny

TUTOR: MSc. Oly Mata

FECHA: Noviembre 2017

RESUMEN

Se puede considerar la inducción como el primer tratamiento que se le puede dar a una persona de una manera adecuada en las distintas tareas que se desempeña una organización, se trata de establecer y ordenar las labores a ejecutar, para garantizar el funcionamiento de la persona en el cumplimiento de los objetivos de la organización y a su vez generando el compromiso. Existen instituciones que no le presta una importante atención a este relevante elemento. Tal es el caso de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre del Estado Sucre, Institución que se dedica en ejecutar el presupuesto en correspondencia con el Plan de Gestión Local, mantener la seguridad del Municipio, garantizar el funcionamiento de la Instituciones para el desarrollo económico, social, cultural, educativo y deportivo. La presenta investigación tuvo como principal objetivo el Diseño del Programa de Inducción dirigido al personal contratado de nuevo ingreso de dicha institución, el cual se realizó un diagnóstico que puso en evidencia la necesidad de inducción que presenta el personal. La investigación se caracterizó por ser de campo, tipo proyecto factible. En la recolección de información se utilizó un cuestionario con 10 preguntas y el método de observación. Los resultados recogidos determinaron la ausencia de un programa de inducción, por lo que se diseñó uno que da respuesta a la Institución y a su personal, con su futura implementación cubre las necesidades y ayuda a facilitar el proceso de adaptación del personal contratado de nuevo ingreso y la rápida integración con la institución..

Palabras claves: Programa De Inducción, Institución, Personal Contratado Nuevo Ingreso, Organización.

INTRODUCCIÓN

El hombre como ser eminentemente social, tiene requerimientos de participación, aceptación, cariño y sentido de pertenencia a su grupo. Por tal motivo, procura adaptarse a los requerimientos sociales y culturales de su ambiente, tomando como referencia el accionar de sus semejantes. En el plano organizacional, es de vital importancia que ese proceso de adaptación al grupo de trabajo se realice de la manera menos traumática, es decir el proceso de inducción a su nueva realidad debe ser lo más efectivo posible.

Partiendo de ese contexto, la inducción de recursos humanos se constituye en una herramienta estratégica y eficaz para lograr proporcionar al nuevo personal, la información básica de sus funciones, que pueda conocer de manera detallada cómo está estructurada una organización, conociendo su reseña histórica, su misión, su visión y sus objetivos, partiendo de esta manera la vinculación que tendrá con dicha organización, generando al mismo tiempo un aprendizaje rápido, también lograr sensibilizarse con el sentido de pertenencia y con la cultura organizacional, esto logrará brindar una guía en la precisión de la realización de las tareas en forma clara y sencilla, que a la vez conlleva a que se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá su vida laboral generando una zona de confort apropiada.

De no contar con un adecuado proceso de inducción que facilite la adaptación de los trabajadores a su nuevo entorno laboral, éstos se podrían ver afectados negativamente por el temor, la ansiedad, el desconcierto, el desconocimiento y la desorientación que redundará en baja productividad, ausentismo e incluso rotación de personal.

Tal es el caso de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, la cual no cuenta con un proceso formal de inducción en la Coordinación de

Administración, que facilite la compenetración del personal de nuevo ingreso con su institución, su cultura, su historia, sus valores, sus deberes, derechos y obligaciones. Aspectos claves que todo empleado debe conocer para iniciar satisfactoriamente su experiencia laboral en la organización.

En este orden de ideas, la presente investigación tuvo como finalidad el diseño de un programa de inducción, dirigido al personal contratado de nuevo ingreso de la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, se tomó como base principal los resultados obtenidos del estudio y la indagación sobre el proceso que actualmente se ejecuta en esta organización para tal fin, de manera que se expone el problema que allí acontece.

Para el desarrollo de este estudio, la metodología que se utilizó estuvo enmarcada por un nivel de investigación proyectiva, con un diseño de campo y basada en la recolección de información a través de un cuestionario estructurado realizado al personal de nuevo ingreso que labora en la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre.

Este estudio está estructurado en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

El Capítulo I; en el cual se plantea el problema de investigación y sus generalidades, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación del estudio,

El capítulo II; que está estructurado con el marco teórico, que expresan los antecedentes de la investigación el cual soporta y sirve de bases en la relación del tema de estudio, bases teóricas, basas legales, el marco institucional que caracteriza los aspectos generales de la

organización, así mismo se aprecia un listado de términos básicos que ofrecen al lector un contexto conceptualizado del tema.

El capítulo III; Hace referencia con la metodología que utilizada donde se describen el tipo de investigación, el diseño, la población del objeto de estudio, los instrumentos de recolección de datos, las fuentes de información para la investigación y las técnicas para su procesamiento y análisis.

El capítulo IV: Se refiere a la Presentación y Análisis de los Resultados, obtenidos mediante la aplicación del cuestionario al personal nuevo ingreso que labora en la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre.

El capítulo V: Contiene la Propuesta Formulada, relativa a al Programa de Inducción dirigido al personal de nuevo ingreso que labora en la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones, seguidas de la bibliografía y de ciertos anexos de importancia.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 Planteamiento del problema

El hombre por naturaleza es un ente eminentemente social, por tal motivo requiere estar en constante interacción con sus semejantes, es decir, no vive aislado, y para enfrentar los retos de la vida diaria se ven en la necesidad de organizarse, de ahí surgen las organizaciones; las cuales, según Chiavenato (2007: 117), *“Son sistemas de actividades conscientemente coordinada, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”*.

De acuerdo a lo expresado, se puede señalar que las organizaciones son unidades sociales ya que son grupos humanos que se unen de manera planificada con el fin de lograr sus objetivos. En la medida que esos objetivos se vayan alcanzando con el menor costo y esfuerzo posible las organizaciones se van construyendo de forma eficaz y sujeta a cambios constantes.

Para que una organización funcione, es de vital importancia contar con un recurso humano eficaz, que garantice la adecuada utilización de los demás recursos para el alcance del éxito organizacional, en términos del logro sostenido de sus objetivos. Recursos importantes como la tecnología, o los equipos pueden ser “imitables”, pero lo que realmente hace a una organización diferente es la particular combinación de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que tienen las personas que en ella trabajan. Al respecto, Chiavenato, (2002:4) plantea que: *“...las personas representan la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional: constituye la competencia básica de la organización, su*

principal ventaja en un mundo globalizado, inestable, cambiante y competitivo en extremo”.

Es por ello que las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en sus estrategias laborales desarrollando herramientas que permitan obtener los mejores candidatos posibles, integrarlos, desarrollarlos y, sobre todo, mantenerlos. Se trata de desarrollar iniciativas que permitan la identificación del trabajador con la organización, su deseo de permanecer en ella y la disposición para hacer un esfuerzo que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

Para lograr lo planteado, es necesario que desde el mismo momento que el personal ingrese a la organización se le proporcione un proceso de inducción que permita familiarizar de los nuevos empleados con los objetivos y valores de la compañía. En tal sentido, Dessler (1994:237), señala que: *“la orientación inicia el proceso de integración de las metas de la compañía con las metas del empleado, un proceso que es un paso hacia la obtención del compromiso del empleado con la empresa, sus valores y metas”.*

La inducción es definida por Chiavenato (2007:151), como:

Un proceso continuo de comunicación bilateral, mediante el cual las personas entienden y aceptan los valores, políticas, normas, tradiciones, objetivos, conductas y conocimientos requeridos para participar de manera eficiente en la empresa, que se encargará de crear un ambiente de trabajo receptivo y agradable durante el período inicial del nuevo trabajador.

Por su parte, Dolan, Schuler y Cabrera (1999:91), la definen como: *“las actividades impulsadas por la empresa para ayudar a los nuevos empleados a familiarizarse con el entorno de trabajo y cultura de la empresa”.*

De acuerdo a lo planteado por los autores, la inducción puede considerarse como un proceso en cuál los trabajadores se familiarizan con la organización, aprenden de las normas y políticas por las cuales deben regirse, generando así un ambiente de confianza y comunicación que ayuda en el proceso de adaptación del nuevo miembro.

De esta manera, se puede resaltar que la inducción que recibe el trabajador le proporciona una mayor seguridad de sí mismo, lo que influye poderosamente en aspectos tales como su iniciativa, seguridad y trato con los demás, reduciendo así la presencia de situaciones desfavorables, tales como elevado índice de retardo y ausentismo laboral, accidentes laborales, actitudes negativas hacia la organización y bajo rendimiento, entre otros.

Por lo expuesto, es de vital importancia que las organizaciones cuenten con programas de inducción de personal adecuados, ya que cuando se incorporan nuevos trabajadores, estos se hallan expuestos a un entorno físico, social y organizacional extraño para ellos, por lo que presentan un alto nivel de tensión, es por ello que el desarrollo de un programa de inducción, como un mecanismo de recibir, orientar y ubicar a estos nuevos miembros de la organización, contribuye a su adaptación en el medio laboral. El programa de inducción es definido por Chiavenato (2002:154) como:

Programa formal e intensivo de entrenamiento inicial destinado a los nuevos miembros de la organización, para familiarizarlos con el lenguaje usual de la organización, los usos y costumbres internos (cultura organizacional), la estructura de la organización (áreas o departamentos), principales productos y servicios, misión de la organización y los objetivos organizacionales.

Por lo expuesto, se puede comprender que un programa de inducción es aquel que está conformado por una serie de actividades programadas en un tiempo determinado y en un orden secuencial que buscan lograr que el trabajador de nuevo ingreso, adquiera los conocimientos y comportamientos necesarios para que él se pueda sentir identificado y familiarizado con la organización.

No obstante su importancia, existen algunas empresas que le prestan muy poca atención a la inducción de personal, lo consideran más como un gasto que como un beneficio, y por lo general lo realizan de manera informal e improvisada, lo que puede representar en un serio obstáculo para el éxito de las organizaciones, en términos del eficiente logro de los objetivos.

Tal es el caso de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, Estado Sucre, ubicada en la Av. Universidad Sector los Uveros de la ciudad de Cumaná, la cual es un institución pública que tiene como competencia hacer cumplir la ley Orgánica del Régimen Municipal, ejecutar el presupuesto en correspondencia con el Plan de Gestión Local, mantener la seguridad del Municipio Sucre, garantizar el funcionamiento de la Instituciones Municipales para el desarrollo económico, social, cultural, educativo y deportivo. También dentro del marco de la gestión municipal, tienen el deber de crear las políticas necesarias para el desarrollo del Municipio Sucre en materia de salubridad e higiene y el aspecto económico.

A través de conversaciones informales sostenidas con el coordinador de talento humano, se pudo conocer que en la mencionada institución no existe un programa de inducción formal por parte de la coordinación de talento humano. De igual manera los trabajadores de la Coordinación de Administración manifestaron que la inducción a los nuevos empleados la realizan los trabajadores con mayor antigüedad dentro de coordinación, y lo

hacen más que todo por solidaridad al trabajador nuevo que desconoce en su totalidad las funciones que debe desempeñar. Esto genera como consecuencia retraso en la ejecución de las actividades, deficiencias e incongruencias en la información suministrada, desconocimiento de los compañeros de trabajo y aspectos importantes de la organización como su misión, visión, objetivos, estructura, servicios y beneficios, políticas y normas entre otros.

De igual manera, podría estar generando que los supervisores y compañeros dediquen más tiempo en ayudar al nuevo empleado descuidando sus propias funciones, lo cual disminuye su productividad. De continuar esta situación, la institución corre el riesgo de no prestar un servicio de calidad al municipio, lo que incide negativamente en el logro de sus objetivos y en el bienestar de la comunidad en general.

Por tal motivo, se hace necesario el diseño de este instrumento como mecanismo que guíe al nuevo trabajador, que genere sentido de pertenencia, ya que un trabajador comprometido con su institución comenzará sus funciones entusiasmado con su trabajo y en capacidad de generar valor agregado. Por lo antes mencionado, el objetivo principal de la presente investigación es diseñar un programa de inducción dirigido al personal de nuevo ingreso de la coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, que permita al personal de nuevo ingreso conocer todo lo referente a los valores, filosofía institucional, reseña histórica, políticas, normas, estructura organizativa, beneficios socioeconómicos y demás información necesaria para que el trabajador adquiriera el sentido de pertenencia con la institución.

En tal sentido se plantea dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del proceso de inducción al personal de nuevo ingreso a la coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre?

¿Cuáles son los objetivos del programa de inducción de la coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre?

¿Cuáles son los elementos que debe incluir un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso a la coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre?

1.2.- OBJETIVOS

1.2.1.- Objetivo General:

Diseñar un Programa de Inducción, Dirigido al Personal Contratado de Nuevo Ingreso de la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, Edo – Sucre, Año 2017.

1.2.2.- Objetivos Específicos:

- Describir el actual proceso de inducción que se realiza en la coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre.
- Establecer los objetivos del programa de inducción de la coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre.
- Describir los aspectos que debe contener el programa de inducción de la coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre :

- Recibimiento al nuevo trabajador
- Presentación de la empresa
- Presentación del personal
- Políticas y normas
- Beneficios generales de los trabajadores: salariales y no salariales
- Medidas de higiene y seguridad
- Responsabilidades y funciones
- Orientación y apoyo.

1.3.- Justificación

Toda organización debe contar con un adecuado programa de inducción que le permita iniciar la socialización de los nuevos trabajadores, la inducción es un proceso gradual que implica fomentar en los trabajadores las actitudes, valores, criterios y patrones de comportamiento aceptados por la empresa.

En este sentido, la presente investigación permitirá detectar las necesidades de la institución en lo que el proceso de inducción se refiere, proveer un diagnóstico acorde a la problemática planteada y en función de ello, establecer los lineamientos que deben ser aplicados durante el proceso de inducción, lo que a su vez traerá beneficios para: la institución, ya que facilitará la interacción de sus nuevos integrantes, establecerá de manera clara lo que se espera de él y la forma como debe hacerlo, a fin de satisfacer mejor los requerimientos de la organización minimizar el ausentismo, la rotación de personal, incrementar la efectividad y contribuir con el logro de los objetivos institucionales..

De igual manera, con la implementación de este programa se ayudará a los trabajadores a ubicarse dentro del contexto institucional, conocer los

aspectos relevantes de su trabajo, adaptarse a su entorno laboral y saber exactamente lo que la coordinación desea de él, reducir la tensión y ansiedad que genera las situaciones nuevas y saber lo que la institución espera de él aumentando con ello las posibilidades de permanencia y éxito en la misma.

Con la realización de la presente investigación, los autores podrán aplicar y ampliar los conocimientos adquiridos durante su formación académica, además de proporcionar una experiencia que permitirá fortalecer el perfil profesional propio de un gerente de recursos humanos y la satisfacción personal de contribuir al desarrollo de la organización mediante nuestros aportes como investigadores.

Por último, esta investigación servirá como antecedente bibliográfico y apoyo de material de consulta, a todas aquellas personas que estén interesadas en realizar estudios, informes, ensayos o tesis relacionados con el tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

El marco teórico es el producto de una revisión documental realizada sobre el tema estudiado. El presente capítulo incluye el aporte de estudios realizados con anterioridad y que están relacionados con el que se propone, seguido, postura de autores, y preceptos teóricos sobre los cuales se fundamenta la investigación. También incluye la descripción de la institución; el basamento legal y la definición de términos básicos.

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para Arias (2006: 106) “*los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones*”. En relación con lo que expone el autor, se hará referencia a continuación a los siguientes estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones antes realizadas que guardan relación con el objetivo de estudio. En esta lluvia ordenada de ideas, los autores de esta investigación identifican estudios de alto rango académico que se erigen en antecedentes de la presente investigación.

2.1.1.- Antecedentes Nacionales

Granado y Hernández (2005), en su tesis de grado intitulada: “**Diseño de un Manual de Inducción dirigido a la Dirección de Recursos Humanos de la Alcaldía Bolivariana de Maturín Estado Monagas 2004 – 2005**”, presentada para optar el título de Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos Universidad de Oriente Núcleo de Monagas. Los autores establecieron el siguiente objetivo general: *Diseñar un Manual de Inducción*

dirigido a la Dirección de Recursos Humanos de la Alcaldía Bolivariana de Maturín Estado Monagas. La investigación fue de campo. Entre sus conclusiones se puede mencionar:

El programa de inducción permite orientar e instruir al personal hacia los fines de la empresa y además le brinda de manera rápida y precisa la información acerca de los beneficios y servicios que la organización ofrece, con el objetivo de evitar conseguir posibles fallas por parte de los empleados de nuevo ingreso.

En este orden de ideas se visualiza que un diseño de un programa de inducción tiene como finalidad proporcionar y garantizar un conocimiento general de la organización y sus funciones sistemáticas, con el fin de preparar al personal de nuevo ingreso para el mejor desempeño de su trabajo.

Lezama (2010), realizó un trabajo de investigación titulado: **“Análisis Del Proceso De Inducción. Caso: Departamento de Fiscalización Del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) Maturín Estado- Monagas año 2010”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos que otorga la Universidad de Oriente - Núcleo de Monagas. Planteando como objetivo general: *Analizar el proceso de Inducción que se lleva a cabo en el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, Maturín -2010*, la metodología de empleada fue de campo y el nivel descriptivo. La autora concluyó que toda empresa debe contar con un programa de inducción lo suficientemente completo como para que el nuevo trabajador comprenda todos los aspectos, lineamientos y políticas que rigen en la organización.

Carvajal y Mota (2011) realizaron una investigación titulada: **“Diseño de un Programa de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV)”** presentada como requisito para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, que otorga la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas. Planteándose como objetivo general: *Diseñar un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), Maturín - Estado- Monagas, para que los nuevos trabajadores se adapten de manera rápida y efectiva a la organización.* Realizaron una investigación de campo y el nivel descriptivo. Los autores concluyeron que, sin duda alguna, la inducción de personal facilita la adaptación e integración del trabajador a la empresa y a su puesto de trabajo. Es por ello, que los trabajadores de la CANTV manifestaron que un programa de inducción traería resultados positivos para el personal de nuevo ingreso de la CANTV, facilitando su rápida adaptación al nuevo lugar de trabajo, jefe y compañeros.

En este sentido, el estudio anterior contribuye con el presente proyecto de investigación en función de precisar el papel fundamental y la gran influencia que tiene el proceso de inducción dentro de una organización.

2.1.2.- Antecedentes Locales

Boada, M (2010) realizó una investigación intitulada **“Diseño de un programa de inducción para el personal administrativo no titulado de nuevo ingreso del Rectorado de la Universidad de Oriente. Cumaná Año 2010”**, presentada como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos que otorga la Universidad de Oriente. La

investigación realizada corresponde con un diseño de campo y con un tipo de investigación que fue proyecto factible. El estudio planteó como objetivo general *“Diseñar un programa de inducción para el personal administrativo no titulado de nuevo ingreso del Rectorado de la Universidad de Oriente. Cumaná Año 2010”*.

La autora concluyó, que:

El programa de inducción, permite dar a conocer la participación activa de cada uno de los nuevos trabajadores y las actividades que estos deberán desempeñar antes y después de su incorporación a su puesto de trabajo, lo cual esto permite disminuir las distintas fallas, las ausencias y desorientación del personal. Este programa mide el nivel de alcance, las características, los objetivos y los mecanismos de evaluación, para determinar el éxito del mismo.

Rincones (2011) elaboró un trabajo de investigación titulado: **“Elaboración de un Manual de Inducción para los Trabajadores de Toyota de Venezuela C.A., Planta Cumaná, Año 2011”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos que otorga la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre. Planteando como objetivo general: *Elaborar un manual de inducción para los trabajadores de Toyota de Venezuela C.A, Planta Cumaná, Año 2011*. Tomando en cuenta la siguiente metodología, un diseño de campo y la investigación se ubico en el nivel de proyecto factible. Entre sus conclusiones destaca:

El manual de inducción permite otorgarle al trabajador que ingresa, un grado alto de nivel de instrucción en cuanto a los planes, beneficios y tareas que le corresponden ser asignados, y esto causa que los nuevos empleados logren adaptarse

apropiadamente de una manera más fácil y sin ningún inconveniente al lugar de trabajo.

Prada y Rivas (2009) realizaron un trabajo de investigación titulado: **“Procesos de Captación e Inducción de Personal en la Empresa Suministros Industriales Marval C.A. Cumaná, Estado Sucre, Año 2009”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos que otorga la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre. En el cual utilizaron una metodología con un diseño de campo y de nivel descriptivo. Tiene como objetivo general: *Analizar los procesos de reclutamiento, selección e inducción del personal interno de la empresa de Suministros Industriales Marval C.A SUMIMACA, Cumaná, estado Sucre. Año 2009.* Los autores concluyeron que:

La inducción de personal es de suma importancia pues toda organización tiene la necesidad de familiarizar a los nuevos empleados con todo lo que en ella se realiza, así como motivarlos para que participen en la visión institucional, de manera que se garantice su compromiso y lograr generar un sentido de pertenencia e instruir al empleado sobre todo los asuntos relacionados con sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos e iniciar el acercamiento a los compañeros con miras a que se integren a los grupos de trabajo.

Para la investigación desarrollada, los antecedentes planteados ofrecen grandes aportes, debido a que los distintos autores resaltan la importancia que tiene la inducción en el desarrollo de los recursos humanos. Es por ello que en el ámbito general, se percibe que todo personal nuevo que labora en una organización debe recibir una inducción específica, a fin de evitar inconvenientes en su adaptación y disminuir la tensión, nerviosismo e inseguridad al momento de ejecutar sus labores.

2.2.- BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado.

2.2.1.- Organización

El término organización ha sido definido por una gran cantidad de autores, entre los que se pueden mencionar:

Robbins (2004: 4) define la organización como una *“unidad social coordinada deliberadamente, compuesta de dos o más personas, que funciona de manera más o menos continua para alcanzar una o varias metas comunes”*.

Según Chiavenato (2007:06) *“las organizaciones son sistemas de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre personas es esencial para la existencia de la organización”*.

Los autores revelan que las organizaciones se denominan entidades sociales con sus respectivas estructuras, con el fin de obtener la interacción en los diversos elementos que los componen. Estas generan una coordinación eficiente para lograr sus metas y propósitos.

De igual manera, se puede afirmar que las organizaciones y las personas guardan una relación directa y recíproca, ya que las organizaciones necesitan del recurso humano para poder alcanzar sus objetivos y las personas ven a las organizaciones como medio para alcanzar sus objetivos

individuales, por tal motivo. La administración adecuada del recurso humano es de vital importancia.

2.2.2.- Administración de Recursos Humanos

En esta nueva era existe un área denominada Administración de Recursos Humanos la cual es definida por distintos autores:

Para Chiavenato (2005: 165) la administración de recursos humanos significa *“conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas, con una actitud positiva y favorable”*.

Stoner, Freeman y Gilbert (2006: 413) especifican que es *“planificación, reclutamiento, selección, socialización, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño y movimientos de personal”*.

De acuerdo a lo planteado por los autores, la administración de recursos humanos es un conjunto de políticas y prácticas que permiten organizar, dirigir y controlar las actividades de las personas dentro de la organización con la finalidad de que estén den su máximo esfuerzo en pro del logro de los objetivos organizacionales.

Chiavenato (2002:139), establece que la administración de recursos humanos cumple con diversas funciones dentro de la organización, dependiendo de su tamaño y complejidad a saber:

- 1.- Análisis y descripción de cargos
- 2.- Diseño de cargos
- 3.- Reclutamiento y selección de personal
- 4.- Contratación de los candidatos seleccionados
- 5.- Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
6. Administración de cargos y salarios

7. Incentivos salariales y beneficios sociales
- 8.- Evaluación del desempeño de los empleados
9. Comunicación con los empleados
10. Capacitación y desarrollo del personal
11. Desarrollo organizacional
12. Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo
13. Relaciones con los empleados y relaciones sindicales

Dentro de las múltiples funciones mencionadas, la inducción juega un papel muy importante en la organización, ya que representa uno de los primeros contactos formales de los trabajadores con la empresa, siendo este punto desarrollado con mayor profundidad en el siguiente apartado de esta investigación.

2.2.3.- Inducción

La Inducción, también mencionada como la orientación o integración, es en realidad el componente que atribuye a la socialización del nuevo empleado con la organización, y éste a su vez busca la adaptación, la confiabilidad y la ambientación inicial del trabajador nuevo a la organización y al ambiente social y físico donde va a desempeñar su labores, por lo tanto la inducción contribuirá a que el nuevo trabajador alcancen un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social dentro del entorno donde estará, que cubriendo así sus necesidades y otorgando lo que realmente amerita la organización.

Chiavenato (2002:142) define la inducción como: *“El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de*

la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos...”

En tanto, De Cenzo y Robbins (2003:223) definen la inducción como:

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

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

Se puede concretar que la inducción de personal es un proceso que desempeña un rol decisivo en la administración de personal, ya que permite sentar las bases del compromiso organizacional, a la vez que proporciona información general y detallada de la jornada laboral tales como: sus propósitos, su historia, políticas, reglas, procedimientos, sus operaciones, sus productos o servicios, etc. con aspectos de interés para la organización.

2.2.4.- Objetivos de la inducción

Mercado (1989: 88) señala que el objetivo de la Inducción, *“es proporcionar al nuevo empleado, la información necesaria, para poder adaptarse a su nuevo trabajo e identificarse con la organización”*. De igual manera establece que entre los principales objetivos de la Inducción se encuentran los siguientes:

- a. Facilitar la adaptación de los nuevos empleados, al ambiente de trabajo.
- b. Dar al personal toda la información, necesaria sobre la organización, su historia, sus políticas, reglamentos, servicios y productos.
- c. Desarrollar en el personal actitudes positivas, hacia su trabajo, sección, departamento, jefes y compañeros.
- d. Demostrar a los empleados, el interés de la empresa por su integración al núcleo de trabajo.
- e. Despertar, sentimientos de satisfacción en el trabajo, y de orgullo para la organización.

En general, se puede resaltar que el objetivo de la inducción es proporcionar al nuevo empleado un conjunto de información, que son necesarios a fin de trabajar con una eficiencia y comodidad en la organización, superando así el nerviosismo inicial y permitiendo el desempeño y buen flujo de las actividades a fin de garantizar a la organización la excelencia en el logro de sus objetivos.

2.2.5.- Importancia de la Inducción

Chiavenato (2007:110) indica que la inducción resulta importante para el empleado porque:

- Ayudará a encontrar su lugar en la organización.
- Asegurará una mayor satisfacción en su trabajo.
- Desarrollará su capacidad de asumir y cumplir con mayores responsabilidades sus tareas.
- Aumentará sus posibilidades de progreso en la carrera.

La inducción es de gran importancia debido a que permite familiarizar al nuevo trabajador con la empresa y con los compañeros de trabajo, su

cultura, sus principales directivos, su historia, sus políticas, etc., al tiempo que minimiza el impacto de la nueva experiencia laboral, dándole mayor tranquilidad y seguridad a la hora de realizar sus labores y por tanto aumentará sus posibilidades de éxito en la organización.

2.2.6.- Programa de Inducción

Chiavenato (2002:154) define el Programa de inducción como:

Programa formal e intensivo de entrenamiento inicial destinado a los nuevos miembros de la organización, para familiarizarlos con el lenguaje usual de la organización, los usos y costumbres internos (cultura organizacional), la estructura de la organización (áreas o departamentos), principales productos y servicios, misión de la organización y los objetivos organizacionales.

El autor hace referencia a que el programa de inducción ayuda al nuevo empleado a integrarse a la empresa, ya que éste viene siendo un proceso inicial por medio del cual se le proporcionará la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo.

2.2.7.- Tipos de programas de inducción

Al pasar de los años han surgido distintos nuevos programas con bases a un conocimiento más amplio del comportamiento humano, en particular en diversas áreas como: motivación, aprendizaje y relaciones interpersonales. Cabe destacar que se plasman diferentes maneras de implementar determinados procesos, los cuales estos se ajustarán a la situación real a la que se pretenda aplicar, por ello hoy en día se ejecutan distintos tipos de

inducción al nuevo personal de una organización. Según Castellanos (2005: documento en línea), existen dos tipos de orientación, ellos son:

- **Inducción General:**

La Dirección de Recursos Humanos es responsable de brindar al recién llegado información precisa acerca de los siguientes aspectos: Historia y evolución de la organización. Puesto de trabajo que va a ocupar, características, funciones, relaciones con otros puestos, medios de trabajo que se utilizan, expectativas de desarrollo, salario. Reglamentos, códigos e instrucciones existentes.

- **Inducción Específica:**

La inducción específica se aplica a los recién llegados y a todos los movimientos internos. El jefe inmediato ejecutará esta inducción mediante las siguientes acciones:· Presentación entre los colegas.· Mostrar el lugar de trabajo.· Objetivos de trabajo del área, estrategia, etc.· Ratificación de las funciones del puesto y entrega de medios necesarios.· Formas de evaluación del desempeño.· Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres, relaciones de jerarquía, etc.· Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje.· Métodos y estilos de dirección que se emplean.· Otros aspectos relevantes del puesto, área o equipo de trabajo. Mostrar principales instalaciones de la organización.

El autor sostiene que el proceso de inducción se realiza en dos etapas: la específica y general. La inducción general se debe aplicar solo a los recién llegados, en tanto que la específica está dirigida tanto a los nuevos trabajadores como a los movimientos internos

2.2.8.- Ventajas de la Inducción

Según Chiavenato (2000:105) la inducción:

- Permitirá al nuevo empleado recibir información general necesaria acerca de la empresa, es decir, tener conocimiento de las normas, reglamentos y

procedimientos que lo regirán, desde el momento que forme parte de la organización.

- Ayudará a la reducción del número de despidos o de acciones correctivas gracias al conocimiento de los reglamentos de la empresa y de las consecuencias derivadas de su violación.
- Permitirá al supervisor explicarle al nuevo empleado cuál es su posición en la organización.
- Será más fácil instruir al nuevo empleado de acuerdo a los requisitos definidos en la descripción de cargos que va a ocupar el mismo.
- Ayudar a la integración/ socialización.

La inducción es el proceso que permite al empleado de nuevo ingreso la adaptación a su entorno laboral, ayudando así a que minimicen los nervios y temores de encontrarse en un entorno extraño y nuevo para él. Puede determinarse que la inducción es un factor de la integración, puesto que ayuda a facilitar el proceso de socialización entre el nuevo trabajador y su equipo de trabajo.

2.2.9.- Etapas de la inducción

Chiavenato (2007:115) explica que el proceso de inducción comprende tres etapas:

Primera Etapa:

Se aporta información general acerca de la compañía. El departamento de Recursos Humanos debe presentar temas que se relacionan con los empleados, como la visión de la compañía, hacen un repaso de las políticas y procedimientos de la empresa, y los sueldos. Se Presenta una lista donde se verifican si se le ha proporcionado toda la información sobre el trabajo al empleado.

Segunda Etapa:

Esta etapa es responsabilidad del supervisor inmediato del empleado. En algunos casos, el supervisor puede delegar esta tarea a algún empleado con más tiempo en el departamento. Las actividades que se cubren en esta etapa son los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento para que el empleado lo conozca, una sesión de preguntas y respuestas y presentaciones a los otros empleados. El supervisor debe explicar con claridad las expectativas en el desempeño y las reglas específicas de trabajo en ese momento.

Tercera Etapa:

Aquí se involucra la evaluación y el seguimiento, que están a cargo del departamento de Recursos Humanos junto con el supervisor inmediato. Durante la primera y segunda semana el supervisor trabaja con el empleado para aclarar información y cualquier duda que tenga el empleado y asegurarse de su integración en el grupo de trabajo. Los profesionales de Recursos Humanos les ayudarán a los supervisores a certificar que se efectúe esta tercera etapa tan importante.

De acuerdo con lo que expresa Chiavenato (ob. cit:115), el proceso de inducción se debe realizar en tres etapas concatenadas y cronológicas, a fin de que los conocimientos impartidos en ella sean de lo general a lo particular, es decir, en la primera etapa se tratan aspectos generales de la organización, desde la filosofía organizacional (misión, visión y valores) hasta su reseña histórica, objetivos y políticas en esta etapa se busca fomentar el sentido de pertenencia del nuevo trabajador con su organización.

Por su parte, la segunda y tercera etapa son más específicas y se busca que el trabajador conozca las instalaciones de la empresa, las normas

de higiene y seguridad y los requerimientos generales de la organización, tratan los aspectos puntuales del puesto a desempeñar, los compañeros de trabajo y sus funciones y responsabilidades. Aquí también se realiza el seguimiento y evaluación, con el cual se determinará el éxito o no del programa.

2.3.- BASES LEGALES

Los preceptos legales que sustentan la presente investigación son la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras, la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo y la Ley del Estatuto de la Función Pública.

2.3.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 87.

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Este artículo expresa que toda persona está en su obligación de trabajar, es su derecho constitucional, esto conlleva que el Estado Venezolano garantizará las políticas necesarias para que una persona tenga una ocupación productiva, a nivel de esta investigación es factible el presente artículo dado que el patrono está sujeto a contribuir lo necesario para captar nuevos trabajadores, es de allí donde deben garantizar condiciones favorables cuando se tiene a un nuevo trabajador.

2.3.2.- Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTT)

Artículo 156.

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

El artículo consagra el establecimiento de condiciones de trabajo adecuadas, en donde los trabajadores puedan desarrollar sus capacidades creativas y potencialidades como persona. Los aspectos consagrados en este artículo deben ser incluidos como parte del proceso de formación general durante la primera etapa del proceso de inducción.

2.3.3.- Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Artículo 16.

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales tendrá las siguientes competencias:

Desarrollar programas de educación y capacitación técnica para los trabajadores y las trabajadoras y los patronos y las patronas, en materia de seguridad y salud en el trabajo

Este artículo consagra que el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales tiene dentro de sus competencias elaborar programas que permitan el desarrollo y capacitación de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral, siendo estos puntos de vital importancia en todo programa de inducción.

Artículo 53.

Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

- a) Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.
- b) Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de

accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral...

En este artículo se consagra la obligatoriedad de informar al inicio de sus funciones en la organización de las características de sus puestos de trabajo y de los riesgos inherentes al mismo y sus medidas preventivas, siendo estos puntos cruciales en los programas de inducción.

2.3.4.- Ley del Estatuto de la Función Pública

Artículo 1.

La presente Ley regirá las relaciones de empleo público entre los funcionarios y funcionarias públicos y las administraciones públicas nacionales, estatales y municipales, lo que comprende:

1. El sistema de dirección y de gestión de la función pública y la articulación de las carreras públicas.
2. El sistema de administración de personal, el cual incluye la planificación de recursos humanos, procesos de reclutamiento, selección, ingreso, inducción, capacitación y desarrollo, planificación de las carreras, evaluación de méritos, ascensos, traslados, transferencia, valoración y clasificación de cargos, escalas de sueldos, permisos y licencias, régimen disciplinario y normas para el retiro.

Según lo plasmado en este artículo, la administración de personal debe velar por la ejecución de los procesos de la gestión de talento humano, entre ellos se encuentra la inducción, la cual va a facilitar el acoplamiento del nuevo trabajador a su organización.

Artículo 10.

Serán atribuciones de las oficinas de recursos humanos de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional:

- Crear y coordinar los programas de inducción, desarrollo y capacitación del personal, de conformidad con las políticas que establezca el Ministerio de Planificación y Desarrollo.

Con relación al presente artículo menciona que entre las atribuciones que tiene el departamento de Recursos Humanos se encuentra la creación y coordinación de programas de inducción

2.4.- MARCO INSTITUCIONAL

En el marco organizacional, se detalla de una manera explícita la descripción de la organización, su conformación, la reseña histórica y todo lo referente a su visión, misión y objetivos, contando con una forma de revelar las características de una organización, la funcionabilidad de su estructura organizativa el marco organizacional muestra un resumen de la organización.

2.4.1.- Descripción de la Institución

De acuerdo con la información suministrada por la Coordinación de Administración, la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre del Estado Sucre, es una institución local que tiene como prioridad velar por el cumplimiento del desarrollo del Municipio Sucre, teniendo como dedicación hacer cumplir la Ley Orgánica del Régimen Municipal, ejecutando el presupuesto en correspondencia con el Plan de Gestión Local, asegurarse en mantener la seguridad y el orden del Municipio Sucre, velar por el funcionamiento de la

Instituciones Municipales adscritas a la misma con el desempeño de generar el aporte necesario al desarrollo económico, social, cultural, educativo y deportivo del municipio, dar atención en cuanto a las solicitudes y problemas que afrontan los concejos comunales, comunas y el público en general.

2.4.2.- Ubicación Geográfica

La sede de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre está localizada en la ciudad de Cumaná -Estado Sucre, específicamente en la Avenida Universidad sector los Uveros.

2.4.3.- Reseña Histórica

De acuerdo con la información suministrada por la Coordinación de Administración, la Alcaldía del Municipio Sucre del Estado Sucre, es una institución local que se rige por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y por la Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Fue creada en 1990; año en el cual se eligió de forma uninominal a quien representaría la máxima autoridad del Municipio, siendo electo como primer Alcalde al Licenciado Eloy Gil Emanuelli y en el año 1993 fue reelecto. Para las Elecciones Municipales del año 1996 fue electo como Alcalde del Municipio Sucre al Doctor Elio Figuera Yibirín, igualmente el 30 de julio del año 2000 resulto electo como representante de la Alcaldía al Licenciado Ramiro Enrique Gómez Suarez. En las elecciones del mes de Noviembre de año 2004 queda electo el Licenciado Enrique Maestre como nuevo Alcalde para el periodo 2004-2008, seguidamente, esta Alcaldía estuvo bajo la dirección del Licenciado Rafael Acuña, electo en Noviembre del año 2008 y actualmente es presidida por David Velásquez elegido en noviembre del año 2013.

En el año 2009 se modificó la Estructura Organizativa de la Alcaldía, dicho cambio se ejecutó con lo establecido por el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela Hugo Chávez Frías, de la implementación de la ley de las comunas y otras leyes del poder popular.

2.4.4.- Misión, Visión y Objetivos de la Institución

Según el Manual de Organización de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre su Misión, Visión y objetivos institucionales son los siguientes:

2.4.4.1.- Misión

La Alcaldía del Municipio Sucre, es el ente gestor del municipio, y tiene como misión cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de Régimen Municipal, las ordenanzas municipales y hacer uso de las competencias que les confiere la Ley Orgánica de Descentralización y la propia Constitución Nacional; ejecutará presupuesto en correspondencia con el plan de gestión local que contempla la modernización de la administración, elevar el nivel técnico y cultural de los funcionarios al servicio de la alcaldía, fortalecer el crecimiento institucional. Mejoramiento de los servicios públicos, seguridad de la vida y de los bienes de las personas y la ejecución de los proyectos económicos, sociales y culturales previstos en el plan de gestión local y organizar y educar a las comunidades para que participen activamente con la Alcaldía en la ejecución de los planes y programas previstos para cada comunidad.

2.4.4.2.- Visión

Ser una alcaldía que cuenta con una administración modernizada que responda a los niveles de eficiencia de una gerencia moderna; un cuerpo de ordenanzas actualizadas que sirvan de marco jurídico a los cambios que exige la administración municipal, unos servicios

públicos que satisfagan demandas de los usuarios, un sistema de seguridad pública que garantice la vida y los bienes de las personas e inspire confianza a los inversores. Una Alcaldía fortalecida institucionalmente capaz de concretar acuerdos con entes públicos y privados, nacionales e internacionales para financiar los programas y proyectos económicos, sociales y culturales contemplados en el plan de gestión local en cuya ejecución la comunidad organizada tenga una participación activa permanente.

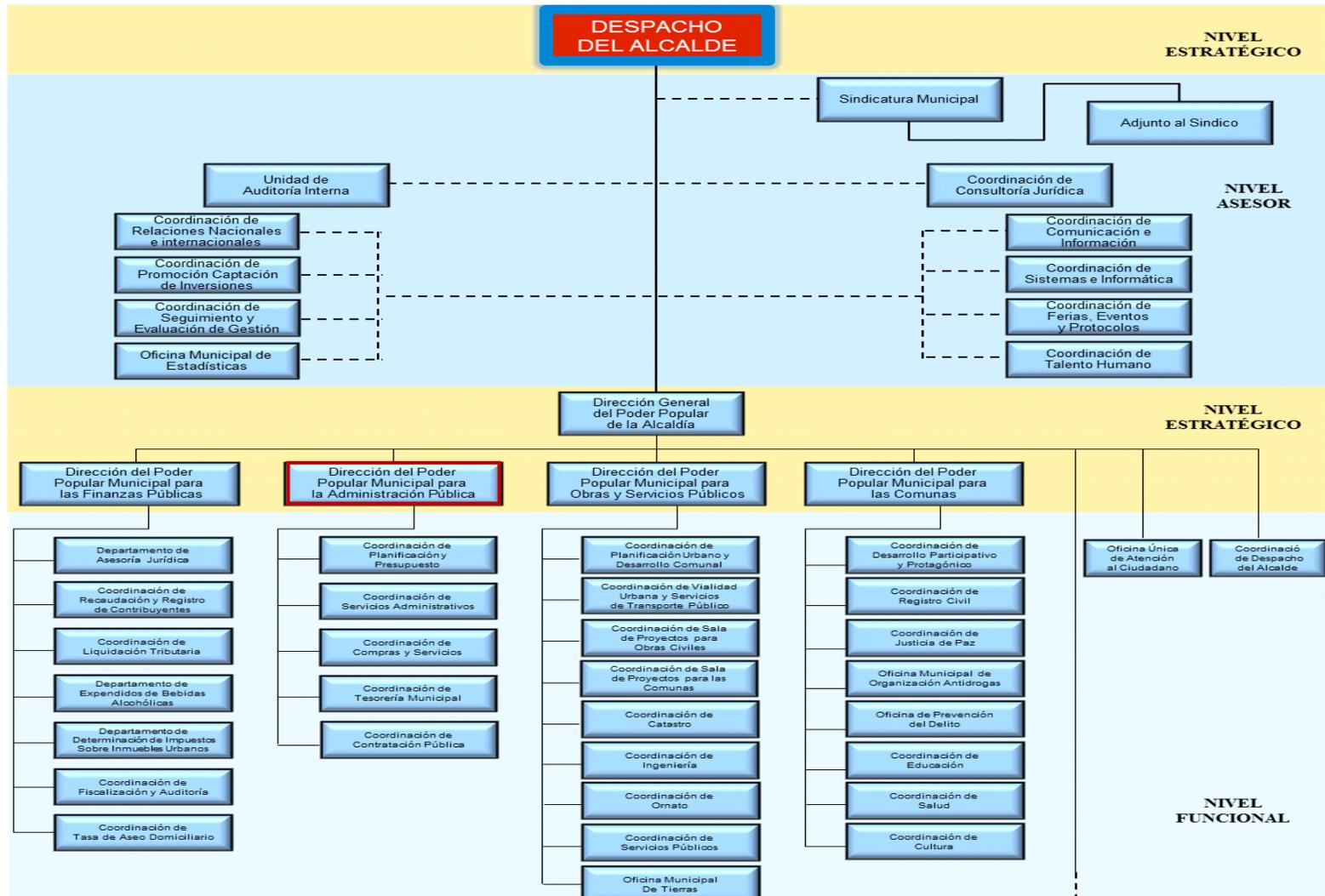
2.4.4.3.- Objetivos de la Institución

El objetivo principal de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre es garantizar y atender todas las demandas y necesidades que afronta la colectividad del municipio, en ese mismo enfoque se priorizan de la manera siguiente:

- Dar cumplimiento de la Gestión municipal y garantizar el servicio de las instituciones públicas adscritas a la Alcaldía y que éstas estén al servicio de la población del Municipio Sucre, brindando el mejor servicio para nuestra ciudadanía.
- Gestionar la recolección de desechos sólidos, reduciendo el grado de contaminación para la población, a su vez genera políticas necesarias para la concientización de la población en esta materia.
- Garantizar el orden y la seguridad del Municipio Sucre.
- Garantizar las condiciones necesarias para el crecimiento económico del municipio para que se enlace en el marco socio-productivo de la nación.

- Fomentar la cultura, la educación y el deporte para nuestra población municipal.
- Atender de manera rápida las peticiones de las comunidades.
- Involucrar las comunidades organizadas en la gestión municipal, ampliando la participación activa en todos los proyectos económicos, sociales, culturales, deportivos entre otros.
- Generar el crecimiento y el desarrollo del municipio sucre en ser unas de las ciudades modelo de Venezuela.
- Mantener una gerencia eficiente y eficaz para los ciudadanos del municipio.

2.4.4.4.- Estructura Organizativa de la Alcaldía del Municipio Sucre



Fuente: Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre

2.4.4.5.- Dirección del Poder Popular Municipal para la Administración Pública.

Según el Manual de Organización de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre la dirección de administración, tiene como competencia regular la administración de la Alcaldía del municipio Sucre, establecer el control del uso de los recursos financieros, también bajo su cargo está la supervisión de las siguientes coordinaciones: Coordinación de Planificación y Presupuesto, Coordinación de Servicios Administrativos, Coordinación de Compras y servicios, Coordinación de Tesorería Municipal y la Coordinación de Contratación Pública, los cuales tiene el deber de supervisar las funciones de dichos departamentos.

2.5.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Departamento:** *La palabra "departamento" designa un área bien delimitada, una división o sucursal de una organización sobre la cual un gerente tiene autoridad para el desempeño de actividades especificadas.* Koontz (1990: 186).

- **Estructura:** *Ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo y su relación entre ellas.* Hernández y Rodríguez (2002:84).

- **Inducción:** *Proceso sistemático y planificado, a través del cual se influye en los conocimientos y aptitudes del personal que ingresa a una organización o nueva posición, para producir la rápida adaptación e integración a la organización y a su puesto de trabajo* Dessler (1997: 238).

- **Integración:** *Hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo.* Koontz (1998:152).

- **Organización:** *Una unidad social consciente coordinada, se compone de dos o más personas que trabajan con relativa continuidad para conseguir una meta o conjunto de metas comunes.* (Robbins (1987: 543).

- **Personal:** *Concepto que engloba toda la actividad del área de los recursos humanos de la empresa, así como la relación laboral y la contratación de nuevos empleados.* Rosenberg (1996: 304).

- **Socialización:** *Proceso por el cual el individuo aprende a conformarse a las normas del grupo.* William y Meyer (1991: 3)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico está estructurado por un conjunto de elementos necesarios que llevaron a decidir la forma de investigación. En este capítulo se evidencia el nivel y diseño de la investigación, así también como el aspecto relacionado con la población, el área de investigación y fuentes de información. De igual manera, se resaltan las técnicas e instrumentos de recolección de información y se detallan de forma muy explícita cómo se analizaron los datos obtenidos.

3.1.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Arias, (2006:21), define el nivel de investigación como aquel que *“se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”*.

Por otra parte, Hurtado, (2008: 117), define la investigación factible como: *“El tipo de investigación que intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación”*.

Por lo planteado, y de acuerdo a la naturaleza y características del problema objeto de estudio, esta investigación se enmarca dentro del tipo proyecto factible.

3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Arias (2006:27), establece que *“el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental”*.

La investigación de Campo, es definida por Arias (Ob. Cit.:27) como aquella que consiste *“ en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existente”*.

Esta investigación será de campo, ya que los datos que se recolectaron serán extraídos directamente del área estudiada, sin modificar o alterar nada.

3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA

Arias (2006:81), define Población como *“el conjunto de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones que se extrae de la población accesible, es decir, representa una parte de la población objeto de estudio”*.

En la presente investigación se trabajó con la población total representada por 79 miembros del personal que ingresaron a la coordinación de Administración y registrados en la nómina de la Alcaldía del Municipio Sucre a partir del mes de marzo de 2017.

Por ser la población manejable para los investigadores, no se tomó muestra.

3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN

Refiriéndose a las fuentes de información Arias, (2006:27) las define como *“todo lo que suministra datos o información. Según su naturaleza las fuentes de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios)”*, es decir, las fuentes de información son las personas y documentos que proveen los datos, y están divididas en fuentes primarias y fuentes secundarias.

Las fuentes de información primarias en esta investigación estuvieron representadas por el personal de nuevo ingreso, Adscrito a la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del municipio Sucre, debido a que estas personas representaron la fuente viva que suministro la información de primera mano para el desarrollo de la investigación.

Por otra parte, las fuentes secundarias fueron los diferentes textos de autores renombrados, artículos de revistas, enciclopedias, trípticos, folletos, páginas web, trabajos de grado, informes de investigación, leyes, documentos institucionales, entre otros muchos que sirvieron de soporte teórico a la investigación.

3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la realización de esta investigación se llevó a cabo mediante el uso de técnicas metodológicas que sirvieron para obtener la información necesaria y proceder analizarla.

Arias (2006:67-68), define las técnicas de recolección de datos como: *“el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”*; y por instrumentos menciona que son: *“cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar*

informaron.” Las técnicas de recolección de datos y el respectivo instrumento que será utilizado en el desarrollo de esta investigación, serán los siguientes:

Las técnicas empleadas fueron la entrevista y la observación. La entrevista es definida por Arias (2004:73) como: *“la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado”*. Para la realización de la entrevista se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual según Arias (ob.cit.:74) *“es la modalidad de encuesta de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”*.

En esta investigación se trabajó con un cuestionario mixto, que estuvo estructurado por una serie de preguntas abiertas y cerradas, que los trabajadores de nuevo ingreso de la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del municipio Sucre, respondieron

Por otra parte la observación, según Arias (2006:83): *“consiste en visualizar mediante la vista, en forma sistemática cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecido”*

En tal sentido, la observación se efectuó con la ayuda de instrumentos como block de notas y lista de cotejo a fin de registrar sistemáticamente los hechos observados

3.6.- VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Después de diseñar el instrumento con la cual se trabajará hay que proceder en la confiabilidad y determinar su validez el cual será confiable. Según Hernández Sampieri (2006: 277-278), *“se refiere al grado en que un*

instrumento realmente mide la variable que pretende medir.....La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia: 1) evidencia relacionada con el contenido, 2) evidencia relacionada con el criterio y 3) evidencia relacionada con el constructo". En este sentido, la validez y confiabilidad del instrumento que se trabajará quedará conforme a la opinión de expertos.

3.7.- TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se continuó con el procesamiento y análisis. Cuando se llega a este punto es importante asegurar que los datos obtenidos sean precisos, claros y explícitos para que no quede ninguna confusión en el proceso. Después de ser revisado, depurado y examinada dicha información se procedió a realizar una separación entre los datos numéricos y de los datos cualitativos.

Luego de todo lo anterior, los datos que han sido depurados y clasificados fueron ordenados mediante la codificación de datos, en éste se proceden a transformarlos de respuestas abiertas y cerradas a cuantificarlos de manera que puedan ser medidos en datos numéricos que luego fueron tabulados y contados.

Posteriormente se procedió a categorizar los datos recolectados, y llevarlos a la tabulación, esto consiste en resumir de manera detallada los datos formándolos en tablas estadísticas, se utilizó el programa Microsoft Office Excel, éste permite visualizar los resultados obtenidos en cuadros y gráficas.

CAPÍTULO IV

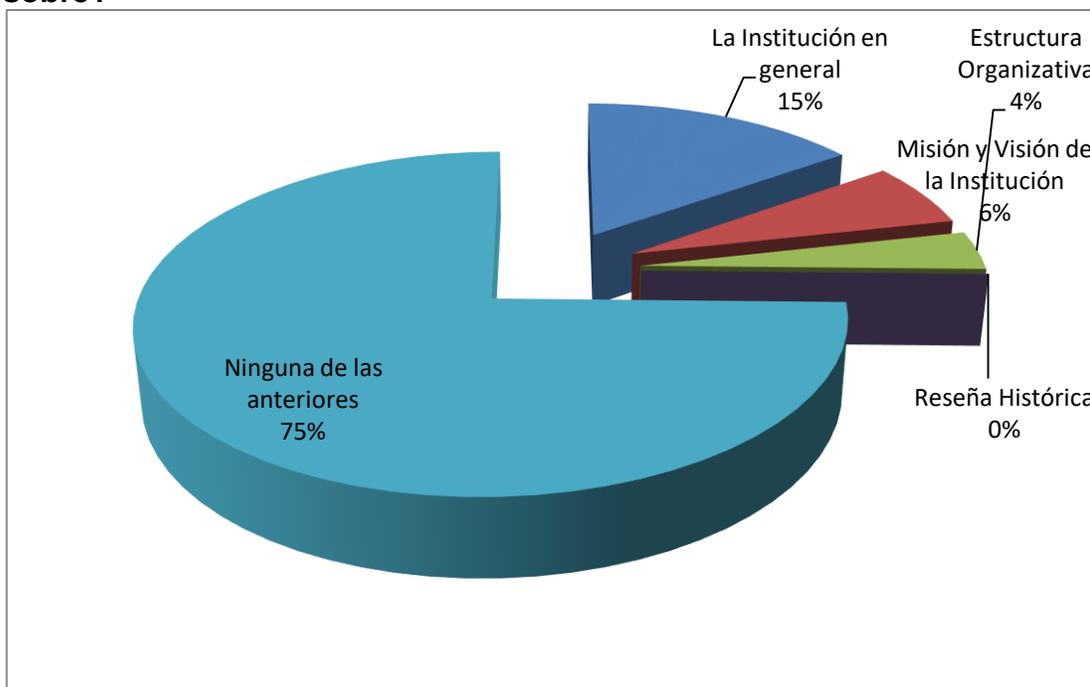
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados es un proceso sistemático, donde se tabulan los datos obtenidos con la aplicación del instrumento, para transformarlos en información, representarlos en forma de gráficos, cuadros, tablas entre otros y posteriormente ser analizados; este capítulo tiene como propósito dar respuestas a los objetivos que se plantearon dentro del marco de la investigación.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario al personal contratado de nuevo ingreso adscrito a la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, la información se estructuró en forma de gráficos y se analizó con base a los aspectos teóricos contenidos en el marco teórico, utilizando la inferencia y la deducción como métodos de interpretación.

A.- INDUCCIÓN GENERAL

Gráfico N° 1 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución recibió información sobre?

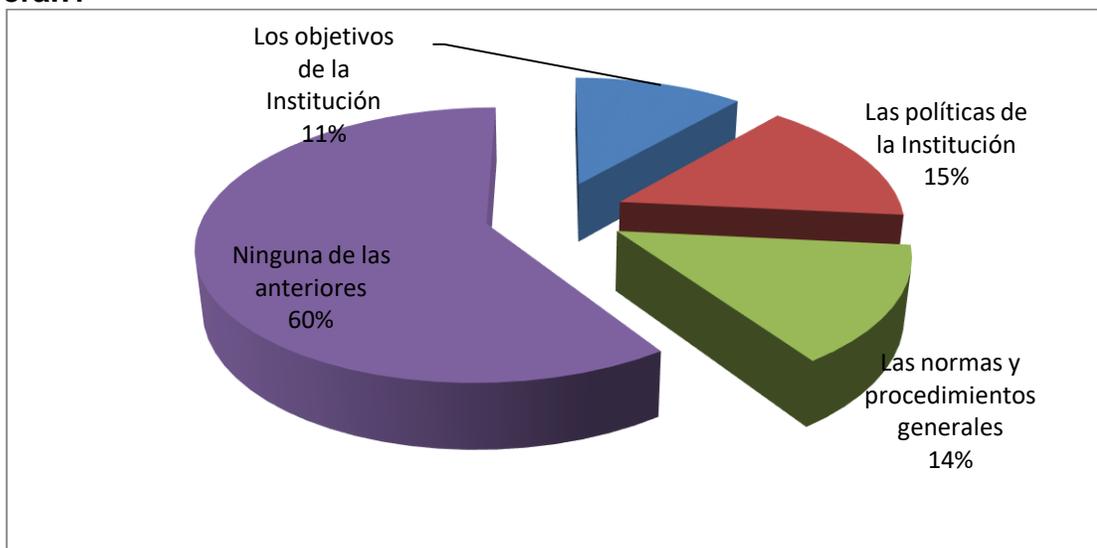


Fuente: Datos procesados por los autores

Los resultados del gráfico N° 1, señalan que el 75% del personal contratado de nuevo ingreso no se le ofreció ninguna información sobre los aspectos generales de la institución (misión, visión, objetivos, estructura, etc.), el 15% de los encuestados afirmó haber recibido solamente información general de la institución, y un 6% señaló que le informaron sobre la misión y visión de la institución. Estos datos evidencian que a la mayoría del personal no se le suministró cierta información sobre institución, lo que demuestra una gran carencia de parte de la institución en lo que inducción se refiere, ya que este paso es de vital importancia porque le permitirá a su

personal tener conocimiento de la organización en la cual trabaja, lo que favorece su proceso de socialización. Al respecto Dessler (1994:235), señala: *“La orientación inicial puede ayudar a reducir el nerviosismo del primer día de los nuevos empleados así como el choque con la realidad que podrían experimentar”*.

Gráfico N° 2 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución le indicaron cuáles eran?

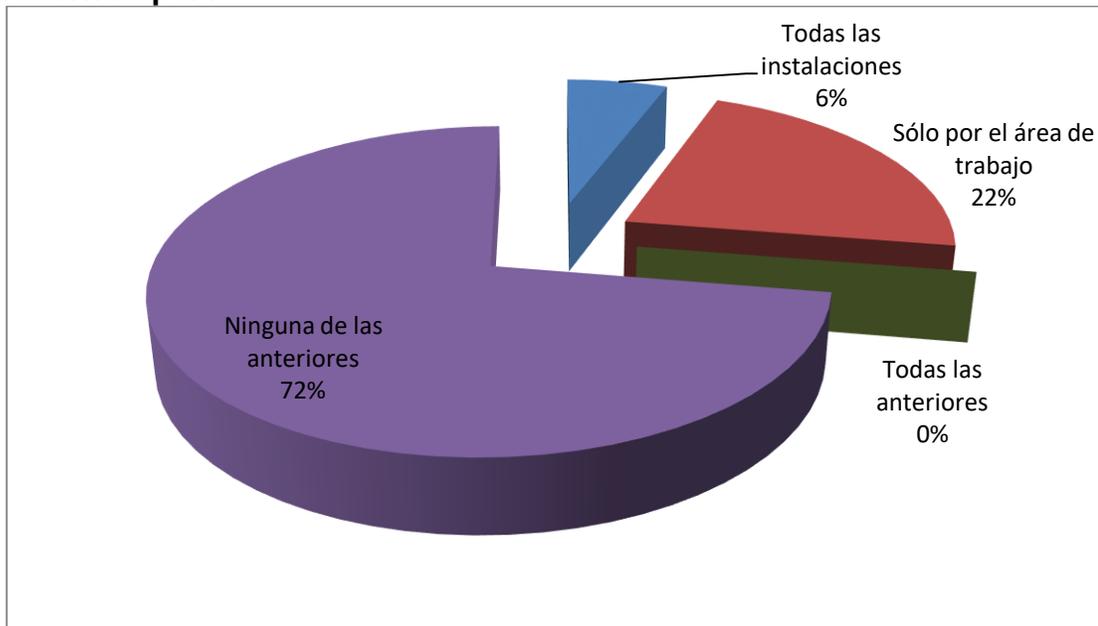


Fuente: Datos procesados por los autores

En el Gráfico N°3 se puede visualizar que al 60% de los trabajadores contratados nuevos ingresos no se les brindó información sobre los objetivos, políticas, normas y procedimientos de la institución, en tanto, el 15% mencionó haber recibido información sobre las políticas, un 11% sobre los objetivos y a un 14% se les informó sobre las normas y procedimientos de la institución. Esto demuestra que el proceso de inducción de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre no es consistente, ya que la información brindada a los trabajadores no es la misma, lo que ocasiona que

existan trabajadores que comenzaron a laborar en la institución sin conocer los aspectos antes señalados esta situación podría generar en el nuevo empleado mucha incertidumbre, ya que no puede determinar si su actuación se ajusta a la filosofía organizacional En tal sentido Dessler, (ob. Cit: 237) señala: *“La orientación inicia el proceso de integración de metas de la compañía con las metas del empleado, un proceso que es un paso hacia la obtención del compromiso del empleado con la empresa, sus valores y metas”*

Gráfico N° 3.¿Cuándo usted ingresó en la organización le hicieron un recorrido por?

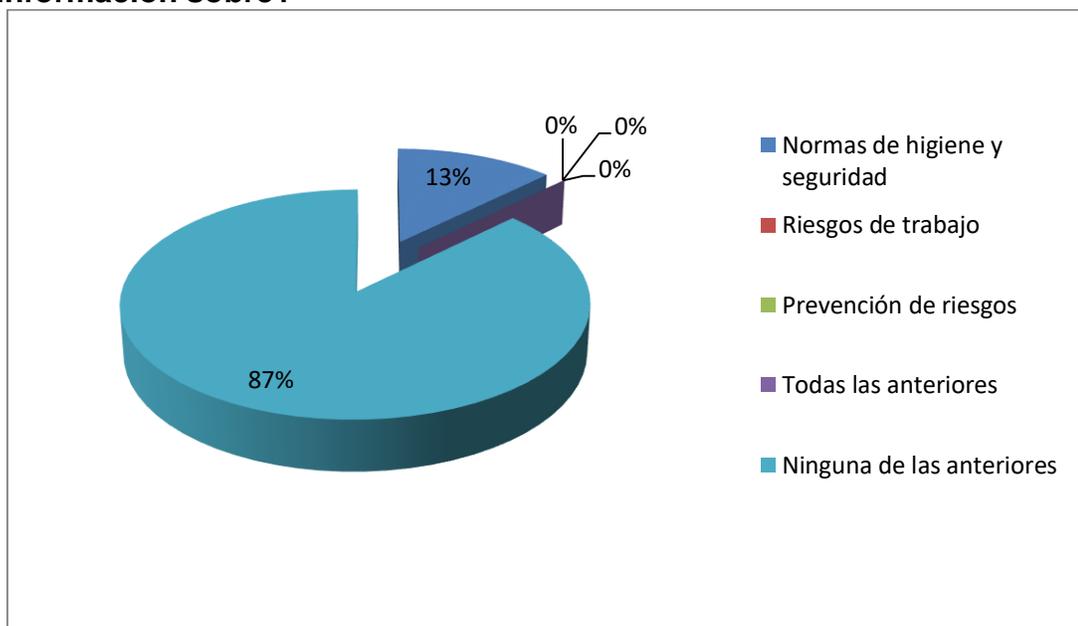


Fuente: Datos procesados por los autores

De acuerdo con la información suministrada por los trabajadores el 72% manifestó no haber realizado ningún recorrido por la institución al momento de su ingreso, a un 22% solo se le dio un recorrido por el área de trabajo y solamente un 6% recorrió todas las instalaciones de la Alcaldía

Estos datos permiten inferir, que muchos de los entrevistados en sus inicios en la institución se encontraban desorientados en las instalaciones de la alcaldía, lo que podría ocasionar demoras y retraso en la realización de su trabajo.

Gráfico N° 4 ¿Cuando usted ingresó a la Institución, recibió alguna información sobre?

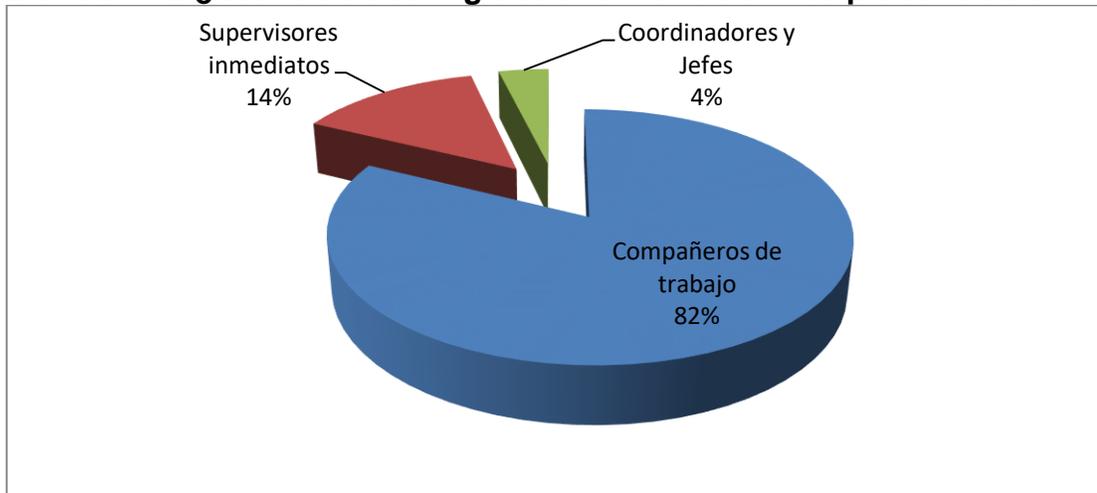


Fuente: Datos procesados por los autores

En el Gráfico N°4 se pone en evidencia que al 87% del personal contratado no se le brindó información sobre las normas de higiene y seguridad, los riesgos de trabajo y su prevención, solamente un 13% de los encuestados manifestaron haber recibido información solamente sobre los riesgos, situación que es muy preocupante, ya que esto indica que el personal que está laborando sin conocimiento de los riesgos laborales. En tal sentido es importante señalar que esta información es de vital importancia ya que minimiza el riesgo de cometer actos inseguros y

generar algún accidente en el área de trabajo, así como prevenir enfermedades profesionales

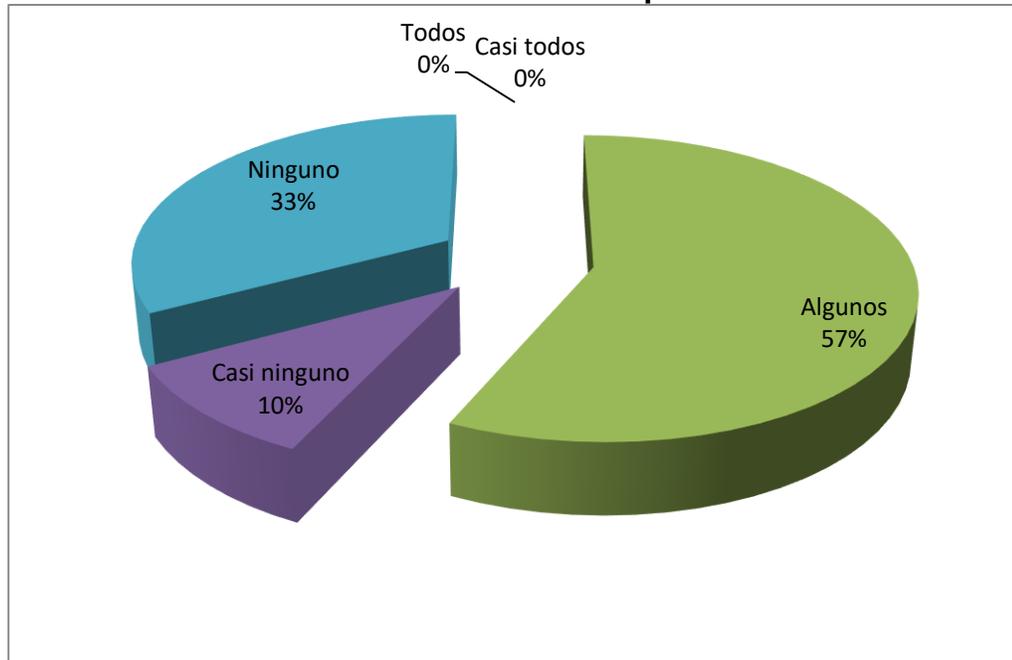
Gráfico N° 5 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución fue presentado a?



Fuente: Datos procesados por las autores

Según los resultados obtenidos, el 82% de los trabajadores encuestados afirman haber sido presentados solo a sus compañeros de trabajo, un 14% a los supervisores y solamente un 4% fueron presentados a los coordinadores y jefes. Estos resultados evidencian que la mayoría del personal no fue presentado a todo el personal de la institución con lo cual se está obviando un paso muy importante del proceso de inducción, ya que es importante que el personal se conozcas para crear lazos de amistad y compañerismo y así puedan trabajar en conjunto para lograr las metas y objetivos que se han trazado en la organización y de ella va a depender el éxito de la misma. Además conocer a sus jefes y compañeros contribuye a reducir la ansiedad e incertidumbre que genera no saber si se es aceptado por los miembros de la institución

Gráfico N° 6 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución recibió información sobre los beneficios socioeconómicos a los que tiene derecho?

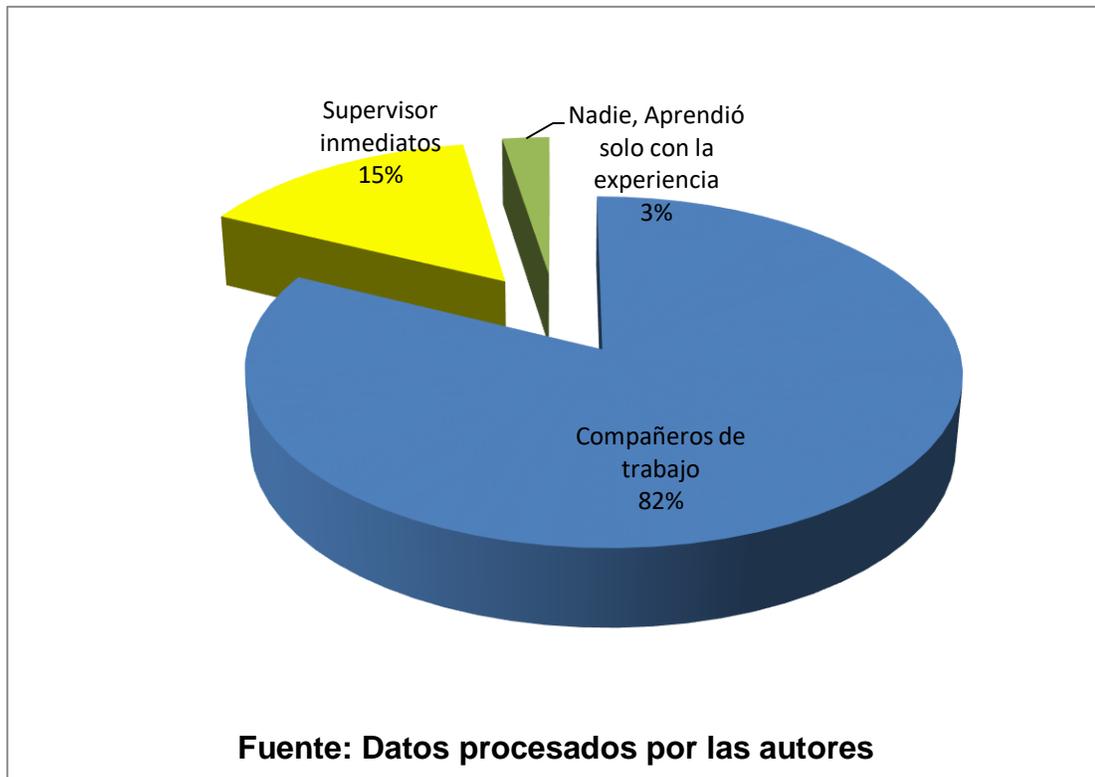


Fuente: Datos procesados por los autores

En el gráfico N°6 se observa que el 57% del personal recibió información sobre algunos de los aspectos socioeconómicos, el 33% no recibió ningún tipo de información y el 10% manifestó no haber recibido casi ninguna información de los beneficios socioeconómicos. Esto demuestra una vez más la deficiencia del proceso de inducción de la institución. Es necesario destacar que es deber de las organizaciones proporcionar información adecuada sobre todos los beneficios económicos que otorga a sus trabajadores, y así estos podrán saber con exactitud a qué beneficios que tiene derecho y aclarar las dudas sobre lo que espera de la institución.

B.- INDUCCIÓN AL ÁREA DE TRABAJO

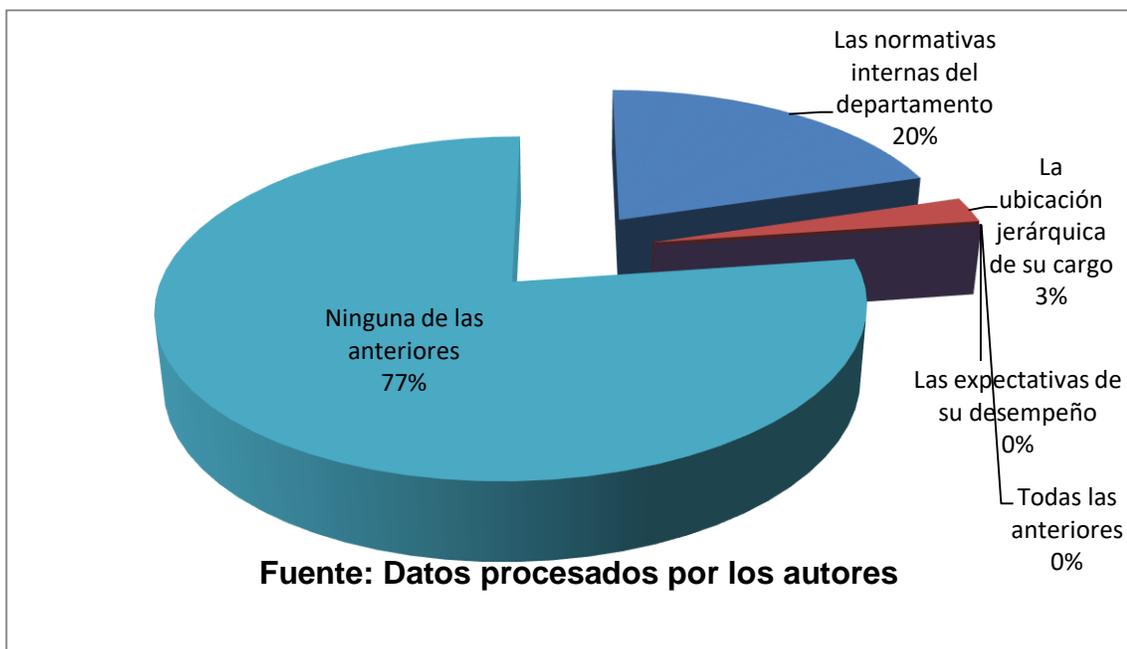
Gráfico N° 7 ¿Cuándo usted ingresó a la organización quien le informó sobre las funciones y responsabilidades de su trabajo?



El gráfico N°7 muestra que al 82% del personal encuestado le sus funciones y responsabilidades un compañero de trabajo, el 15% el supervisor inmediato y el 3% aprendió con la experiencia diaria. Esta situación podría estar generando altos niveles de ansiedad y angustia en los nuevos trabajadores, ya que no conocen con exactitud cuáles son las responsabilidades y tareas de su puesto de trabajo, además también acarrea incomodidades, demoras y pérdidas de tiempo en sus compañeros de trabajo ya que estos deben constantemente detener sus labores para ayudar al compañero. Es necesario acotar que es el departamento de recursos

humanos conjuntamente con los supervisores de áreas los encargados de explicar las funciones y responsabilidades de los nuevos trabajadores. Al respecto, Shaun (2004:161) establece “*La responsabilidad principal de llevar a cabo, supervisar y evaluar la inducción corresponde tanto a los gerentes de área como a los gerentes de personal respectivos*”

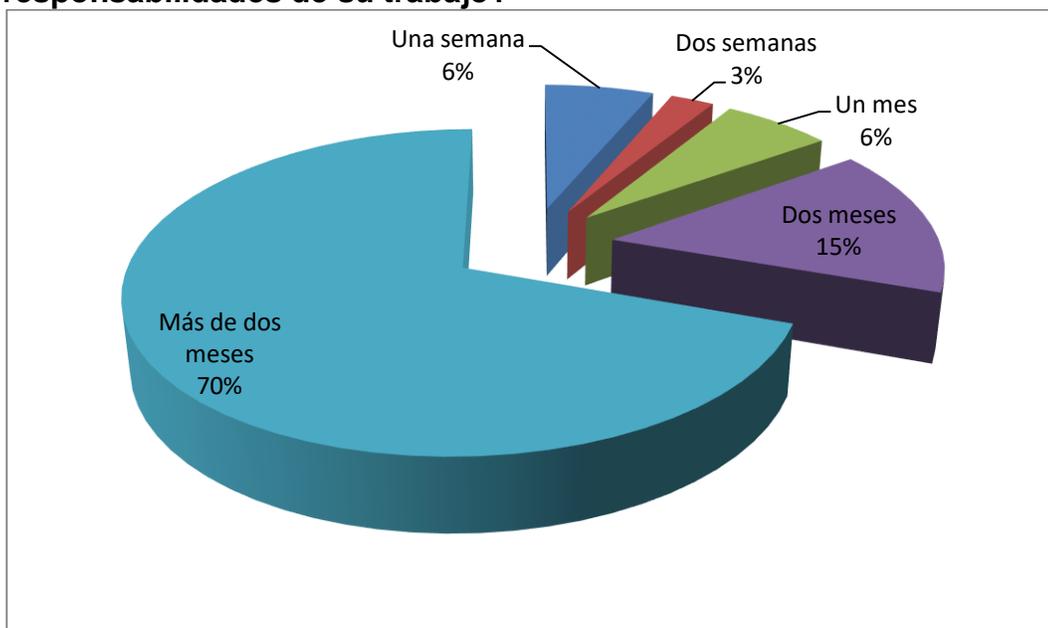
Gráfico N° 8 ¿Cuándo usted ingresó a la organización se le informó sobre?



Según la información obtenida, el 77% del personal encuestado señaló que cuando ingresó a la organización no recibió ningún tipo de información sobre las normas internas del departamento, la ubicación jerárquica de su cargo, ni de las expectativas de su desempeño, en tanto que el 20% del personal contratado de nuevo ingreso afirmó haber sido informado solo y el 3% sobre la ubicación jerárquica de su cargo y su ámbito de actuación. Esto evidencia la vaga información suministrada por la institución en el proceso de inducción. Es de vital importancia que desde el momento del ingreso del nuevo miembro a la organización se le proporcione

información inherente al departamento en donde va a trabajar, sus normas, ubicación jerárquica, las expectativas de su desempeño, para así minimizar “el choque con la realidad” el cual, según Dessler (Ob. Cit: 2.35), “se refiere a la discrepancia entre lo que el nuevo empleado espera de su nuevo empleo y la realidad”

Gráfico N° 9 ¿Cuánto tiempo le llevó conocer las funciones y responsabilidades de su trabajo?

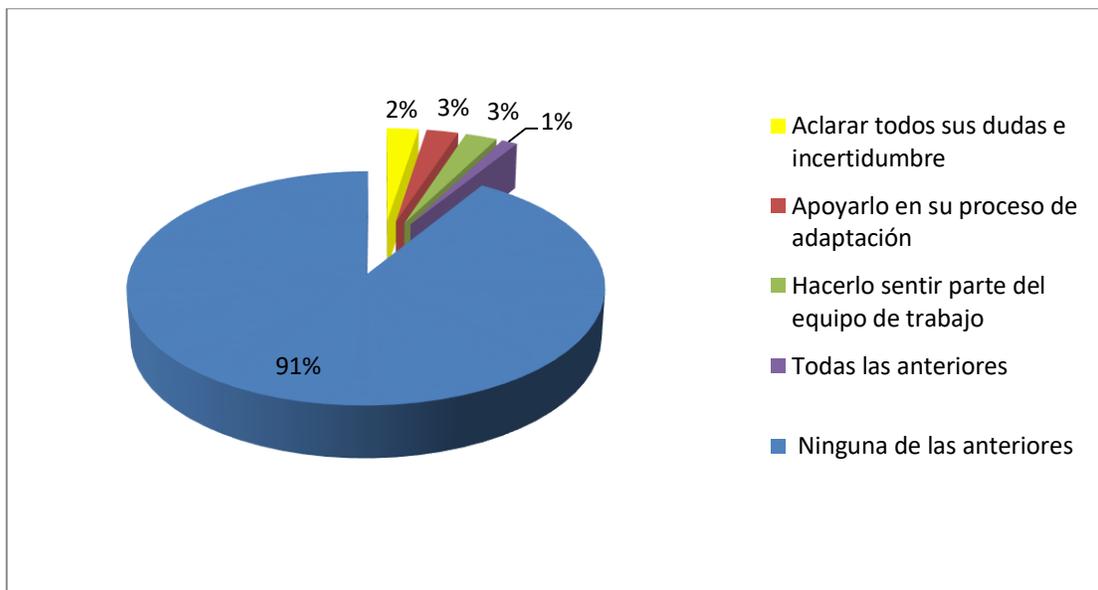


Fuente: Datos procesados por las autores

De acuerdo a lo observado en el gráfico, 70% de los encuestados manifestaron que les llevó más de dos meses conocer sus funciones y responsabilidades, un 12% un dos meses, 6%, tardó un mes, otro 6% una semana y un 3% dos semanas para conocer de sus funciones. Esto permite evidenciar que el no contar con un programa de inducción adecuado se generan tardanzas en el aprendizaje las responsabilidades y funciones de los

trabajadores, lo que a su vez ocasiona disminución de la productividad y por ende dificulta el logro de los objetivos organizacionales.

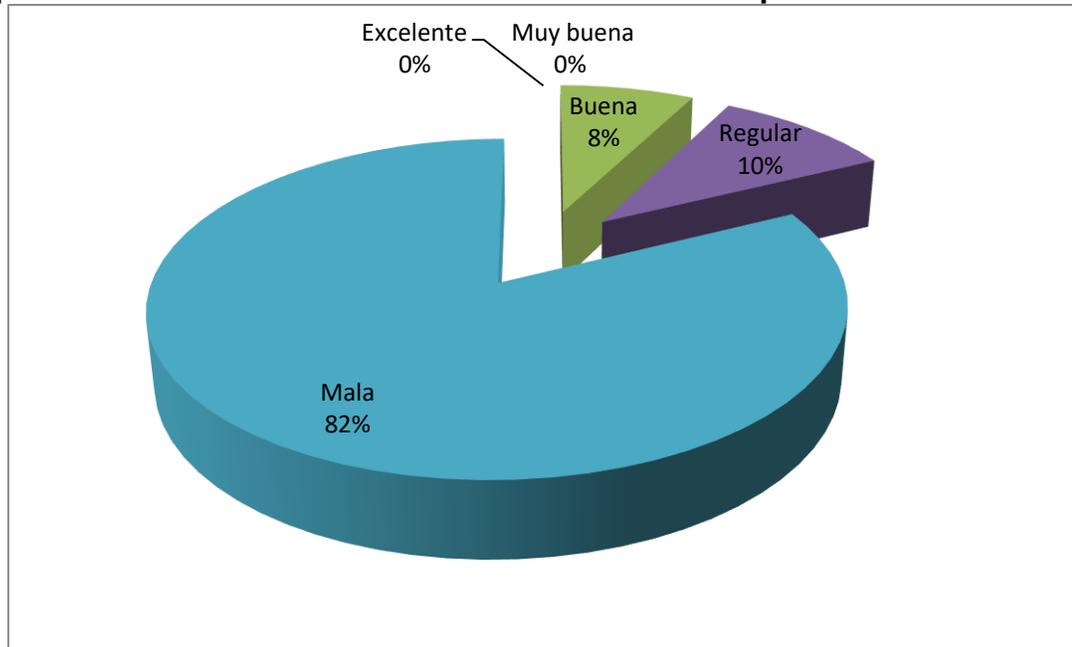
Gráfico N° 10 ¿Durante las primeras semanas de su permanencia en la institución, su supervisor se aseguró de?



Fuente: Datos procesados por los autores

De acuerdo con el gráfico N° 11, el 91% de los trabajadores encuestados manifestaron que su supervisor no se preocupó de aclarar sus dudas e incertidumbres, ni de apoyarlo en su proceso de adaptación o hacerlo sentir parte del equipo de trabajo. Esta situación es muy crítica y afecta negativamente el proceso de adaptación del nuevo trabajador quien en sus inicios se siente muy inseguro, al verse inmerso en un ambiente desconocido, con normas, políticas y procedimientos extraños para él, y por tanto las dudas e incertidumbres es lo que impera en ese momento, y aclararlas es crucial en su proceso de adaptación.

Gráfico N° 11 ¿Considera usted que la información recibida durante los primeros días en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre fue?



Fuente: Datos procesados por los autores

Los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados (82%) consideran que la información que recibieron a su ingreso en la institución fue mala, ya que la inducción fue deficiente y no cumplió con sus expectativas. Por lo que es indispensable que se diseñe un programa de inducción con toda la información necesaria que le permita al personal de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre iniciar sus labores sintiéndose cómodos en su lugar de trabajo, seguro de lo que debe hacer, sabiendo lo que la organización espera de él y en capacidad de comenzar a agregar valor a la institución.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INDUCCIÓN

En el presente capítulo se representa de manera desglosada la propuesta del programa de Inducción.

5.1 Diseño del Programa de Inducción.

El programa de inducción, va dirigido al personal Contratado de Nuevo Ingreso de la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre. Tiene una duración de quince días y se encuentra estructurado en cuatro secciones o partes.

1.- Objetivos y Propósitos del Programa de Inducción.

Propiciar que el personal contratado de nuevo ingreso de la Coordinación Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, pueda adaptarse e integrarse eficazmente a la Institución y a su puesto de trabajo en el menor tiempo posible.

1.1.- Objetivos Específicos.

- Fomentar en el personal contratado nuevo ingreso la confianza en sí mismo, en la Alcaldía Bolivariana del Municipio del Sucre y en la importancia de su trabajo, para el logro de la visión y la misión de la Institución.

- Otorgar y proporcionar una herramienta útil, que agilice el sentido de la integración y cooperación para con la institución y el grupo de trabajo, en el menor tiempo posible.
- Permitir un mejor aprovechamiento de las potencialidades de los trabajadores.
- Brindar orientación a los supervisores y coordinadores en el proceso de socialización de los nuevos trabajadores.
- Proporcionar un mecanismo que le permita al nuevo personal aclarar sus dudas en el menor tiempo posible.

1.2.- Propósito del Programa de Inducción dirigido al personal contratado de nuevo ingreso, de la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre.

El programa de inducción tiene como finalidad facilitar la integración del personal contratado de nuevo ingreso de la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, a su nuevo puesto de trabajo, fomentar su sentido de pertenencia e identificación con la Institución, para cumplir con el logro de los objetivos.

1.3.- Normas del Programa.

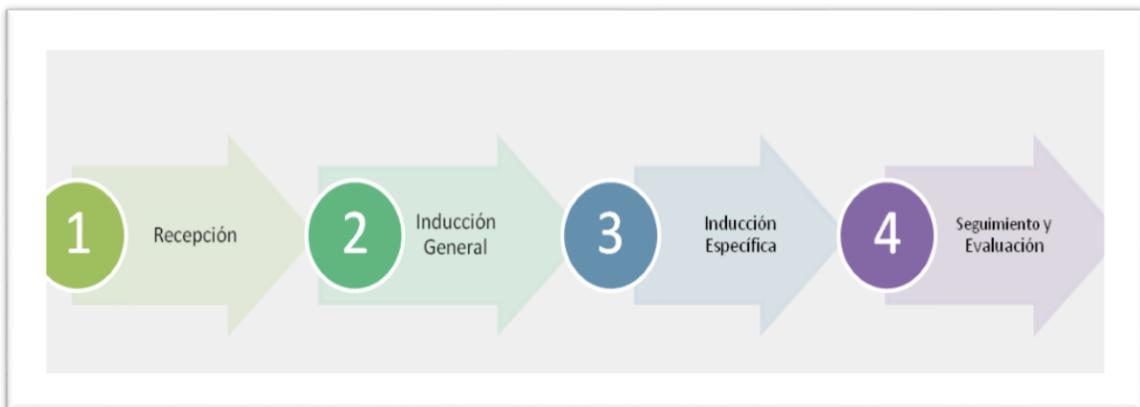
- La coordinación de talento humano será la encargada y responsable de ejecutar el programa de inducción para el personal contratado nuevo ingreso.
- Es imperante que el programa de inducción se ejecute en un ambiente de buena participación y comunicación.
- Todo contratado nuevo ingreso de la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, debe pasar por las distintas etapas señaladas en el programa de inducción.
- La coordinación de talento humano es la garante de que todo el personal participe en el programa de inducción a los fines de impulsar eficazmente la integración del nuevo personal.
- Es fundamental seguir un proceso de evaluación y seguimiento, para el personal contratado de nuevo ingreso, por parte de la Coordinación de Talento Humano.
- El programa de inducción se ejecutará por etapas.
- El proceso de inducción deberá ser aplicado al personal contratado de nuevo ingreso, en el momento de su entrada a la Institución.
- La inducción del puesto se realizará por el supervisor inmediato del nuevo contratado.

- La coordinación de talento humano debe verificar si el personal contratado nuevo ingreso tiene todas sus dudas claras durante el proceso del programa de inducción.

1.4.- Etapas del Proceso de Inducción.

A través de la adecuada implementación del programa de inducción se pretende reducir la incertidumbre, el temor al fracaso, el pánico de no saber desempeñar bien sus tareas, la desorientación del nuevo empleado de la Institución.

A su vez el mismo tiene un tiempo de duración aproximado de quince (15) días y consta de cuatro etapas complementarias.



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se describen cada una de las etapas:

1.4.1.- ETAPA 1: RECEPCIÓN O BIENVENIDA.

La recepción o bienvenida del nuevo integrante de la institución, consiste en un recibimiento formal, donde se le brindan palabras de bienvenida por ser miembro de la Alcaldía; el responsable de esta acción es el Coordinador de Talento Humano, quien en líneas generales podría dirigirse al nuevo miembro en los términos siguientes:

“A partir de este momento usted forma parte activa de nuestro equipo de trabajo, por tal motivo queremos manifestarle nuestras mas sinceras palabras de bienvenida, le auguramos el mayor éxito en el desempeño de sus funciones como trabajador y una larga permanencia en la institución.

Es adecuada la ocasión para invitarle a participar en nuestro programa de inducción en el cual se pondrá a su disposición de información de interés que le permitirá aclarar sus dudas con respecto a nuestra Alcaldía al tiempo que esperamos fomentar su identificación y sentido de pertenencia y sentirse orgulloso de formar parte de nuestro equipo de trabajo al servicio del Municipio Sucre y del país”.

Esta bienvenida debe ser realizada el primer día de trabajo, a fin de que el nuevo miembro se sienta aceptado en la institución, cómodo en su puesto de trabajo y comience a andar el camino de una socialización laboral exitoso.

1.4.2.- ETAPA 2: INDUCCIÓN GENERAL

A.- Presentación de la Institución

Esta etapa consiste en proporcionarle al nuevo trabajador información general sobre la institución. La Coordinación de Talento Humanos es la responsable de este proceso y la información a suministrar será la siguiente:

- Conocer la historia de la Institución.
- Visión, misión, objetivos, valores.
- Horarios, días de pago, beneficios, etc.
- Estructura de la Institución.
- Políticas y normas.
- Higiene y seguridad industrial

Todo lo antes expuesto será a través de un material audio visual, el cual debe ser proyectado en el área de reuniones que posee la Coordinación de Administración, con una duración aproximada de dos horas. Al finalizar el material audio visual, se debe asegurar que el personal contratado de nuevo ingreso prestó la suficiente atención y responder a todas sus inquietudes que no quedaron claras. Se realizará en el segundo día del proceso de inducción.

B.- Presentación del personal directivo

La presentación del nuevo miembro ante el personal directivo, se trata simplemente de informar a las autoridades que un nuevo integrante va a formar parte de la estructura organizativa y también permite que el trabajador conozca quienes son las personas que ocupan los altos niveles jerárquicos de la institución.

Es importante destacar que esta actividad será realizada por el Analista de Recursos Humanos en el segundo y tercer día del programa de inducción y se hará a través de un recorrido por todas las coordinaciones y oficinas de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, con lo cual también se le estará enseñando todas las instalaciones de la institución lo que le permitirá ubicarse espacialmente. Durante este recorrido se le enseña al trabajador las áreas sociales, rutas de escapes, oficinas y departamentos de la estructura organizativa, con el fin de familiarizarlo con todos los lugares de la institución.

C.- Presentación al Supervisor Inmediato

En este punto se finaliza la segunda etapa del programa de inducción, se realizará el cuarto día del programa, el encargado de esta presentación será el Analista de Talento Humano, es importante resaltar que es necesario que en este punto el supervisor inmediato se tome un tiempo prudente para darle la bienvenida y llevarlo a que conozca el departamento al que pertenece y su puesto de trabajo. Es importante que el trabajador sepa quién es su supervisor ya que será a este a quien deberá reportar directamente y el más idóneo para aclararle sus inquietudes al momento de realizar sus labores.

1.4.3.- ETAPA 3: INDUCCION ESPECÍFICA

A.- Presentación a los compañeros y espacio de trabajo

En esta etapa el responsable es el supervisor inmediato del nuevo personal, a su vez el analista de la Coordinación de Talento Humano estará presente, observando que el proceso sea dado como se acordó y se

realizará en el quinto día del programa de inducción. Lo primordial de esta etapa es la integración efectiva del nuevo trabajador con sus compañeros y el área de trabajo. Las actividades a realizar en esta etapa son:

- Visita detallada por el departamento
- Presentaciones de los compañeros de trabajo
- Ubicar al nuevo trabajador en su espacio de trabajo
- Una sesión de preguntas y respuestas
- Explicación detallada de las expectativas en el desempeño

Todo este proceso se realizará en un día completo, con el fin de que el personal contratado de nuevo ingreso se identifique con el área de trabajo tanto con sus actividades a desempeñar como con su equipo de trabajo.

B.- Inducción al cargo.

Esta parte del proceso durará cinco días y se realizará una vez que el trabajador se encuentre ubicado en su puesto de trabajo. Durante este tiempo el supervisor será el encargado de suministrarle la información necesaria, aclarar sus dudas y asegurar su integración con el grupo de trabajo. Los profesionales de recursos humanos apoyarán a los supervisores durante todo este proceso tan importante que le proporcionará al trabajador la orientación requerida para el desempeño eficiente de sus tareas, con el objeto de crear un clima de confianza y cordialidad que facilite su proceso de adaptación. De igual manera, el proceso de inducción al cargo permitirá integrar las potencialidades del individuo con los requerimientos actuales y futuros de la institución. A continuación se describen cada uno de los pasos a seguir en la inducción al cargo:

- **Establecimiento de las responsabilidades del nuevo miembro de la organización:** en este paso el supervisor inmediato le indicará al nuevo trabajador cuáles son las responsabilidades que tiene el cargo que va a desempeñar.
- **Información de las funciones del cargo:** el supervisor inmediato le explicará al nuevo trabajador cuáles van a ser las funciones a ejercer dentro de su cargo, a fin de aclarar las tareas y actividades del trabajador, evitando así incertidumbres, duplicidad de funciones y tareas.
- **Orientación y apoyo al nuevo trabajador:** en este paso el supervisor inmediato acompañara al nuevo trabajador para facilitar su proceso de adaptación, aclarar cualquier duda y evitar situaciones angustiantes que dificulten la socialización.

1.4.4.- ETAPA 4: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para asegurar el éxito del programa de inducción, es necesario realizar el seguimiento de la actuación del nuevo trabajador. Es por ello, que después de la ejecución de las tres primeras etapas del programa, se deben realizar las siguientes acciones:

A.- Aplicación de cuestionario:

El Analista de Talento Humano debe aplicar un cuestionario al nuevo personal, con la finalidad de que él exprese como ha percibido el proceso y la metodología empleada para su inducción. Esta siguiente etapa está estructurada por dos pasos:

- 1) Se le hará entrega al personal contratado de nuevo ingreso el formato de evaluación de inducción.

- 2) Recibe el instrumento de evaluación, revisa y analiza la información obteniendo las conclusiones.

B.- Seguimiento de las acciones y evaluación del comportamiento

El Analista de Talento Humano y el supervisor inmediato serán los encargados de iniciar el seguimiento, evaluando la forma de interacción del nuevo empleado con sus compañeros y entorno laboral a fin de verificar el funcionamiento del programa de inducción. La duración de este paso es de dos días continuos

Posterior a esta evaluación se debe realizar una reunión de los encargados del proceso de inducción (Coordinación de Talento Humano y Supervisor inmediato) a fin de exponer sus puntos de vista sobre la adaptación del trabajador al equipo de trabajo, de considerarse que exista alguna debilidad se deberá puntualizar la etapa que falló para realizar un refuerzo de la misma y lograr los objetivos del programa.

Al finalizar el proceso se debe entregar una carta de reconocimiento al nuevo personal, demostrando que los objetivos hayan sido logrados.

A continuación se presenta un cronograma de actividades que resume cada una de las etapas descritas:



**Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre
Coordinación de Talento Humano
Cumaná- Estado Sucre**

Cronograma del Programa de Inducción

Cargo: _____

Ocupante: _____

Departamento: _____

Cronograma del programa de inducción

Etapas	Actividades	Día del proceso	Lugar	Acciones	Responsables
1	Recepción o Bienvenida	Día 1	Coordinación de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Palabras de bienvenida al nuevo trabajador 	Coordinador de Talento Humano
2	A.- Presentación de la Institución	Día 2	Área de reuniones de la Coordinación de Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de video institucional a fin de conocer <ul style="list-style-type: none"> - Historia de la Institución. - Visión, misión, objetivos, valores. - Horarios, días de pago, beneficios, etc. - Estructura de la Institución. - Políticas y normas. - Higiene y seguridad 	Coordinador de Talento Humano
	B.- Presentación del personal directivo	Días 3 y 4	Toda la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del personal directivo • Recorrido por las instalaciones de la Alcaldía 	Analista de Talento Humano
	C.- Presentación al Supervisor Inmediato	Día 4	Oficina del Supervisor Inmediato	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del Supervisor Inmediato y Palabras de bienvenida del Supervisor 	Analista de Talento Humano

Etapas	Actividades	Día del proceso	Lugar	Acciones	Responsables
3.-	A.- Presentación a los compañeros y espacio de trabajo	Día 5	Área de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Visita detallada por el departamento • Presentaciones de los compañeros de trabajo • Ubicar al nuevo trabajador en su espacio de trabajo • Sesión de preguntas y respuestas • Explicación detallada de las expectativas en el desempeño 	Supervisor Inmediato
	B.- Inducción al cargo	Días 6 al 11	Área de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de las responsabilidades del nuevo miembro de la organización • Información de las funciones del cargo • Orientación y apoyo al nuevo trabajador 	Supervisor Inmediato

Etapas	Actividades	Día del proceso	Lugar	Acciones	Responsables
4	A.- Aplicación de cuestionario	Día 12	Área de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Se le hará entrega al personal contratado de nuevo ingreso el formato de evaluación de inducción. • Recibe el instrumento de evaluación, revisa y analiza la información obteniendo las conclusiones. 	Analista de Talento Humano
	B.- Seguimiento de las acciones y evaluación del comportamiento	Día 13, 14 y 15	Oficina del supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Exponer sus puntos de vista sobre la adaptación del trabajador al equipo de trabajo • Puntualizar la etapa que no superada (de existir fallo) para realizar un refuerzo de la misma y lograr los objetivos del programa 	Coordinación de Talento Humano y Supervisor inmediato

CONCLUSIONES

Tomando en consideración los resultados obtenidos en esta investigación se puede concluir lo siguiente:

- Al momento del ingreso del personal contratado a la institución no se le ofreció ninguna información sobre los aspectos generales de la institución, misión, visión, objetivos, estructura y reseña histórica.
- A trabajadores contratados nuevos ingresos consideran que no se les brindó información sobre los objetivos, políticas, normas y procedimientos de la institución.
- De acuerdo con la información suministrada por los trabajadores el 72% manifestó no haber realizado ningún recorrido por la institución al momento de su ingreso, situación que puede generar retrasos e inconvenientes al trabajador en el desempeño de sus funciones
- A la mayoría del personal contratado no se le brindó información sobre las normas de higiene y seguridad, los riesgos de trabajo y su prevención al ingreso de la institución
- Los trabajadores de la Alcaldía al momento de su ingreso no fueron presentados a los coordinadores

- Los trabajadores de nuevo ingreso señalan que solo tienen conocimiento de algunos de los beneficios socioeconómicos a los que tienen derecho.
- Los trabajadores de la institución señalan que aprendieron a realizar sus funciones con la ayuda de los compañeros de trabajo
- La mayoría del personal encuestado señaló que cuando ingresó a la organización no recibió ningún tipo de información sobre las normas internas del departamento, las ubicaciones jerárquicas de su cargo, ni de las expectativas de su desempeño.
- Los encuestados manifestaron que les llevó más de dos meses conocer sus funciones y responsabilidades, esto ocurre por la deficiente información suministrada en el proceso de inducción.
- Los trabajadores encuestados manifestaron que su supervisor no se preocupó de aclarar sus dudas e incertidumbres, ni de apoyarlo en su proceso de adaptación o hacerlo sentir parte del equipo de trabajo.
- La mayoría de los encuestados (82%) consideran que la información que recibieron a su ingreso en la institución fue mala, ya que la inducción fue deficiente y no cumplió con sus expectativas

RECOMENDACIONES

- Orientar a los trabajadores desde el momento de su ingreso a la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, a fin de minimizar la incertidumbre, ansiedad.
- Implementar el presente programa de inducción, para la orientación del personal contratado de nuevo ingreso de la Coordinación de Administración de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, con el propósito de reducir la incertidumbre y el miedo, y al mismo tiempo facilitará el proceso de socialización del nuevo trabajador contratado.
- Entregar al personal contratado de nuevo ingreso el material de inducción que contempla el presente programa.
- Una vez implementado y comprobada la efectividad del programa de inducción propuesto, se recomienda ampliar su aplicación para toda la institución.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Arias, Fidas. (2006) ***El proyecto de Investigación: Inducción a la Metodología Científica***. (5ta ed). Caracas Episteme.

Chiavenato, Idalberto. (2000). **Introducción a la teoría general de la administración** (5^a ed). Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto. (2002). **Gestión del talento humano**. Bogotá: Mc Graw- Hill

Chiavenato Idalberto (2007). **Administración de recursos humanos**. Mc Graw Hill. 8va Edición. México.

Dessler, G. (1994). **Organización y administración**. México: Pearson.

Dessler, G (1997). **Administración de personal**. México: Prentice-Hall
Hispanoamericana.

De Cenzo, D. y Robbins, S. (2003). **Administración de recursos humanos**. México: Limusa.

Dolan, Schuler y Cabrera (1999). **Administración de recursos humanos**. 2^a edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Hernández y Rodríguez (2002). **Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia**. Primera Edición Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri (2006). **Metodología de la investigación** (4^a ed.). México, D.F: McGraw Hill.

Hurtado, J. (2008). **El proyecto de Investigación: comprensión holística de la metodología y la investigación** (6^a ed). Caracas: Quirón-Sypal

Koontz Harold (1990), **Administración**, 4^a edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Koontz Harold (1998), **Administración una perspectiva global**, 11^a edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Mercado, Salvador., (1989) **Administración aplicada 2^a**. ed. Limusa. México.

Robbins, Stephen P. (1987), **“Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones.”** México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Robbins, Stephen P. (2004), **Comportamiento organizacional**, 10^a Ed. México, Pearson – prentice Hall.

Rosenberg, J. M. **Diccionario de administración y finanzas**. Océano. Barcelona, España. 1996

Villegas, J. (1998). **Administración de personal**. Caracas: Vegas.

William y Meyer. (1991). **Sociología-Ciencias Sociales**, México: Ed. Aguilar.

TESIS

Granado y Hernández (2005): **“Diseño de un Manual de Inducción dirigido a la Dirección de Recursos Humanos de la Alcaldía Bolivariana de Maturín - Estado Monagas”**.

Lezama M. (2010), **“Análisis Del Proceso De Inducción. Caso: Departamento de Fiscalización Del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) Maturín Estado-Monagas año 2010.”**

Carvajal, Guzmán y Mota (2011), **“Diseño de un Programa de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV)”**. Universidad de Oriente Núcleo de Monagas.

Boada, M (2010), **“Diseño de un programa de inducción para el personal administrativo no titulado de nuevo ingreso del Rectorado de la Universidad de Oriente. Cumaná Año 2010”**.

Rincones, Johannys (2011), elaboró **“Elaboración de un Manual de Inducción para los Trabajadores de Toyota de Venezuela C.A., Planta Cumaná, Año 2011”**.

Prada Carlos y Rivas Lorena (2009), **“Procesos de Captación e Inducción de Personal en la Empresa Suministros Industriales Marval C.A. Cumaná, Estado Sucre, Año 2009”**.

Fuentes electrónicas

Castellanos, R. (2005). Reclutamiento, selección e inducción de recursos humanos.

Disponible en <<http://www.Gestiopolis.com/recursos5/docsrrhh/moingestion.htm>> (Consultado 6/05/2017)

Programa de Inducción.

Disponible en <[Http://programadeinduccionn.blogspot.com/p/definicion.html](http://programadeinduccionn.blogspot.com/p/definicion.html)> (Consultado 6/05/2017)

ANEXOS



**Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Marina Patifio** profesor categoría Agregado, adscrito al Departamento de Gerencia de Recursos Humanos, de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, hago constar por medio de la presente que he revisado con detenimiento el instrumento elaborado por los Bachilleres Arias Israel y Díaz Diliannys, para capturar los datos necesarios para desarrollar su investigación **DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN, DIRIGIDO AL PERSONAL CONTRATADO DE NUEVO INGRESO DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACION DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO SUCRE, EDO – SUCRE, AÑO 2017**, la cual será presentada como requisito para optar al título de Licenciados e Gerencia de Recursos Humanos que otorga la Universidad de Oriente, y considero que el citado instrumento es válido en cuanto a contenido, criterio y constructo para alcanzar los objetivos que se han trazado en la investigación.

En fe de lo antes expresado, suscribo esta constancia en Cumaná, a los treinta y un días del mes de Julio del año 2017.

Profa. Marina Patifio

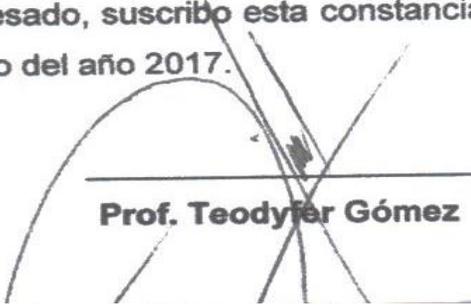


**Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Teodyfer Gómez**, profesor adscrito al Departamento de Gerencia de Recursos Humanos, de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, hago constar por medio de la presente que he revisado con detenimiento el instrumento elaborado por los **Bachilleres Arias Israel y Díaz Dilianny**, para capturar los datos necesarios para desarrollar su investigación **DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN, DIRIGIDO AL PERSONAL CONTRATADO DE NUEVO INGRESO DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO SUCRE, EDO - SUCRE, AÑO 2017**, la cual será presentada como requisito para optar al título de Licenciados e Gerencia de Recursos Humanos que otorga la Universidad de Oriente, y considero que el citado instrumento es válido en cuanto a contenido, criterio y constructo para alcanzar los objetivos que se han trazado en la investigación.

En fe de lo antes expresado, suscribo esta constancia en Cumaná, a los treinta y un días del mes de Julio del año 2017.



Prof. Teodyfer Gómez



**Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Programa de Gerencia de Recursos Humanos**

Sr(a trabajador (a)

El presente instrumento tiene como objetivo principal recolectar la información necesaria para diseñar un Programa de Inducción para el Personal de Nuevo Ingreso de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre Estado Sucre.

Se agradece llenar el cuestionario de manera objetiva, para que el estudio pueda arrojar resultados confiables que permitan tomar medidas acertadas a fin de lograr la adaptación del personal de nuevo ingreso a la organización.

Para garantizar el anonimato, los cuestionarios no deben ser identificados. Los datos aquí recolectados tendrán un carácter confidencial y académico, además no comprometen en ningún momento su persona.

Gracias por la colaboración prestada.

Atentamente;

Arias Israel

Díaz Dilianny

A continuación, se presenta una serie de preguntas los cuales usted debe leer y responder de forma objetiva. Responda con una "X" la respuesta correcta.

A.- INDUCCIÓN GENERAL

1.- ¿Cuándo usted ingresó a la Institución recibió información sobre?

La Institución en general	
Misión y Visión de la Institución	
Estructura Organizativa	
Reseña Histórica	
Todas las anteriores	
Ninguna de las anteriores	

2.- ¿Cuándo usted ingresó a la Institución le indicaron cuáles eran?

Los objetivos de la Institución	
Las políticas de la Institución	
Las normas y procedimientos generales	
Todas las anteriores	
Ninguna de las anteriores	

3.- ¿Cuándo usted ingresó en la organización le hicieron un recorrido por?

Todas las instalaciones	
Sólo por el área de trabajo	
Todas las anteriores	
Ninguna de las anteriores	

4.- Cuando usted ingreso a la Institución, recibió alguna información sobre:

Las normas de higiene	
Las normas de seguridad	
Riesgos de trabajo	

Prevención de riesgos	
Todas las anteriores	
Ninguna de las anteriores	

5. ¿Cuándo usted ingresó a la Institución fue presentado a?

Compañeros de trabajo	
Supervisores inmediatos	
Coordinadores y Jefes	
Prevención de riesgos	
Todas las anteriores	
Ninguna de las anteriores	

6-. ¿Cuándo usted ingresó a la Institución recibió información sobre los beneficios socioeconómicos a los que tiene derecho?

Todos	
Casi todos	
Algunos	
Casi ninguno	
Ninguno	

B.- INDUCCIÓN AL ÁREA DE TRABAJO

7. ¿Cuándo usted ingresó a la organización quien le informó sobre las funciones y responsabilidades de su trabajo?

Compañeros de trabajo	
Supervisor inmediatos	
Leyó un manual	
Nadie, Aprendió solo con la experiencia	
Otros	

De ser otra su respuesta indique quien _____

8.- Cuándo usted ingresó a la organización se le informó sobre:

Las normativas internas del departamento	
La ubicación jerárquica de su cargo	
Las expectativas de su desempeño	
Todas las anteriores	
Ninguna de las anteriores	

9.- ¿Cuánto tiempo le llevó conocer las funciones y responsabilidades de su trabajo?

Una semana	
Dos semanas	
Un mes	
Dos meses	
Más de dos meses	

10.- Durante las primeras semanas de su permanencia en la institución, su supervisor se aseguró de:

Aclarar todos sus dudas e incertidumbre	
Apoyarlo en su proceso de adaptación	
Hacerlo sentir parte del equipo de trabajo	
Todas las anteriores	
Ninguna de las anteriores	

11.- Considera usted que la información recibida durante los primeros días en la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre fue

Excelente: la inducción fue excepcional en todas las áreas	
Muy buena: la inducción fue de alta calidad	
Buena: la inducción cumplió con todas las expectativas	
Regular: la inducción no fue aceptable y requiere mejoramiento inmediato	
Mala: la inducción fue muy deficiente, no cumplió con las expectativas	

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN, DIRIGIDO AL PERSONAL CONTRATADO DE NUEVO INGRESO DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACION DE LA ALCALDÍA BOLIVARIANA DEL MUNICIPIO SUCRE, EDO – SUCRE, AÑO 2017.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
ARIAS, ISRAEL	CVLAC	19.345.418
	e-mail	israel.arias1910@gmail.com
	e-mail	
DÍAZ, DILIANNY	CVLAC	24.877.332
	e-mail	dilianny.tremaria@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Programa De Inducción, Institución, Personal Contratado Nuevo Ingreso, Organización.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

Se puede considerar la inducción como el primer tratamiento que se le puede dar a una persona de una manera adecuada en las distintas tareas que se desempeña una organización, se trata de establecer y ordenar las labores a ejecutar, para garantizar el funcionamiento de la persona en el cumplimiento de los objetivos de la organización y a su vez generando el compromiso. Existen instituciones que no le presta una importante atención a este relevante elemento. Tal es el caso de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre del Estado Sucre, Institución que se dedica en ejecutar el presupuesto en correspondencia con el Plan de Gestión Local, mantener la seguridad del Municipio, garantizar el funcionamiento de la Instituciones para el desarrollo económico, social, cultural, educativo y deportivo. La presenta investigación tuvo como principal objetivo el Diseño del Programa de Inducción dirigido al personal contratado de nuevo ingreso de dicha institución, el cual se realizó un diagnóstico que puso en evidencia la necesidad de inducción que presenta el personal. La investigación se caracterizó por ser de campo, tipo proyecto factible. En la recolección de información se utilizó un cuestionario con 10 preguntas y el método de observación. Los resultados recogidos determinaron la ausencia de un programa de inducción, por lo que se diseña uno que da respuesta a la Institución y a su personal, con su futura implementación cubre las necesidades y ayuda a facilitar el proceso de adaptación del personal contratado de nuevo ingreso y la rápida integración con la institución.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail				
Msc. OLY MATA	ROL	C <input type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>	J <input type="checkbox"/>
		A <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	12.272.667			
	e-mail	Olsus2702@yahoo.es			
	e-mail				
Nuvia Lisboa	ROL	C <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>	J <input checked="" type="checkbox"/>
		A <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.650.418			
	e-mail	nrlisboa@hotmail.com			
	e-mail				
Teodyfer Gómez	ROL	C <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>	J <input checked="" type="checkbox"/>
		A <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	10.949.014			
	e-mail	Teodyferg@gmail.com			
	e-mail				

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2018	01	15
------	----	----

Lenguaje: SPA _____

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-arias.diaz.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ **(Opcional)**

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciados en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciados

Área de Estudio: Recursos Humanos

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

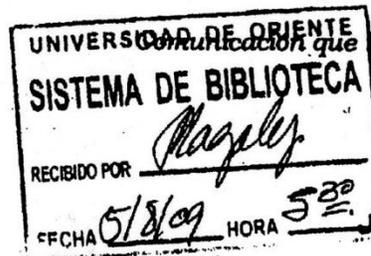
Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CUNVELO
Secretario

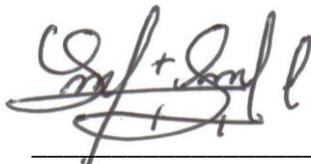


C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



ARIAS, ISRAEL
Autor 1



DÍAZ, DILIANNY
Autor 2



Msc. OLY MATA
Asesor