



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE MONAGAS**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO  
INGRESO DE LA COMPAÑÍA ANÓNIMA NACIONAL TELÉFONOS DE  
VENEZUELA (CANTV)**

**Asesora Académica:**

Profa: Carmen Córdova

**Autoras:**

Br. Carvajal López, Anais Selene

Br. Guzman Miranda, Nohelys María

Br. Mota Flores, Francia de Jesús

**Trabajo de Grado, Modalidad Áreas Especiales, Presentado como  
requisito parcial para Optar al Título de Licenciado en Gerencia de  
Recursos Humanos.**

Maturín, Mayo del 2011.

# ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD DE ORIENTE.  
NÚCLEO DE MONAGAS.  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS.  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

## ACTA DE APROBACIÓN

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCION AL PERSONAL DE NUEVO  
INGRESO DE LA COMPAÑÍA ANÓNIMA NACIONAL TELÉFONOS DE  
VENEZUELA (CANTV)**

### **Autoras**

Br. Carvajal L, Anais S. C.I. 18.653.600  
Br. Guzman M, Nohelys M. C.I. 17.707.949  
Br. Mota F, Francia del J. C.I. 18.820.380

**APROBADO POR:**

Prof (a). Córdova Carmen  
**Asesora Académica**

Prof. Hastamory Ernesto  
**Jurado Principal**

Prof. Tiniacos Constantino  
**Jurado Principal**

Maturín, Mayo del 2011.

## DEDICATORIA

Primeramente a Dios por ser el fundamento de mi vida y por permitirme sostener viva las ganas de luchar por mis sueños a pesar de las dificultades.

A mi Mamá Morabia López y a mi Papá José Carvajal por darme su apoyo incondicional, no hay palabras con que agradecer a sus sacrificios, y su inmensa ayuda espiritual y económica para llegar a donde estoy con mis estudios.

En fin a todas las personas que han estado conmigo y me han apoyado en todos los momentos de mi vida.

**¡Muchas gracias!**

***Anais Carvajal***

## DEDICATORIA

Con mucho amor les dedico uno de mis logros y uno de los más soñados:

A Dios amor, por ser guía y luz que ilumina mi vida.

A mis padres, por haberme dado todo su amor, apoyo y confianza, porque sin ellos no habría podido alcanzar esta meta. Los amo.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles, para ellos mi amor.

A mi familia y en especial a mis sobrinos por nunca dudar de mí y siempre permanecer a mi lado brindándome todo su amor y cariño.

A todas aquellas personas quienes directa e indirectamente colaboraron en la elaboración y desarrollo de este trabajo.

***Nohelys Guzmán***

## DEDICATORIA

En primer lugar a mi Dios padre y creador de todos nosotros, por haberme brindado salud, inteligencia, y muchas ganas para seguir adelante en cada reto de mi vida.

A mi madre Elisabeth Flores, por apoyarme y darme mucha motivación para alcanzar esta meta tan significativa para mí, sin ti no se hubiese hecho realidad este objetivo. ¡T.Q.M mami!

A mi padre Héctor Mota, te estaré agradecida eternamente por haber contribuido en mi educación y preparación, que aunque ya no estés físicamente te dedico igual este logro.

A mi hermana Rosalba Mota, por estar a mi lado brindándome sus sabios consejos, y orientándome hacia el camino positivo.

A mi sobrino Alexis Alejandro, por regalarme momentos de felicidad cuando los necesite.

A mis compañeras de áreas de grado, Anais Carvajal y Nohelys Guzmán por haber compartido esta responsabilidad y ser de este proyecto una realidad, fue un privilegio dar este paso al lado de ustedes.

De igual manera al resto de mi familia por estar pendiente.  
¡A todos los quiero mucho!

***Francia Mota.***

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de Oriente – Núcleo de Monagas por darnos la oportunidad de ingresar a esta casa de estudios, la casa más alta de oriente, y culminar exitosamente esta carrera y ser la base que nos formó profesionalmente.

A nuestra asesora la profesora Carmen Córdova, por habernos transmitido sus sabios conocimientos que fueron muy valiosos para alcanzar esta meta, al jurado conformado por Constantino Tiniacos y Ernesto Hastamory por las observaciones y recomendaciones que nos realizaron para culminar nuestro trabajo.

A la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV) Monagas, específicamente a la unidad de Gestión Humana además a sus trabajadores por recibirnos y prestarnos su colaboración para la realización de nuestra investigación.

A la Lcda. María Alejandra Rojas, por su gran ayuda en habernos suministrado la información necesaria para el inicio y desarrollo de la investigación.

A todas aquellas personas a las cuales les debemos parte de este triunfo, que de una u otra manera contribuyeron hacer realidad este trabajo de investigación.

***A todos, ¡Muchas Gracias***

***Anais Carvajal.***

***Nohelys Guzmán.***

***Francia Mota.***

## ÍNDICE GENERAL

<b>ACTA DE APROBACION .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>ETAPA I.....</b>	<b>3</b>
<b>GENERALIDADES DEL TEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.3.1 Objetivo General .....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.5 METODOLOGÍA.....	8
1.5.1 Tipo de la Investigación.....	8
1.5.2 Nivel de la Investigación.....	8
1.5.3 Población.....	9
1.5.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos .....	9
1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	12
1.6.1 Misión .....	13
1.6.2 Visión.....	13
1.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	14
<b>ETAPA II.....</b>	<b>15</b>
<b>DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
2.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	15
2.2 NECESIDAD DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO .....	16
2.3 ETAPAS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL .....	17
<b>ETAPA III.....</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>39</b>
3.1 CONCLUSIONES .....	39
3.2 RECOMENDACIONES.....	41
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>82</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1. Distribución Absoluta y Porcentual acerca del tiempo que llevan los trabajadores laborando en la empresa. ....	20
CUADRO N° 2. Distribución absoluta y porcentual acerca de la información suministrada a los trabajadores, sobre la misión, visión y objetivos de la empresa.....	22
CUADRO N° 3. Distribución absoluta y porcentual acerca del conocimiento que tienen los trabajadores sobre los beneficios y derechos laborales que ofrece la empresa. ....	24
CUADRO N° 4. Distribución absoluta y porcentual acerca de la información suministrada a los trabajadores sobre la estructura organizativa de la empresa.....	26
CUADRO N° 5. Distribución absoluta y porcentual acerca de la presentación a sus compañeros de trabajo al momento de ingresar a la empresa. ....	27
CUADRO N° 6. Distribución absoluta y porcentual acerca del suministro de información a los trabajadores sobre las funciones de su cargo y como ejecutarlas. ....	28
CUADRO N° 7. Distribución absoluta y porcentual acerca de quién le enseñó al personal a realizar su trabajo.....	29
CUADRO N° 8. Distribución absoluta y porcentual acerca de la notificación a los trabajadores sobre los riesgos a los cuales estarían expuestos en su lugar de trabajo.....	31
CUADRO N° 9. Distribución absoluta y porcentual acerca del conocimiento que tienen los trabajadores sobre la finalidad de un programa de inducción de personal.....	32
CUADRO N° 10. Distribución absoluta y porcentual acerca de que un programa de inducción ayudaría al personal a una rápida integración a la empresa y a su puesto de trabajo.....	35



Universidad de Oriente.  
Núcleo de Monagas.  
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas.  
Departamento de Gerencia de Recursos Humanos.

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO  
INGRESO DE LA COMPAÑÍA ANÓNIMA NACIONAL TELÉFONOS DE  
VENEZUELA (CANTV)**

**Asesora Académica:  
Profa. Carmen Córdova**

**Autoras:  
Br. Carvajal L., Anais S.  
Br. Guzmán M., Nohelys M.  
Br. Mota F., Francia Del J.**

Maturín, Mayo del 2011

**RESUMEN**

La inducción de personal facilita la adaptación e integración del trabajador a la empresa y a su puesto de trabajo. En tal sentido, la presente investigación estuvo orientada a diseñar un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela. La población estuvo representado por doce (12) personas. En cuanto a la metodología, la investigación es de campo y el nivel descriptivo, se utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario, la revisión documental y bibliográfica, asesoría academia y empresarial. Los datos obtenidos se organizaron en tablas para apreciar mejor los resultados. La investigación permitió demostrar que el personal necesita que se aplique un programa de inducción para que se adapten e identifiquen más rápidamente con la empresa y su puesto de trabajo.

## INTRODUCCIÓN

El crecimiento de las organizaciones y el acelerado cambio tecnológico, económico y social que se vive hoy en día, supone el desarrollo del personal para lograr el éxito y mantenimiento del mismo. No se debe olvidar que las mismas dependen para su funcionamiento, evolución y logro de objetivos, primordialmente del elemento humano con que cuenta, una vez que se ha decidido la contratación del trabajador y este llega al puesto que va a ocupar, la empresa, concede muy poca atención a la persona que va a ocupar una posición, dentro de ella. Es allí donde se hace necesario aplicar las líneas de orientación e información para que el nuevo empleado se sienta bienvenido y aprenda los elementos básicos rápidamente, a fin de convertirlo en un individuo altamente productivo, en el menor tiempo posible.

Por lo tanto, la inducción va a contribuir a que los empleados alcancen un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de la organización.

El propósito del Programa de Inducción para el personal de nuevo ingreso, es contribuir con la consolidación de una cultura organizacional efectiva, promoviendo la identificación de los trabajadores con los principios, valores, normas y objetivos de la empresa u organización, igualmente propiciar la comunicación abierta con el personal sobre tópicos institucionales y laborales de mutuo interés, con la finalidad de mantener un clima organizacional que favorezca el desarrollo de la efectividad en el desempeño individual y colectivo.

De esa manera, considerando la necesidad de una alternativa estratégica para la implementación de un nuevo escenario para mejorar la calidad de la formación y actuación profesional del personal de nuevo ingreso de la CANTV se ha diseñado un programa de inducción, que permita establecer un clima organizacional óptimo repercutiendo éste en la eficiencia y la eficacia de las actividades realizadas, garantizando el logro de las metas y objetivos de la institución.

El presente estudio está estructurado de la siguiente manera:

**ETAPA I: Generalidades del Tema.** Contiene el Planteamiento del Problema, Objetivos Generales y Específicos, Justificación, Delimitación de la investigación, Metodología, identificación institucional y definición de términos básicos.

**ETAPA II: Desarrollo de la investigación.** Descripción del trabajo de campo, análisis de la información (cuadros), apoyo teórico para sustentar los hallazgos.

**ETAPA III: Consideraciones Generales.** Muestra las Conclusiones y Recomendaciones.

**Programa de Inducción de personal.**

**Bibliografía.**

**Anexos de la Investigación.**

# **ETAPA I**

## **GENERALIDADES DEL TEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el pasado era poca o ninguna la orientación que se le daba al trabajador de nuevo ingreso en las organizaciones, por lo tanto la persona tenía que adaptarse sola y con sus propios medios al trabajo. Estos hechos se pueden constatar desde la época de la Revolución Industrial donde los trabajadores tenían arduas e intensas jornadas de trabajo y eran mal retribuidos.

El trabajador es un factor muy significativo para la organización, de este depende el éxito y fracaso de la misma, es por ello que se debe valorar desde su comienzo y utilizar instrumentos que lo puedan ayudar a familiarizarse rápidamente.

El trabajador es indispensable para las organizaciones, constituye un elemento fundamental para su éxito y alcance de las metas u objetivos, por esta razón se le debe dar gran importancia partiendo desde su ingreso, puesto que, de ello va a depender su buen inicio, continuidad y permanencia en la organización. Las necesidades de seguridad, pertenencia, estima y reconocimiento se satisfacen por medio de una inducción apropiada, los procedimientos fortuitos y la falta de información pueden precipitar la ansiedad, el desaliento, la desilusión o la conducta ofensiva.

En éste sentido, Chiavenato, (2002), al referirse al proceso de inducción del personal de nuevo ingreso señala:

El programa de orientación a los nuevos empleados, es formal e intensivo, en relación al entrenamiento para poder familiarizarles con el lenguaje usual de la organización, los usos, costumbres internas, la estructura de la organización (aéreas o departamentos), los principales productos, servicios, la misión y los objetivos de la organización. La ejecutoria del proceso de orientación de los empleados contiene un primer paso el cual consiste en ubicarlas en los cargos e incluye su culturización, es decir, la adaptación a la cultura organizacional. (Pág. 213).

Lo anteriormente expresado por el autor, caracteriza el proceso de inducción el cual debe ser un programa de información intensivo al personal sobre el funcionamiento y organización de la empresa, permitiendo de este modo la adaptación del nuevo empleado en sus funciones y por ende en la generación de actividades eficientes que coadyuven en la consecución de los objetivos de la empresa.

Ello debe hacerse a través de programas que involucren la sensibilización del personal con su nuevo integrante y a este con su puesto de trabajo. El conocer las actividades y cultura de una empresa genera confianza y estabilidad emocional del personal ya que es usual que el inicio en cualquier actividad ocasione en el individuo inseguridad por lo desconocido, influyendo en la eficiencia de su desempeño laboral.

Al respecto Gary Dessler (1991), señala:

La Inducción significa proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores. La inducción en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra el inculcar en todos los empleados las actividades, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos (pag.260).

De acuerdo a lo antes mencionado, la inducción les proporcionara a los trabajadores de nuevo ingreso la información necesaria para que se sientan cómodos en su área de trabajo y con el resto de la organización, partiendo de la idea de que el proceso de inducción seria un complemento importante de la socialización que ayudaría a la rápida adaptación.

En este orden de ideas, la sede de la Compañía Anónima Teléfonos de Venezuela (CANTV), ubicada en el Edificio Telecom en la ciudad de Maturín-Estado Monagas, no cuenta con un programa de inducción al personal de nuevo ingreso que permita una rápida adaptación a su puesto de trabajo y al desempeño de sus actividades, repercutiendo en la eficiencia del servicio y del grupo de trabajo, puesto que, CANTV como empresa de telecomunicaciones que tiene a su cargo la interconexión de redes de comunicación entre los usuarios que acceden a este servicio, requiere de un personal capacitado y calificado para garantizar el buen desempeño laboral y por ende un servicio de calidad que satisfaga las necesidades del usuario.

La falta de inducción al personal de nuevo ingreso en la empresa CANTV genera un desconocimiento de las actividades cotidianas que son imprescindibles dentro de la organización, requiriéndose un mayor tiempo para que el empleado se adapte a su puesto de trabajo y conozca las actividades a su cargo, con la consecuente pérdida de eficiencia del equipo y una demora en la prestación del servicio, ya que, éstos trabajadores requieren apoyo, que muchas veces se los brinda su compañero de trabajo, retrasándose el logro de los objetivos del grupo, departamento y la empresa.

De persistir esta situación, la empresa corre el riesgo de no brindar un servicio eficaz, que puede repercutir en el logro de sus objetivos y por ende en su rentabilidad, motivo por el cual resulta atractivo realizar un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima

Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), que genere la confianza y el conocimiento básico para el desempeño laboral de los trabajadores, minimizando el impacto de la incertidumbre ante las nuevas experiencias.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El desarrollo de la presente investigación se delimita a la realización de un programa de inducción para el personal Administrativo de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV). Sede: Edificio Telecom, ubicada en la Avenida Bolívar, Maturín - Estado- Monagas.

Esta investigación se llevó a cabo en el periodo comprendido entre Enero – Marzo 2011.

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), para que los nuevos trabajadores se adapten de manera rápida y efectiva a la organización.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Describir el proceso actual de inducción al personal de nuevo ingreso que realiza la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV).
- Establecer la necesidad de inducción en el personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV).

- Señalar los aspectos que debe contener el programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV).
- Elaborar el programa de inducción que facilite al personal de nuevo ingreso, adaptarse a la compañía y su puesto de trabajo.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Con el devenir de los años las organizaciones a nivel mundial han estado sujetas a diversos cambios sociales, económicos y tecnológicos, por lo que se ha hecho necesario abordar temas como la inducción de personal.

Actualmente las personas que laboran en la compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, edificio Telecom, Estado Monagas no cuentan con un programa de inducción que le brinde toda información relacionada a la empresa y a su puesto para lograr la rápida adaptación e integración a la misma, además la confianza y estabilidad necesaria para relacionarse con los demás miembros de la empresa así como internalizar la cultura organizacional.

La presente investigación está destinada a proporcionar un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV) para garantizar el desarrollo y adaptación del individuo dentro de la organización.

Desde el punto de vista institucional esta investigación tendrá un gran valor para los estudiantes de la Universidad de Oriente, puesto que podrá ser utilizada como apoyo y consulta para la obtención de nuevos conocimientos en cuanto al tema, así como también servirá de antecedente para futuras investigaciones.

A nivel personal es de gran utilidad para las autoras, puesto que les permitió obtener experiencia y conocimientos con respecto al área que fue objeto de estudio dentro de esta investigación.

Finalmente, esta investigación permitió que las empresas y la Compañía Anónima Teléfonos de Venezuela (CANTV), cuenten con un programa que les ayude a orientar al personal de nuevo ingreso en la organización.

## **1.5 METODOLOGÍA**

### **1.5.1 Tipo de la Investigación**

En función del tema seleccionado el tipo de investigación que se aplicó es de campo.

En cuanto a la investigación de campo, U.P.E.L (2006) expresa lo siguiente: “el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes” (p.5).

De lo anteriormente señalado, la investigación que se realizó es de campo, debido a que la información se obtuvo directamente del lugar que está siendo objeto de estudio lo que ayudara al análisis e interpretación de los resultados de la misma.

### **1.5.2 Nivel de la Investigación**

Según Arias (2006) define la investigación descriptiva como: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o su

comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de conocimientos se refiere” (p.24).

El estudio que se realizó es de nivel descriptivo, por cuanto se procederá a describir e interpretar los hechos y detectar que se necesita un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso de la (CANTV).

### **1.5.3 Población**

Tamayo y Tamayo (2001), define población “Es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.” (p. 114).

La población objeto de estudio de esta investigación está representada por doce (12) trabajadores Administrativos de la (CANTV) sede: edificio Telecom, los cuales se encuentran laborando desde el 2008 hasta la actualidad.

### **1.5.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

Según Arias (1999), “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (pág. 53)

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron las siguientes técnicas y métodos que sirvieron para la recolección de información. Entre los instrumentos utilizados se tienen:

## **Observación Directa**

Según Hurtado (2003) “es el proceso de atención, recopilación, selección y registro de información, para el cual el investigador se apoya en sus sentidos, vista, oído, olfato y tacto” (p.449).

El investigador percibe directamente los hechos, sin ninguna clase de intermediación, colocándose ante la situación estudiada tal como ocurre naturalmente, a través de la cual se busca recabar información necesaria, mediante la percepción y la revisión de los hechos, se quiere obtener un análisis de forma directa reflejado por el individuo.

De acuerdo a la definición planteada, es una técnica que consiste en observar atentamente el objeto de estudio, para tomar información y registrarla para su posterior análisis. A través de la observación directa se participó de manera activa en las necesidades y existió un contacto directo con el personal que labora en la (CANTV).

## **Cuestionario**

Según Arias (2006) “es una modalidad de encuesta que se realiza en forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. (p.74).

El cuestionario incluye una serie de preguntas cerradas que nos va a permitir recolectar información acerca de la necesidad de un programa de inducción y además comparar y analizar los resultados. Será aplicado a cada uno de los trabajadores que componen la población, en forma indirecta

dejándoles el instrumento un tiempo prudencial para después pasar a ser recogido.

### **Revisión Documental y Bibliográfica**

Tamayo y Tamayo (2001) define revisión documental: “Es el fundamento de la parte teórica de la investigación y permite conocer a nivel documental las investigaciones realizadas con el problema planteado. Presenta la teoría del problema aplicada a casos y circunstancias concretas y similares a las que se investiga” (p.222).

Es una técnica de recolección de información y durante la presente investigación implicó la revisión bibliográfica de libros y/o documentos que se relacionaron con el tema estudiado, tales como: tesis, textos, libros, Internet, para profundizar el estudio. Todos los medios de información a los que se recurrieron y que sirvieron para aclarar al investigador las dudas que se presentaron.

Además, también se utilizaron:

### **Asesorías Académicas**

Estará enfocada en guiar al investigador para que seleccione, analice y presente resultados coherentes sobre la investigación.

### **Asesoría Empresarial**

Es una técnica de recolección de información que fue a nivel de la organización, en el cual la investigación objeto de estudio estuvo asesorada

por el tutor empresarial y este facilito documentos, y análisis detallado del estudio y sus conocimientos profesionales.

## **1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, conocida como Cantv, fue fundada en 1930 con el fin de proporcionar servicios de telefonía. Hoy en día es el proveedor líder de servicios de telefonía fija, móvil, Internet y servicios de información del país.

La Corporación CANTV dispone de las tecnologías más avanzadas, lo cual, aunado al desarrollo de mejores prácticas gerenciales, ha permitido llevar adelante una importante transformación en cobertura y calidad de servicios.

Hoy, luego de 15 años de administración privada, Cantv asume una nueva etapa que representará importantes retos en sus 77 años de servicio a los venezolanos.

No es algo nuevo. A través de los siglos XX y XXI, CANTV ha pasado por diferentes facetas que comienzan en 1930 con una concesión otorgada al venezolano Félix A. Guerrero, pasando por ser empresa pública entre 1953 y 1991, para luego volver a manos privadas por un lapso de 15 años, entre 1992 y 2007, año en que pasa, de nuevo, al control del Estado venezolano.

La Nueva CANTV ofrecerá servicios de telefonía básica a todo centro poblado con más de 500 personas, pondrá a disposición de los clientes de menores recursos una tarifa social a comienzos del año 2008 y reinvertirá el

60% de las ganancias de la empresa en función de las necesidades de telecomunicaciones del pueblo venezolano.

Como empresa del Estado, Cantv impulsará también la construcción de una nueva estructura social en Venezuela en la que priven valores de igualdad, solidaridad, participación y corresponsabilidad.

El edificio CANTV Telecom está ubicado en la zona central específicamente en la intercepción de la AV. Bolívar con AV. Rojas. Maturín-Edo-Monagas.

### **1.6.1 Misión**

Somos la empresa estratégica del estado venezolano operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, corresponsable de la soberanía y transformación de la nación, que potencia el poder popular y la integración de la región, capaz de servir con calidad, eficiencia y eficacia, y con la participación protagónica del pueblo, contribuyendo a la suprema felicidad social.

### **1.6.2 Visión**

Ser una empresa socialista operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, reconocida por su capacidad innovadora, habilitadora del desarrollo sustentable y de la integración nacional y regional, comprometida con la democratización del conocimiento, el bienestar colectivo, la eficiencia del estado y la soberanía nacional.

## 1.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Adaptación:** se refiere al logro, o bien, y de modo más adecuado a la realidad, a los movimientos hacia un estado de armonía o equilibrio, tanto en el interior del individuo como entre un individuo y la totalidad de su medio ambiente (M. J Sainsbury, 1976 pág. 69)

**Capacitación:** es una enseñanza específica para una necesidad específica. Se debe dirigir la capacitación a la solución de necesidades propias de cada institución (J. A. Grados, 1991 pág. 91)

**Inducción de personal:** es un conjunto de instrucciones iniciales, es decir, el ajuste guiado de un nuevo empleado a la organización y su ambiente de trabajo (Andrew F, 1991 pág. 234)

**Integración:** Acción y efecto de incorporarse o unirse a un grupo para formar parte de él. (<http://www.definicion.org/integracion>)

**Organización:** es la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto (Andrade Simón, 2005, Pág. 448)

**Orientación:** Información que se da a alguien que ignora algo acerca de un asunto o negocio, o consejo sobre la forma más acertada de llevarlo a cabo. (<http://www.wordreference.com>)

**Socialización:** es el proceso mediante el cual el hombre aprende las pautas, normas, roles de la sociedad (Dessler, 1992 pág. 261)

## **ETAPA II**

### **DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

En la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela la persona encargada de brindar información acerca del personal es la Licenciada María Alejandra Rojas, quien ocupa el cargo de analista de Gestión Humana Monagas, quien hizo saber que el número de ingresos de empleados desde el año 2008 hasta la actualidad es de doce(12) lo que significaría la población de estudio, de igual manera describió como se realiza el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso, de lo cual se pudo detectar inmediatamente la necesidad de crear un programa de inducción.

Actualmente cuando ingresa un empleado a la empresa, en su primer día de trabajo la analista de gestión humana se limita a darle información sobre su contrato, horario y algunos beneficios.

Posteriormente la analista contacta al supervisor inmediato del nuevo trabajador para que este le informe sobre las funciones y responsabilidades del puesto, luego queda de parte de él, adaptarse al ambiente de trabajo y a sus compañeros.

Por otra parte, el secretario de Sintratelmo, Tec. Ely Stevenson facilitó la Convención Colectiva de Trabajo, período (2009-2011), además de importantes asesorías relacionadas con los beneficios, derechos y responsabilidades que gozan los trabajadores de la (CANTV).

Teniendo conocimiento de lo antes mencionado se procede a aplicar la técnica de la observación directa, accediendo a los diferentes puestos de trabajo y conociendo las opiniones de los empleados, de lo que se pudo percibir las necesidades en cuanto a la creación de un programa de inducción, y se escucharon sugerencias de cada uno de ellos sobre aspectos que deberían ser incluidos en el diseño.

La creación de un programa de inducción no sólo ayudara al personal de nuevo ingreso, también a trabajadores con antigüedad que aun no tienen claro sus beneficios y derechos dentro de la empresa.

Fue aplicado el instrumento de recolección de datos, el cual consistió en un conjunto de once(11) preguntas cerradas, enfocadas en los objetivos específicos, con la finalidad de recabar la información clara y necesaria utilizada para la culminación de la investigación.

## **2.2 NECESIDAD DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO**

Un programa de inducción proporcionara al personal información respecto a las tareas y las expectativas en el desempeño, Los empleados desean y necesitan saber exactamente lo que se espera de ellos. De manera que se debe informar a los recién contratados las reglas de la compañía y del departamento específico al que han sido asignados.

Igualmente reforzara una impresión favorable, el proceso de inducción puede ayudar mucho al empleado a calmar los temores que pudiera tener acerca de si habrá tomado una buena decisión de empleo correcta. El trato

amable que se le dé al trabajador desde su llegada hará que éste se sienta cómodo y seguro y con ánimos de trabajar.

### **2.3 ETAPAS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL**

El proceso de inducción se prepara para los nuevos empleados, pero también se aplica a los que ya laboran en la empresa, a los fines de actualizarlos en la información que tienen y que ha sido modificada, por razones de la misma evolución en la organización, esto le hace sentir que todavía son importantes para la misma.

El proceso de inducción comprende tres etapas:

- **Inducción general**

En esta etapa se proporciona información general acerca de la compañía. El Departamento de Recursos Humanos suele presentar temas que se relacionan con los empleados, como la misión, visión de la compañía, hacer un repaso de las políticas y procedimientos de la empresa, entre otros.

- **Inducción específica**

En esta etapa el responsable es el supervisor inmediato del empleado. En algunos casos, el supervisor puede delegar esta tarea a algún empleado de antigüedad 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.

- **Seguimiento**

Esta etapa implica 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 su integración en el grupo de trabajo. Los profesionales de recursos humanos le ayudan a los supervisores a cerciorarse de que se efectúe esta tercera etapa tan importante.

El seguimiento consiste en vigilar que el trabajo se realice como se había planeado, comparando los resultados obtenidos con los esperados, con miras a corregir y mejorar deficiencias. Para este fin, deberán efectuarse entrevistas periódicas de ajuste, tantas como sea necesario, con objeto de intercambiar opiniones con el trabajador, involucrándolo en los objetivos, aclarándole dudas si las tiene, o para hacerlo sentir que la empresa está interesada en él, en que forme parte activa de su equipo, en general ayudarlo.

## **ASPECTOS QUE DEBE CONTENER UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN**

### **1. INFORMACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO**

El trabajador deberá firmar la documentación requerida. El contrato establece el compromiso formal de trabajo, tanto los jefes como los

trabajadores deben entender con claridad cada uno de los puntos y especificaciones del contrato.

Al momento de su ingreso se le entregara un manual de bienvenida, un ejemplar del contrato colectivo de trabajo y un instructivo de seguridad e higiene, si proceden.

El manual de bienvenida contendrá:

## 2. DARLE A CONOCER LA ORGANIZACIÓN

- Breve Historia
- Misión
- Visión
- objetivos
- Estructura organizativa
- Principios y Valores Corporativos
- Productos y servicios
- Normas de conducta interna de trabajo
- Beneficios

## 3. UBICACIÓN DEL EMPLEADO EN SU PUESTO DE TRABAJO

- Presentación a sus compañeros de trabajo
- Ubicación física de su sitio de trabajo
- Descripción de cargo

## 4. SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA.

**CUADRO Nº 1. Distribución Absoluta y Porcentual acerca del tiempo que llevan los trabajadores laborando en la empresa.**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FA</b>	<b>%</b>
De 1 a 6 meses	1	8
De 6 meses a 1 año	0	0
De 1 año a 3 años	11	92
Más de 3 años	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 92% de la población encuestada llevan trabajando de 1 a 3 años. 8% de 1 a 6 meses. Ningún encuestado tienen entre 6 meses a 1 año, ni más de 3 años. Estos resultados se deben a que el instrumento fue aplicado únicamente a los trabajadores que llevan laborando en la empresa desde el 2008 hasta la actualidad representando al personal de nuevo ingreso requerido para cubrir las vacantes dejadas por la rotación y transferencias de personal así como de las jubilaciones que se viene generando en la misma. Es de suponer que estos nuevos trabajadores se encuentran en pleno proceso de familiarización con las actividades inherentes a los cargos que ocupan.

La inducción debe ser un proceso de doble vía donde la organización y el nuevo personal se intercambian conocimientos, también puede tener un efecto beneficioso sobre el personal antiguo, a través del nuevo ingreso, el personal ya existente observa que este trae consigo nuevas ideas y percibe entonces que está menos avanzado de lo que pensaba. Esto despierta el deseo de autoevaluarse y actualizar sus conocimientos.

La rotación de personal es el número de personas que ingresan y que salen de la organización en un periodo determinado, ya que la organización se caracteriza por ser un sistema abierto y por lo tanto se presenta la rotación de personal puesto que al interactuar con el medio ambiente van a tener que entrar y que salir recursos humanos, por lo tanto las salidas de personal va a tener que corregirse con la contratación de recursos humanos. La rotación de personal puede aumentar cuando hay mucha oferta de trabajo, y por lo tanto los trabajadores tienen más lugares en los que puede trabajar.

Es inevitable cierta cantidad de movilidad por motivos de enfermedad, accidentes, envejecimiento, muerte, jubilación, renuncia, terminación de contrato o despido y una gran variedad de razones personales que producen las separaciones. Al igual que las condiciones económicas y financieras de una organización.

Por otra parte, la transferencia de personal se da cuando una persona o personas son transferidos /cambiados de un lugar de trabajo o departamento a otro, de un cargo diferente al anterior, o inclusive de una región o país a otro.

**CUADRO N° 2. Distribución absoluta y porcentual acerca de la información suministrada a los trabajadores, sobre la misión, visión y objetivos de la empresa.**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FA</b>	<b>%</b>
SI	5	42
NO	7	58
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

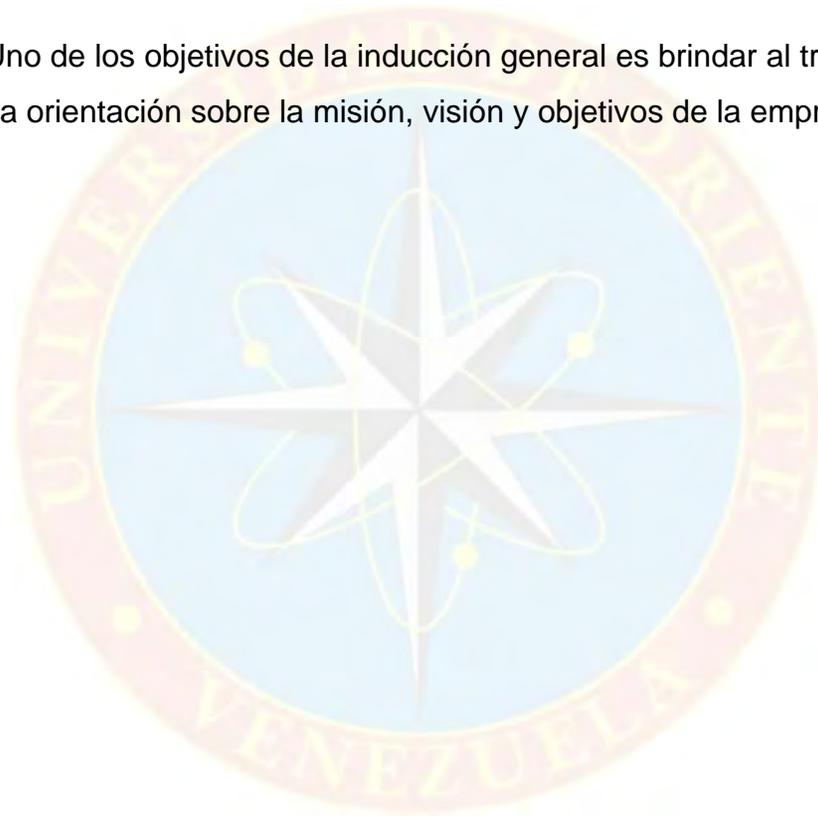
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 58% de los encuestados indicaron que al ingresar a la empresa no se les suministro información sobre la misión, visión y objetivos de la organización. Otro 42% indicaron que si les proporcionaron dicha información.

De la población estudiada 58% de los trabajadores cuando ingresaron a la empresa no se les suministró información sobre la finalidad o razón de ser de la organización a la que debe servir (misión), al igual que la proyección futura de la empresa (visión), pudiendo generar desorientación respecto a su trabajo, valores y las prioridades, que deben seguir para el logro del éxito empresarial. Otro 42% del personal que laboran en la empresa respondieron afirmativamente. La información de la misión y visión de la empresa debe ser suministrada a la totalidad de los empleados que conforman la CANTV, pues cuando es conocida por ellos, les facilita comprender sus funciones y cómo contribuir con eficacia a los objetivos establecidos y orientar su comportamiento frente el destino que la empresa desea construir y realizar.

Cabe destacar que a los trabajadores que no se les proporcionó información sobre la misión, visión y objetivos de la empresa al momento de

su ingreso, consiguieron esa información por su propia cuenta y su jefe en ningún momento les suministró o les habló sobre ello. Dichos trabajadores sólo se limitan a hacer sus tareas primordiales y acostumbradas, sin esforzarse por desempeñar a cabalidad lo formulado y determinado por la organización puesto que sus conocimientos al respecto no están los suficientemente claros.

Uno de los objetivos de la inducción general es brindar al trabajador una efectiva orientación sobre la misión, visión y objetivos de la empresa.



**CUADRO N° 3. Distribución absoluta y porcentual acerca del conocimiento que tienen los trabajadores sobre los beneficios y derechos laborales que ofrece la empresa.**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FA</b>	<b>%</b>
Todos	7	58
Algunos	5	42
Ninguno	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 58% de los encuestados indicaron conocer todos los beneficios y derechos laborales que ofrece la empresa. Otro 42% manifestaron conocer sólo algunos. Ningún trabajador considero la categoría ninguno.

De la población estudiada 58% del personal interno de la CANTV afirmaron conocer todos los beneficios, derechos laborales y normas de la empresa. Pero resulta desfavorable que 42% de los trabajadores conozcan solo algunos, pues esto puede producir omisiones, errores, incertidumbres e incumplimientos de parámetros establecidos para el desarrollo de sus actividades dentro de la organización. Del mismo modo, el desconocimiento de los beneficios laborales a los cuales tienen derecho, puede impedir que hagan uso efectivo de los mismos, o producir descontentos y exigencias no contemplados en su contratación.

Según la convención Colectiva de Trabajo de la CANTV, Periodo (2009-2011).

Se mencionan los siguientes derechos y beneficios:

- Incapacidad absoluta y temporal para el trabajo
- Capacitación, formación y adiestramiento
- Días feriados
- Descanso por jornada especial
- Permisos remunerados
- Instrucciones sobre labores y sus riesgos
- Seguros de Vehículos
- Prima de alimentación
- Servicio telefónico
- Vacaciones
- Utilidades
- Vivienda
- Prima por gravidez
- Bonificación y permiso por nacimiento de hijos
- Bono por hijos o hijas
- Becas
- Juguetes
- Textos y útiles escolares
- Subsidio familiar
- Exámenes médicos
- Seguro de vida
- Seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad
- Prestación de Antigüedad, entre otros.

Entre los objetivos de la inducción general esta brindar al trabajador información sobre los beneficios y derechos laborales de la empresa.

Es imprescindible que esta información sea conocida y explicada detalladamente a todos los trabajadores que ingresan a la empresa de manera que ellos tengan claro todos los beneficios que se les ofrece, contribuyendo así a una relación armónica entre las partes involucrados en la relación laboral.

**CUADRO N° 4. Distribución absoluta y porcentual acerca de la información suministrada a los trabajadores sobre la estructura organizativa de la empresa.**

ALTERNATIVA	FA	%
SI	4	33
NO	8	67
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 67% de los trabajadores cuando ingresaron a la empresa no se les proporcionó información sobre la estructura organizativa de la empresa. Otro 33% si se les informó.

De la población estudiada 67% del personal interno de la CANTV no fue informado, al momento de su incorporación, acerca de la estructura organizativa de la empresa. La omisión de esta información genera al personal desconocimiento sobre las líneas de mando, la ubicación de su cargo dentro de la empresa, oportunidades de ascenso, entre otros, constituyendo una deficiencia en la orientación del personal para la ejecución de sus actividades. Mientras que otro 33% afirman haber recibido esa información.

La estructura organizativa está conformada por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, asignación de recursos, y todo aquello que está previamente definido de alguna manera. Puede tener forma escrita y pública o no, pero siempre se

refiere a procesos, tareas y comunicaciones que habrán de tener lugar entre sus miembros. Por lo tanto, un plan, un programa, un presupuesto, un instructivo, las interrelaciones previstas entre el personal, forman parte de la estructura formal.

Entre los objetivos de la inducción general está brindar al trabajador información sobre la estructura organizativa de la empresa.

**CUADRO Nº 5. Distribución absoluta y porcentual acerca de la presentación a sus compañeros de trabajo al momento de ingresar a la empresa.**

ALTERNATIVA	FA	%
A todos	8	67
A algunos	4	33
A ninguno	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 67% de los trabajadores fue presentado a todos sus compañeros de trabajo. Mientras que 33% fueron presentados solo a algunos, ningún trabajador consideró la categoría a ninguno.

De la población estudiada 67% del personal interno, al momento de su incorporación en la CANTV le hicieron la presentación formal de su jefe inmediato y a todos sus compañeros de trabajo. Castellanos (2005) señala que: “la inducción específica la ejecuta el jefe inmediato mediante la presentación entre colegas, para mostrar el lugar de trabajo...” (Documento en línea), lo cual es beneficioso para CANTV y los trabajadores, pues

contribuye a la socialización y a la adaptación inicial del trabajador a la empresa y al ambiente social donde va a trabajar. Pero resulta desfavorable que 33% de los trabajadores solo fueron presentados a algunos de sus compañeros de trabajo, esto puede generar que no se promueva el trabajo en equipo, la cooperación, restringiéndose así el sentimiento de compañerismo y se le puede limitar su nivel de comunicación no solo en su área de trabajo si no entre los departamentos.

Hay que considerar otro factor importante, se trata de preparar a la organización para el nuevo trabajador, esto quiere decir que hay que explicar a los compañeros el papel que el recién llegado ha de desempeñar. En la inducción específica se debe perseguir estimular al nuevo trabajador para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo.

**CUADRO Nº 6. Distribución absoluta y porcentual acerca del suministro de información a los trabajadores sobre las funciones de su cargo y como ejecutarlas.**

ALTERNATIVA	FA	%
SI	7	58
NO	5	42
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 58% del personal interno de la CANTV, al momento de su incorporación a la empresa, recibió información sobre las funciones inherentes a su cargo y como debían ejecutarlas. Sin embargo, 42% restante de los trabajadores no la recibió. Mondy y Noe (2000), plantean que uno de los objetivos de la inducción es:

“proporcionar información respecto de las tareas y las expectativas en el desempeño” (Pág. 239) ; de tal forma que, en el caso de la CANTV, la omisión de este tipo de información puede estar contribuyendo a que éstos no puedan desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia, generando omisiones y errores, que disminuyen el nivel de desempeño y aumentan los costos operativos de las actividades que ellos deben desarrollar, incidiendo de manera negativa en el éxito empresarial.

Para el suministro de las informaciones relacionadas con el cargo y las funciones que el nuevo personal debe realizar, las empresas deben seleccionar algunos procedimientos que garanticen la eficaz realización de esta tarea.

**CUADRO Nº 7. Distribución absoluta y porcentual acerca de quién le enseñó al personal a realizar su trabajo.**

ALTERNATIVA	FA	%
Tu jefe	5	42
Un compañero	7	58
Leí un manual	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 58% del personal manifestó que quien les enseñó a realizar su trabajo fueron sus compañeros de trabajo, mientras que otro 42% indicaron su jefe y ningún trabajador consideró la categoría leí un manual.

De la población estudiada 58% del personal reportó que quien les enseñó a realizar su trabajo fueron sus mismos compañeros. Todo esto puede generar consecuencias, debido a que a gran parte del personal no se le indicó la manera de desempeñar su trabajo, bajo una supervisión que le permitiera reducir el margen de errores. Como resultado de ello, el nuevo trabajador comete faltas, esto le puede generar frustración, pérdida de tiempo, esfuerzo, desmotivación y bajo desempeño. Otro 42% manifestó que quien les enseñó a realizar su trabajo fue su jefe recibieron instrucciones sobre el cargo y la forma de desempeñarlo, les fue aplicada la técnica de formación en el puesto, que según Meigham (1996): “enseña al empleado cómo desempeñar el puesto y se le permite hacerlo bajo la supervisión del formador...” (Pág. 229). De tal manera que en este aspecto, la deficiencia no viene dada por el uso de la técnica mencionada, sino por no utilizarla para todos los casos, pues le hubiera permitido a todos los nuevos trabajadores desarrollar las actividades inherentes a su cargo bajo supervisión directa de un formador, el cual le proporciona las herramientas necesarias para realizar el trabajo con eficiencia y eficacia.

La última etapa de la inducción de personal es el seguimiento, esta se realiza durante la primera y segunda semana de trabajo donde el supervisor o jefe trabaja con el nuevo individuo para aclarar información y cualquier duda que este tenga.

**CUADRO N° 8. Distribución absoluta y porcentual acerca de la notificación a los trabajadores sobre los riesgos a los cuales estarían expuestos en su lugar de trabajo.**

ALTERNATIVA	FA	%
SI	11	92
NO	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 92% del personal indico haber recibido información sobre los riesgos a los cuales estaba expuesto en sus respectivos cargos. Mientras que 8% del personal manifestó no haber recibido ninguna información sobre los riesgos, esto puede tener varias consecuencias. En primer lugar, la empresa está incumpliendo un mandamiento legal. En segundo lugar, el nuevo empleado, al no tener una información precisa acerca de los riesgos asociados con el desarrollo de las actividades del cargo puede sufrir algún tipo accidente laboral o de enfermedad ocupacional que atente contra su salud y su bienestar. En tercer lugar, la ocurrencia de este tipo de accidentes y enfermedades representa gastos para la empresa (ausentismo, gastos médicos, rotación, sanciones legales, entre otros) que inciden en su productividad.

Toda empresa está en la obligación de proteger a su personal contra cualquier evento que amenace su vida o su salud. Por eso, entre las muchas obligaciones que el Estado venezolano impone a las organizaciones, está la de informar a sus trabajadores sobre los riesgos asociados al cargo que ocupa, en la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de

Trabajo (LOPCYMAT), Artículo 56, reza que las organizaciones están en el deber de: “informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones de inseguras o insalubres, tanto al ingreso al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o modificación en el puesto de trabajo...”.

Uno de los objetivos de la inducción general es proporcionar al trabajador información sobre los riesgos a los cuales estaría expuesto en su lugar de trabajo.

El proceso de inducción no puede ser improvisado. En la empresa se hace necesaria la existencia de personas, con ciertas competencias, formalmente encargadas de aplicar el proceso de inducción para lograr, mediante la aplicación de procedimientos adecuados y la divulgación de información esencial, integrar rápidamente al personal de nuevo ingreso al ámbito organizacional y al cargo el cual va a desempeñar.

**CUADRO Nº 9. Distribución absoluta y porcentual acerca del conocimiento que tienen los trabajadores sobre la finalidad de un programa de inducción de personal.**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FA</b>	<b>%</b>
Conocer la historia, misión y visión de la empresa	0	0
Conocer los beneficios y derechos	0	0
Conocer las funciones y responsabilidades del cargo	5	42
Ninguna de las anteriores	0	0
Todas las anteriores	7	58
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 58% del personal afirmo todas las anteriores, 42% conocer las funciones y responsabilidades del cargo, mientras que ninguno de los trabajadores consideraron las categorías conocer la historia, misión y visión de la empresa, conocer los beneficios y derechos ni ninguna de las anteriores.

De la población estudiada 58% del personal interno de la CANTV conocen lo que es un programa de inducción teniendo claro su concepto y componentes que lo integran. Por otro lado, 42% de los encuestados manifestaron un desconocimiento de la finalidad que tiene un programa de inducción de personal, señalando que éste solo permite conocer las funciones y responsabilidades del cargo, ello pudiera repercutir en su desempeño laboral, por cuanto el desconocimiento de sus beneficios laborales, oportunidades de crecimiento personal y profesional, así como su seguridad integral en el lugar de trabajo, pueden ocasionar a futuro su desmotivación en el plano laboral.

Un buen plan de inducción debe estar orientado a cubrir las deficientes informaciones que puede tener el personal de nuevo ingreso y que pueda incidir en su desempeño laboral, para ello debe estar en capacidad de despejar las dudas que puedan inquietar al trabajador, obteniendo resultados favorables para él y para la organización.

La atmosfera de confianza y de relajamiento que se crea desde el principio cuando se cuida el aspecto de inducción de un personal de nuevo ingreso a la empresa o al puesto, permitirá que el individuo tenga una actitud más abierta hacia su trabajo, su entorno y propio aprendizaje.

En este sentido (Robins, 1996) señala:

El proceso de socialización en el ingreso está completo cuando el nuevo miembro se siente cómodo con la organización y en su puesto. Ha hecho propias las normas de la organización y de su grupo de trabajo, y las entiende y acepta. El nuevo miembro se siente aceptado por sus compañeros como individuo confiable y valioso, tiene confianza en sí mismo de tener la capacidad para terminar el trabajo con éxito (p. 694).

La socialización es el proceso por el que el empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización. Mediante métodos formales, como los programas de inducción, o informales, como los grupos espontáneos de iniciación al trabajo, los valores de la organización se transmiten a los recién llegados.

Dichos programas constituyen un instrumento de socialización efectivo. La capacitación, continúa y expande el proceso de socialización, al llevar al nuevo trabajador a aprender y ejecutar las funciones que se espera que desempeñe.

Para toda organización es indispensable medir o evaluar el resultado de cada uno de los procesos que aplica y de las actividades que realiza, con el fin de determinar el grado de efectividad con el cual son llevados a cabo, y poder así precisar las fortalezas y debilidades que se presentan en su ejecución. Según información suministrada durante la entrevista realizada al personal que integra el Departamento de Talento Humano de la CANTV, no poseen mecanismos específicos para evaluar el proceso de inducción de personal que realizan. Sólo a través del desempeño y tiempo de éstos en la misma, les permite a éste departamento una percepción general (sin la aplicación de técnica alguna que lo determine) del funcionamiento del proceso antes mencionado.

No solo los empleados de nuevo ingreso deben ser inducidos sobre el cargo a ocupar, sino que los trabajadores antiguos deberán también ser tomado en cuenta en los programas de inducción que aseguren su actualización y su eficiencia en las rotaciones de puesto o ascenso profesional.

**CUADRO N° 10. Distribución absoluta y porcentual acerca de que un programa de inducción ayudaría al personal a una rápida integración a la empresa y a su puesto de trabajo.**

ALTERNATIVA	FA	%
Si	12	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a Los trabajadores de la CANTV. Edificio TELECOM Maturín Estado Monagas. Enero 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Mientras que ningún trabajador respondió de manera negativa.

De la población estudiada todos los trabajadores manifestaron que un programa de inducción, ayudaría al personal a una rápida integración y adaptación a la empresa, se confirma la inmensa necesidad que tiene la organización en general, de crear un programa que tendría un valor significativo no solo al nuevo ingreso sino a cualquier trabajador con antigüedad que hasta la actualidad no tenga información detallada de la empresa ni del puesto de trabajo.

Fernandez (1975), apunta lo siguiente:

...que una información oportuna y eficaz influye en los siguientes aspectos: Desarrollo en las actitudes de los trabajadores, aumento de productividad, disminución del ausentismo laboral, óptimo desempeño en el desarrollo de sus funciones, mejora la satisfacción en el trabajo e integración del trabajador dentro de la empresa. ( Documento en línea).

Un programa de inducción debe estar orientado a ofrecer un instrumento que permita a la empresa lograr que sus trabajadores se adapten e identifiquen con ella, de manera de mantener los elevados estándares de calidad de servicios y de formar y conservar trabajadores eficientes, altamente motivados, estimulados y capacitados. De allí que estos programas deban contener la mayor información posible de la organización, las actividades primordiales que deban ejecutar el empleado y todo lo concerniente a sus beneficios laborales, ello con el fin de promover una adaptación e integración al grupo de trabajo más eficientemente.

Abraham Maslow (Citado por Chiavenato, 2000) señala:

Las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tenga en el comportamiento humano, en la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias) en tanto que en la cima se hallan las más sofisticadas y abstractas (las necesidades secundarias). (p.71,72).

*Necesidades primarias:*

Necesidades fisiológicas: estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riesgo

sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades completas.

Necesidades de seguridad: con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía, entre otros.

*Necesidades Secundarias:*

Necesidades sociales: una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Necesidades de reconocimiento: también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Necesidades de auto superación: también conocidas como de autorrealización o autoactualización, que se convierten en el ideal para cada

individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Cuando se inician por primera vez actividades en una organización los individuos tienen necesidades de apoyo, seguridad y aceptación, por lo tanto, las actividades que se realicen deben tener una actitud cordial.

En la medida que la empresa cubra las expectativas del trabajador así como sus necesidades, el individuo se sentirá comprometido con la organización.



## **ETAPA III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

Después de haber analizado la información obtenida para diseñar un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, edificio Telecom, Maturín estado Monagas se pudo concluir que:

- La mayoría de los trabajadores de la CANTV cuando ingresaron a la empresa se les proporcionó información acerca de la misión, visión y objetivos de la empresa, mientras que al resto no se les suministró y la conocen porque la consiguieron ellos mismos.
- Sólo una parte del personal de la CANTV conoce todos los beneficios y derechos laborales que les corresponden como trabajadores de la empresa, mientras que los demás sólo tienen conocimiento de algunos de ellos.
- La mayoría de los trabajadores cuando ingresaron a la CANTV no se le proporcionó información acerca de la estructura organizativa, de la empresa.
- La mayoría de los trabajadores cuando ingresaron a la CANTV fueron presentados a su jefe inmediato y compañeros de trabajo y los demás sólo fueron presentados a algunos.

- La mayoría del personal cuando ingreso a la CANTV recibió información sobre las funciones inherentes a su cargo y como debían ejecutarlas, mientras que el resto de los trabajadores no la recibió.
- A la mayoría de los trabajadores de la CANTV quienes les enseñaron a realizar su trabajo fueron sus mismos compañeros, mientras que a los restantes les enseñó su jefe inmediato.
- La mayoría de los trabajadores cuando ingresaron a la CANTV fueron notificados acerca de los riesgos a los cuales estarían expuestos en su lugar de trabajo.
- Solo algunos de los trabajadores de la CANTV conocen la finalidad de un programa de inducción.
- 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.

### 3.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, con la finalidad de brindarle al trabajador información de la empresa y del cargo a ocupar.
- Facilitar la Convención Colectiva de Trabajo a todo el personal de la CANTV, para que conozcan los beneficios y derechos que les corresponden como trabajadores de la empresa.
- Facilitar la información necesaria relacionada con el manual de descripción de cargos, para que los trabajadores tengan conocimiento de todas sus responsabilidades y funciones a ejecutar en su puesto de trabajo.
- Realizar charlas sobre los productos y servicios que ofrece la empresa a todos sus trabajadores y a la colectividad.

## BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (1999). El proyecto de investigación: Guía para su elaboración. Caracas - Venezuela: Espíteme.

Arias, F (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica, Editorial Espíteme, Quinta Edición. Caracas – Venezuela.

Chiavenato I. (2002) Gestión de Talento Humano. Primera Edición Editorial MC Graw Hill.

Chiavenato I, (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición Editorial Graw Hill.

Convención Colectiva de Trabajo de la (CANTV) periodo (2009-2011).

Dessler, Gary (1991). Administración de personal. Cuarta Edición, Editorial McGraw Hill, México.

Hurtado de Barrera, J. (2003). El proyecto de Investigación. Tercera Edición. Editorial Sypal, Caracas Venezuela

Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). Art. 56.

Mondy, W. y Noe, R. (2000). Administración de recursos humanos. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamérica, México.

Robbins, S. (1996) Administración. Quinta edición. México.

Sainsbury, M. J. (1976). Introducción a la Psiquiatría. Ediciones Morata.

Sikula Andres F. (1991) Administración de los Recursos Humanos.

Meighan, M. (1996). Programa de inducción. Colombia: Legis.

Méndez, C (2006) Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Cuarta Edición, Editorial Limusa. Colombia.

Tamayo & Tamayo (2001). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa.

Universidad Experimental Libertador. (2006). Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Caracas.

**Internet:**

<http://www.definicion.org/integracion>

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/18/jerarquia.htm>

[http://www.wikilearning.com/curso\\_gratis/el\\_mercado\\_de\\_los\\_recursos\\_humanos\\_como\\_un\\_aspecto\\_social-ensayo/16636-17](http://www.wikilearning.com/curso_gratis/el_mercado_de_los_recursos_humanos_como_un_aspecto_social-ensayo/16636-17)

<http://www.wordreference.com>

PROGRAMA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL.

	<b>Tema: Objetivos</b>	<b>Pag.1</b>	
	<b>Área: El programa</b>		
<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV) y a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características de la misma.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar al trabajador información general de la empresa.</li> <li>• Suministrar al trabajador información sobre los beneficios que ofrece la empresa.</li> <li>• Proporcionar al trabajador información respecto a las tareas que desempeñará.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Fases</b>	<b>Pag.2</b>	
			<b>Área: El programa</b>
<p><b>Fase I:</b> Bienvenida</p> <p><b>Responsables:</b> Unidad de Gestión Humana.</p> <p style="text-align: center;">Analista de Gestión Humana.</p> <p>Se realizara el primer día</p> <p><b>Objetivo:</b> Apoyar el ingreso del nuevo empleado a la organización en forma cordial invitándole desde el inicio a sentir confianza, gusto y compromiso por el hecho de incorporarse a la organización.</p> <p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida.</li> <li>• Presentación al jefe inmediato.</li> <li>• Recorrido por las instalaciones.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

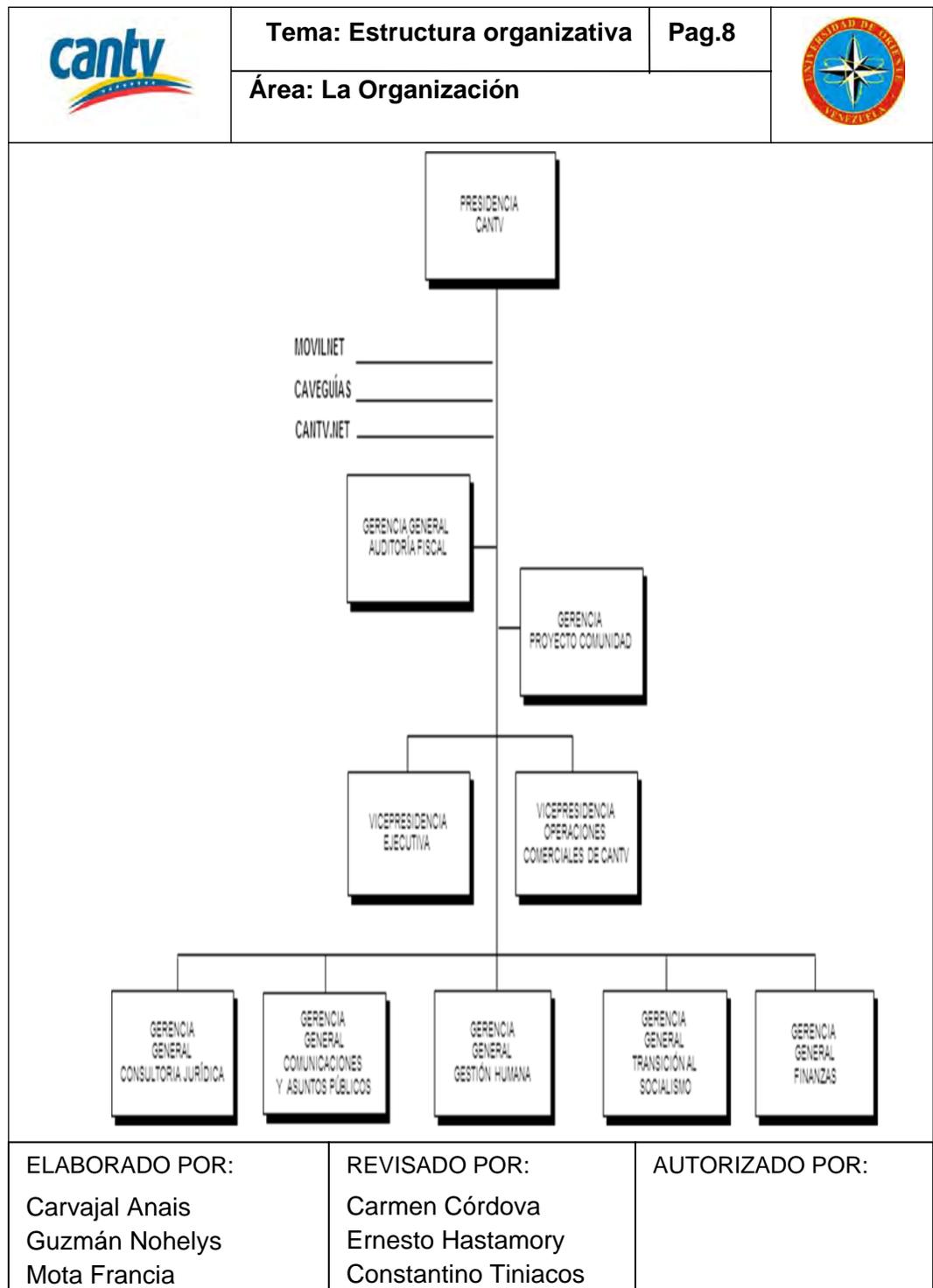
	<b>Tema: Fases</b>	<b>Pag.3</b>	
	<b>Área: El programa</b>		
<p><b>Fase II:</b> Información General de la Organización</p> <p><b>Responsable:</b> Unidad de Gestión Humana</p> <p style="text-align: center;">Analista de Gestión Humana.</p> <p>Se realizara el primer día.</p> <p><b>Objetivo:</b> Proporcionar información general de la organización.</p> <p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breve Historia</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Principios y Valores Corporativos</li> <li>• Productos y servicios</li> <li>• Normas de conducta interna de trabajo</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Fases</b>	<b>Pag.4</b>	
	<b>Área: El programa</b>		
<p><b>Fase III:</b> Información del cargo a desempeñar</p> <p><b>Responsables:</b> Unidad de Gestión Humana.</p> <p style="text-align: center;">Supervisor inmediato.</p> <p>Se realizara el segundo día</p> <p><b>Objetivo:</b> Dar a conocer al nuevo trabajador información sobre el cargo a desempeñar.</p> <p><b>Contenido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación a sus compañeros de trabajo</li> <li>• Ubicación física de su sitio de trabajo</li> <li>• Suministrar información sobre sus responsabilidades en el área de trabajo</li> <li>• Entrega de descripción del cargo</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Fases</b>	<b>Pag.5</b>	
	<b>Área: El programa</b>		
<p><b>Fase IV:</b> Seguimiento.</p> <p><b>Responsable:</b> Gerencia de Gestión Humana.</p> <p style="text-align: center;">Supervisor inmediato.</p> <p>Se realizara durante la primera y segunda semana.</p> <p><b>Objetivo:</b> Aclarar la información y cualquier duda que tenga el empleado y asegurarse su integración en el grupo de trabajo.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Bienvenida</b>	<b>Pag.6</b>	
	<b>Área: la Organización</b>		
<p>Estimado (nombre de la persona) es para nosotros muy grato darte la bienvenida a tu nuevo centro de trabajo, en el cual deseamos que te sientas satisfecho y además, disfrutes de un ambiente de compromiso individual</p> <p>Nos complace tenerte con nosotros y esperamos que una vez termines el programa de inducción, entres a formar parte activa de este grupo humano que está trabajando para mejorar su propio nivel y desde luego, el de la organización</p> <p>Al pertenecer a nuestra organización has contraído una serie de deberes y responsabilidades que son necesarias cumplir y respetar, así como has adquirido derechos que la asociación gustosamente te reconocerá.</p> <p>Desde este momento queremos que te consideres parte de esta gran familia puesto que nosotros ya te consideramos parte de ella.</p> <p style="text-align: center;">¡Bienvenido!</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Breve reseña Histórica</b>	<b>Pág. 7</b>	
	<b>Área: la Organización</b>		
<p>La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, Hoy en día es el proveedor líder de servicios de telefonía fija, móvil, Internet y servicios de información del país.</p> <p>La Corporación Cantv dispone de las tecnologías más avanzadas, lo cual, aunado al desarrollo de mejores prácticas gerenciales, ha permitido llevar adelante una importante transformación en cobertura y calidad de servicios.</p> <p>Hoy, luego de 15 años de administración privada, Cantv asume una nueva etapa que representará importantes retos en sus 77 años de servicio a los venezolanos.</p> <p>No es algo nuevo. A través de los siglos XX y XXI, Cantv ha pasado por diferentes facetas que comienzan en 1930 con una concesión otorgada al venezolano Félix A. Guerrero, pasando por ser empresa pública entre 1953 y 1991, para luego volver a manos privadas por un lapso de 15 años, entre 1992 y 2007, año en que pasa, de nuevo, al control del Estado venezolano.</p> <p>El 22 de mayo de 2007, luego de un proceso de compra de acciones, el Estado venezolano concretó la nacionalización de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, Cantv.</p> <p>La Nueva CANTV ofrecerá servicios de telefonía básica a todo centro poblado con más de 500 personas, pondrá a disposición de los clientes de menores recursos una tarifa social a comienzos del año 2008 y reinvertirá el 60% de las ganancias de la empresa en función de las necesidades de telecomunicaciones del pueblo venezolano.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	



	<b>Tema: Misión</b>	<b>Pag.9</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p style="text-align: center;">Somos la empresa estratégica del estado venezolano operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, corresponsable de la soberanía y transformación de la nación, que potencia el poder popular y la integración de la región, capaz de servir con calidad, eficiencia y eficacia, y con la participación protagónica del pueblo, contribuyendo a la suprema felicidad social.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Visión</b>	<b>Pag.10</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p style="text-align: center;">Ser una empresa socialista operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, reconocida por su capacidad innovadora, habilitadora del desarrollo sustentable y de la integración nacional y regional, comprometida con la democratización del conocimiento, el bienestar colectivo, la eficiencia del estado y la soberanía nacional.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Objetivos</b>	<b>Pag.11</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Democratizar el servicio con justicia social: Ampliando la cobertura geográfica, incluyendo a todos los segmentos de la población, ofreciendo tarifas justas y solidarias para promover una competencia más equitativa, con atención particular para cada segmento de la población para facilitar la integración al uso de las telecomunicaciones.</li> <li>• Potenciar la participación y el Poder Popular: Las comunidades se convierten en aliadas en la prestación del servicio. En esta etapa, Cantv promueve la participación protagónica de las comunidades organizadas, al tiempo que potencia la labor de los Consejos Comunales.</li> <li>• Garantizar autosostenibilidad de la empresa: La nueva Cantv será eficiente en sus operaciones, de manera de generar los recursos requeridos para acometer proyectos con rentabilidad social, pero siempre asegurando la viabilidad económica de la empresa.</li> <li>• Convertirnos en empresa socialista del Estado: La empresa se ajustará al marco legal de empresa pública e implantará el modelo laboral socialista, impulsando la participación protagónica de los trabajadores como servidores públicos, bajo un espíritu de solidaridad y abriendo espacios para los Esquemas Asociativos Solidarios con el fin de desarrollar el modelo de economía social.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Objetivos</b>	<b>Pag.12</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avanzar hacia la soberanía tecnológica: La Nueva Cantv apoyará la implantación del software libre cumpliendo con el decreto 3390 del Ministerio de Ciencia y Tecnología. Además, impulsará la apropiación tecnológica por parte de los ciudadanos y ciudadanas, promoverá el desarrollo endógeno, respaldará la formación de talentos nacionales y promoverá la sustitución de importaciones.</li> <li>• Apalancar la transformación del Estado: Cantv jugará un papel protagónico en la transformación del Estado apalancando con el potencial que ofrecen las tecnologías para acercarse al ciudadano y servirlo de manera más eficiente, ágil y confiable; facilitando a su vez su participación en el diseño de las políticas públicas que guían la acción del Estado.</li> <li>• Apoyar la integración Nacional e Internacional: Cantv cobra una dimensión internacional, expandiendo las fronteras tecnológicas de la nación, bajo el lineamiento del acuerdo ALBA, el proyecto satelital VENESAT-1, que servirá para brindar apoyo a los programas sociales y del Estado y facilitar la transferencia</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Productos y servicios</b>	<b>Pag.13</b>	
<b>Área: La Organización</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CANTV ofrece algunos servicios a través de su página Web, en donde podemos encontrar las siguientes secciones: ciencia y tecnología, deportes, recreación, gastronomía, viajes, turismo, salud y bienestar, mensajes móviles, Chat, foros, noticias, agenda cultural, consulta de saldo entre otros.</li> <li>• Compras en línea- <a href="http://www.cantv.com.ve">www.cantv.com.ve</a></li> <li>• Atención al cliente 0-800-CANTV-00</li> <li>• También brinda la oportunidad de adquirir los siguientes productos:</li> <li>• Teléfonos fijos</li> <li>• Teléfonos móviles (a través de su filial Movilnet)</li> <li>• Tarjetas telefónicas (para teléfonos públicos)</li> <li>• Tarjetas Un1ca</li> <li>• Computadoras de Escritorios (a créditos)</li> <li>• Computadoras portátiles (a créditos)</li> <li>• MODEM</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Productos y servicios</b>	<b>Pag.14</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p><b><u>Hogares:</u></b></p> <p><b>Telefonía Fija</b></p> <p><b>Líneas telefónicas:</b> Cantv habla ya, línea telefónica tradicional, líneas adicionales.</p> <p><b>Planes locales:</b> Plan limitado, Plan tarifa plana residencial, Plan clásico, Plan Básico (Sólo para Prepago), Plan habla más por menos, Plan prepago minutos libres, Plan habla por llamadas, Plan más minutos para todos, Súper más minutos para todos</p> <p><b>Larga distancia nacional:</b> Discado directo nacional, Plan nacional 3000, Plan Tarifa Plana de Larga distancia Nacional, Plan Noches y Fines de Semana.</p> <p><b>Larga distancia internacional:</b> Cantv Venezuela Directo, Plan mi destino, Cantv País Directo, Plan mi mega destino, Discado Directo Internacional, Plan mi súper destino, Cantv País Preferido, Servicio 122, Promoción “Destinos Bicentenario”.</p> <p><b>Servicios complementarios:</b> Cantv buzón de mensajes, Cantv Identificador de Llamadas, Cantv Mensajes de Texto, Tele amigo, Guías Telefónicas, Cantv Bloqueos.</p> <p><b>Servicios Cantv / Movilnet:</b> Conectados, Llamadas Fijo- Móvil, Pasa el saldo de tu Movilnet a un Cantv Habla Ya.</p> <p><b>Promociones:</b> Aba Móvil, Conectados, Promoción Enamorados Cantv Habla Ya.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Productos y servicios</b>	<b>Pag.15</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p><b><u>Empresas:</u></b></p> <p><b>Telefonía fija</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica comercial: Línea telefónica empresarial y Cantv Habla Ya Empresas</li> <li>• Llamadas locales: Plan Local No Residencial</li> <li>• Larga distancia nacional (LDN): Plan nacional 3000 Empresas</li> <li>• Larga distancia internacional: País Preferido, mi Destino, mi súper destino y mi mega destino</li> <li>• Llamadas fijo móvil</li> <li>• Plan telefónico empresarial</li> <li>• Servicios verticales: buzón de mensajes empresas, identificador de Llamadas Empresas, Bloqueo Rígido para empresas, Mensajes de Texto Empresas, Tele amigo para empresas</li> <li>• Telefonía móvil</li> <li>• Internet: Aba, Aba prepago, Internet equipado empresas, Diseño Web para PYMES, Negocio web, hospedaje Web, internet básico empresarial, internet plan empresario, internet total</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Productos y servicios</b>	<b>Pag.16</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p><b>Datos:</b> cableado estructurado (cablemax), conexión aduanal, enlaces digitales dedicados, equipos terminales en las instalaciones del cliente, frame relay, protocolo X.25, radio enlace, respaldo telefónico, servicio ATM, servicio de gestión y monitoreo de la red, servicios POS LAN, servicio satelital, servicio scada, teletrabajo, televigilancia, videoconferencia.</p> <p><b>Servicios TI:</b> centro de datos, servicios administración y Gestión WAN/LAN, centro de contacto, administración integral de centrales telefónicas.</p> <p><b>Publicidad e información:</b> Guía petróleos CANTV, Guía viajera CANTV, páginas amarillas CANTV, páginas amarillas CANTV en celulares Movilnet, páginas amarillas CANTV en internet, páginas blancas CANTV, publicidad en CDC's (Centros de Comunicaciones), publicidad en el portal cantv.net.</p> <p><b>Promociones: aba, telefonía fija</b></p> <p><b>Centro de datos</b></p> <p><b>Club CANTV</b></p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Principios y valores</b>	<b>Pag.17</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p><b>Eficiencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos orientamos al cumplimiento oportuno de nuestros objetivos y metas, enfocándonos en la obtención de resultados basados en la rentabilidad social y asegurando la viabilidad económica de la Corporación.</li> <li>• Cumplimos con los compromisos que establecemos y respondemos profesionalmente por nuestras acciones, realizando las actividades con altos niveles de excelencia, calidad y productividad.</li> <li>• Impulsamos la optimización de los procesos, hacemos uso adecuado de los recursos y mejoramos continuamente lo que hacemos y como lo hacemos.</li> <li>• Profundizamos en el conocimiento y el autodesarrollo que nos permita brindar un soporte adecuado a las propuestas que realizamos.</li> <li>• Propiciamos la innovación, la aplicación de nuevas ideas, la generación de servicios y prácticas que contribuyan al cumplimiento de la Misión y Visión.</li> </ul> <p><b>Honestidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos comportamos con probidad y actuamos de manera congruente entre lo que somos, decimos y hacemos.</li> <li>• Actuamos con transparencia, facilitando el acceso a información veraz y oportuna del ejercicio de nuestra función pública, a todos los relacionados con las actividades que realizamos.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Principios y valores</b>	<b>Pag.18</b>	
<b>Área: La Organización</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promovemos el uso responsable, claro y racional de los recursos públicos que disponemos para realizar nuestras funciones.</li> </ul> <p><b>Igualdad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promovemos la inclusión de todas y todos, sin distinciones de etnia, edad, orientación sexual, salud, género, credo, condición social o política, jerarquía o cualquier otra que menoscabe la dignidad humana.</li> <li>• Establecemos relaciones basadas en la justicia social con nuestras usuarias, usuarios, trabajadoras, trabajadores, jubiladas, jubilados, comunidades, proveedores y aliados de la Corporación.</li> <li>• Propiciamos la igualdad en el disfrute de los beneficios a nuestras trabajadoras y trabajadores.</li> <li>• Impulsamos el acceso a las telecomunicaciones de todas y todos como un derecho fundamental.</li> </ul> <p><b>Solidaridad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Somos parte de la nueva sociedad en construcción y contribuimos activamente con su desarrollo.</li> <li>• Nos esforzamos en ayudar a otros y actuamos en función del bienestar colectivo.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	Tema: Principios y valores	Pag.19	
	Área: La Organización		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciamos el intercambio con las comunidades para conocer sus necesidades, intereses, sentimientos, preocupaciones y contribuir a la mejora de su calidad de vida.</li> <li>• Valoramos nuestra contribución como trabajadoras y trabajadores al desarrollo y transformación de la sociedad.</li> </ul> <p><b>Participación Protagónica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos comprometemos en el diseño, desarrollo, ejecución, evaluación y control de las iniciativas y actividades de la Corporación, de manera sistemática y sostenida en el tiempo.</li> <li>• Mantenemos una actitud optimista, creativa, positiva y emprendedora, enfocada en la generación de acciones y/o propuestas que demuestren compromiso y contribuyan con la gestión eficiente de la Corporación.</li> <li>• Somos agentes de transformación, influyendo e inspirando a otros y orientándonos a compartir experiencias y aprendizajes con nuestro entorno laboral y con la sociedad.</li> <li>• Creamos y compartimos espacios directos de comunicación e intercambio para fortalecer la participación popular.</li> </ul>			
ELABORADO POR: Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	REVISADO POR: Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	AUTORIZADO POR:	

	<b>Tema: Principios y valores</b>	<b>Pag.20</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Somos corresponsables de la seguridad, defensa y soberanía de la nación, y de la preservación y resguardo de la Corporación.</li> <li>• Vocación de Servicio:</li> <li>• Sentimos satisfacción y pasión por brindar la mejor atención y calidad de servicio, teniendo claro nuestro rol como servidores públicos.</li> <li>• Nos comprometemos a “entender, atender y resolver” las necesidades de aquellos a los que servimos, orientándonos permanentemente a su satisfacción y a superar sus expectativas.</li> <li>• Atendemos con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad los planteamientos de nuestras usuarias y usuarios.</li> <li>• Estamos en constante desarrollo, mejoramiento de nuestras capacidades y abiertos al aprendizaje de nuevos conocimientos, con la finalidad de prestar nuestro mejor servicio.</li> <li>• Esfuerzo Colectivo:</li> <li>• Compartimos la Misión, Visión, Principios, Valores, Objetivos y nos sentimos parte de la Corporación y de la Nación.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Principios y valores</b>	<b>Pag.21</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicamos la cooperación y la complementariedad, propiciando el esfuerzo colectivo, como medio fundamental para alcanzar y superar, con pasión, los objetivos y las metas comunes con altos niveles de excelencia.</li> <li>• Valoramos y promovemos el espíritu colectivo, los resultados integrales y el intercambio de saberes, cumpliendo nuestros compromisos y apoyando a otros en el logro de los objetivos y metas comunes.</li> <li>• Nos basamos en el respeto, la confianza y la comunicación de nuestras ideas, siendo autocríticos, escuchando y compartiendo con humildad las recomendaciones, las oportunidades de mejora y los logros.</li> </ul> <p><b>Ética Socialista:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Somos humanistas, orientamos nuestras acciones basados en el amor y el respeto por los semejantes, la justicia social, el desprendimiento, la solidaridad humana y la importancia de lo colectivo.</li> <li>• Desarrollamos relaciones armónicas con el ambiente, mitigando el impacto de las operaciones en la transformación de nuestro entorno.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Principios y valores</b>	<b>Pag.22</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p><b>Responsabilidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos enfocamos en el cumplimiento de nuestros objetivos y actividades alineados con la Orientaciones Estratégicos y Planes Operativos.</li> <li>• Honramos con el cumplimiento nuestros compromisos adquiridos de manera oportuna y con altos estándares de calidad.</li> <li>• Somos responsables en nuestra capacidad de dar respuesta a todas las solicitudes que tengamos de nuestros clientes, compañeros, proveedores.</li> <li>• Asumimos con humildad el impacto de nuestras decisiones y las consecuencias de nuestros actos, aprendiendo de ellas con disposición de mejorar y aplicar correctivos inmediatos.</li> </ul>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Normas de conducta</b>	<b>Pag.23</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p><b>Apariencia personal:</b> debe estar a tono con la empresa que representamos, dependiendo del cargo que ocupe.</p> <p><b>Asistencia:</b> debe cumplir con el horario establecido, en caso de no asistir a su trabajo, debe notificar a su supervisor inmediato para solicitar el permiso correspondiente.</p> <p><b>Calidad de servicios:</b> independientemente del cargo que ocupe debe mantener en todo momento buenas relaciones con el personal y el cliente, además de atender las labores encomendadas con responsabilidad y eficiencia.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Beneficios</b>	<b>Pag.24</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p style="text-align: center;"><b>INCAPACIDAD ABSOLUTA Y TEMPORAL PARA EL TRABAJO</b></p> <p>La Empresa concederá un (1) salario básico diario por cada día de reposo que corresponda a aquellos trabajadores que se enfermen o sufran accidentes, previa presentación, ante la Gerencia de Relaciones Laborales o la Unidad de Gestión Humana respectiva en el caso de las regiones.</p> <p style="text-align: center;"><b>CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO</b></p> <p>La Empresa de acuerdo con sus necesidades mantendrá programas de capacitación, formación y adiestramiento, cuyos planes serán debidamente notificados a la Federación de Trabajadores de Telecomunicaciones de Venezuela (Fetratel) y sus Sindicatos, a fin de que puedan formularle las observaciones convenientes para la mejor realización de dichos planes. Mientras se da inicio a dichos planes, la Empresa mantendrá los cursos de capacitación, formación y adiestramiento que ha venido realizando a través de su Centro de Estudios de Telecomunicaciones (C.E.T.), en las ciudades de Caracas, Maracay, Maracaibo, Barquisimeto y Puerto La Cruz. En aquellas localidades donde no estén instalados centros de esa naturaleza, la Empresa, en la medida de sus necesidades y requerimientos celebrará convenios para la instrucción de sus trabajadores. En caso de implantación de nuevas tecnologías la Empresa se compromete a dictar a sus trabajadores los cursos que sean necesarios, brindando igual oportunidad a todos los trabajadores involucrados.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Beneficios</b>	<b>Pag.25</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p><b>DÍAS FERIADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Son días feriados de remuneración obligatoria, los siguientes:</li> <li>• 1 de Enero (Legal);</li> <li>• Miércoles Santo (Contractual);</li> <li>• Jueves y viernes Santo (Legales);</li> <li>• Sábado de Gloria (Contractual);</li> <li>• Lunes y Martes de Carnaval (Contractual);</li> <li>• 19 de Abril (Legal);</li> <li>• 1 de Mayo (Legal);</li> </ul> <p><b>DESCANSO POR JORNADA ESPECIAL</b></p> <p>La Empresa concederá un (1) día de descanso a sus trabajadores que por razones de emergencias o en virtud de la inevitable continuidad de los servicios, cumplan labores durante dieciséis (16) o más horas dentro de un período de veinticuatro (24) horas, siempre que seis (6) de estas dieciséis (16) horas, por lo menos, sean nocturnas.</p> <p><b>PERMISOS REMUNERADOS</b></p> <p>La Empresa concederá permiso remunerado a sus trabajadores, bajo las siguientes condiciones y circunstancias:</p> <p>En caso de enfermedad grave o de cuidado</p> <p>Para tramitar la obtención de la Libreta Militar, Título o Licencia de Conducir, renovación de Cédula de Identidad y otros documentos exigibles por las leyes.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Beneficios</b>	<b>Pag.26</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el trabajador sea citado para rendir declaración ante un tribunal o autoridad administrativa del trabajo.</li> <li>• Para presentar exámenes finales, los trabajadores que estén estudiando tendrán derecho a permiso por el día de cada examen final.</li> <li>• Para intervenir en competencias deportivas estatales, nacionales o internacionales, y siempre que la designación sea hecha por organismos deportivos reconocidos, el permiso será por el tiempo de duración de dicha competencia.</li> <li>• Por el tiempo necesario para atender citas médicas del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) o con el médico de la Empresa en aquellas localidades donde no funcione este Instituto y las cuales no ameriten reposo.</li> </ul> <p><b>INSTRUCCIONES SOBRE LABORES Y SUS RIESGOS</b></p> <p>La Empresa dará, a través de los supervisores inmediatos o del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo, todas las explicaciones por escrito y verbales que los Trabajadores soliciten para el desarrollo de las labores que les corresponda realizar, así como sobre los riesgos que estas puedan causar, así mismo, les suministrará instrucciones amplias, claras y precisas, además los planos y manuales necesarios para el debido manejo de las maquinarias, aparatos, equipos y demás instrumentos que deban utilizar.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Beneficios</b>	<b>Pag.27</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p><b>PRIMA DE ALIMENTACION</b></p> <p>La Empresa contribuirá con una prima de alimentación para aquellos trabajadores que laboren, cuando menos, una (1) hora en horas extraordinarias (sobretiempo).</p> <p><b>SERVICIO TELEFÓNICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Empresa hará lo posible por dar prioridad a sus trabajadores y trabajadoras para la instalación o mudanza del servicio telefónico.</li> <li>• La Empresa concederá a sus trabajadores y trabajadoras la exoneración en instalación o mudanza, servicio de número privado, servicio de identificación de llamadas y teleamigo.</li> </ul> <p><b>VACACIONES</b></p> <p>La Empresa concederá anualmente a sus trabajadores veinticinco (25) días hábiles de vacaciones remuneradas con salario básico</p> <p><b>UTILIDADES</b></p> <p>La Empresa garantiza a cada trabajador por concepto de utilidades anuales, una cantidad equivalente a ciento veinte (120) salarios diarios.</p> <p><b>VIVIENDA</b></p> <p>La Empresa facilitara a sus trabajadores y trabajadoras créditos destinados a la adquisición, construcción, reparación o cancelación de los gravámenes hipotecarios de la vivienda del trabajador o trabajadora y su núcleo familiar.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Beneficios</b>	<b>Pag.28</b>	
<b>Área: La Organización</b>			
<p><b>PRIMA POR GRAVIDEZ</b></p> <p>La Empresa pagará a la trabajadora grávida, además de su salario, una contribución mensual de TRES MIL BOLÍVARES (Bs. 3.000,00) durante seis (6) semanas antes, y doce (12) semanas después del alumbramiento, aún cuando el reposo prenatal haya sido inferior a seis (6) semanas, como una protección al niño venezolano.</p> <p><b>JUGUETES</b></p> <p>La Empresa conviene en entregar juguetes a sus trabajadores por cada hijo cuya filiación esté legalmente comprobada, por un monto equivalente a la cantidad de TRECIENTOS BOLIVARES (Bs. 300,00). Dicha obligación será anual y se ejecutará durante el mes de Noviembre.</p> <p><b>EXÁMENES MÉDICOS</b></p> <p>La Empresa realizará exámenes médicos de ingreso, tutoriales y especiales a sus trabajadores en los casos y condiciones que ameriten.</p> <p><b>SEGURO DE VIDA</b></p> <p>La Empresa mantendrá la póliza de seguro de vida que ampare a los trabajadores a su servicio.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Beneficios</b>	<b>Pag.29</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p align="center"><b>BONIFICACIÓN Y PERMISO POR NACIMIENTO DE HIJOS</b></p> <p>La Empresa concederá al trabajador o trabajadora a quien le nazca un hijo o hija vivo, de filiación legalmente comprobada, los siguientes beneficios:</p> <p>La Licencia de Paternidad remunerada a razón de salario básico, de conformidad con lo establecido en la Ley para la Protección de la Familia, la Maternidad y la Paternidad, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No. 38.773, del veinte (20) de septiembre de 2007.</p> <p>Si la madre del niño o niña presta servicios en la Empresa, no le será aplicable este permiso, puesto que está disfrutando del reposo pre y post-natal.</p> <p><b>BONO POR HIJOS O HIJAS</b></p> <p>La Empresa concederá a los trabajadores y trabajadoras que devenguen un salario básico de hasta DOS MIL QUINIENTOS BOLÍVARES (Bs. 2.500,00) mensuales u OCHENTA Y TRES BOLÍVARES CON TREINTA Y TRES CÉNTIMOS (Bs. 83,33) diarios y que estén al servicio de la Empresa a la fecha de entrada en vigencia de esta Convención Colectiva, un subsidio mensual de CUARENTA BOLÍVARES (Bs. 40,00) por cada hijo o hija menor de dieciocho (18) años e inscrito en los Registros de la Empresa, cuya filiación esté legalmente comprobada.</p> <p><b>BECAS</b></p> <p>Conforme con las previsiones del documento marcado "D" e intitulado "Plan de Becas", la Empresa concederá a los hijos de sus trabajadores inscritos en los registros de la Empresa, 1.100 becas cuyos montos y condiciones serán las siguientes:</p> <p>A.- Cien Bolívars (Bs. 100,00) mensuales, para Educación Básica hasta el sexto grado.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

	<b>Tema: Beneficios</b>	<b>Pag.30</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p>B.- Ciento Cincuenta bolívares (Bs. 150,00) mensuales, para Educación Básica del séptimo al noveno grado y Media Diversificada</p> <p>C.- Doscientos bolívares (Bs.200,00) mensuales, para Educación Profesional o Superior.</p> <p><b>TEXTOS Y ÚTILES ESCOLARES</b></p> <p>La empresa contribuirá anualmente con sus trabajadores y trabajadoras, por una sola vez, por cada hijo o hija estudiante inscrito en los registros de la Empresa, cuyas edades estén comprendidas entre los cuatro (4) meses y 21 años.</p> <p><b>SUBSIDIO FAMILIAR</b></p> <p>La Empresa concederá, a partir del dieciocho (18) de Junio de 2009, a todos sus trabajadores y trabajadoras activos cubiertos por esta convención colectiva, un monto equivalente a la cantidad de SETECIENTOS BOLÍVARES (Bs. 700,00), mensuales; y a partir del dieciocho (18) de Junio de 2010, un monto equivalente, a la cantidad de MIL CIEN BOLÍVARES (Bs. 1.100,00) mensuales, como subsidio para la adquisición de comidas y artículos de alimentación de la cesta básica.</p> <p><b>SEGUROS DE VEHÍCULOS</b></p> <p>La Empresa contratará un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros que ampare a todos los vehículos de su propiedad y que utilicen los trabajadores para el desempeño de sus labores.</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

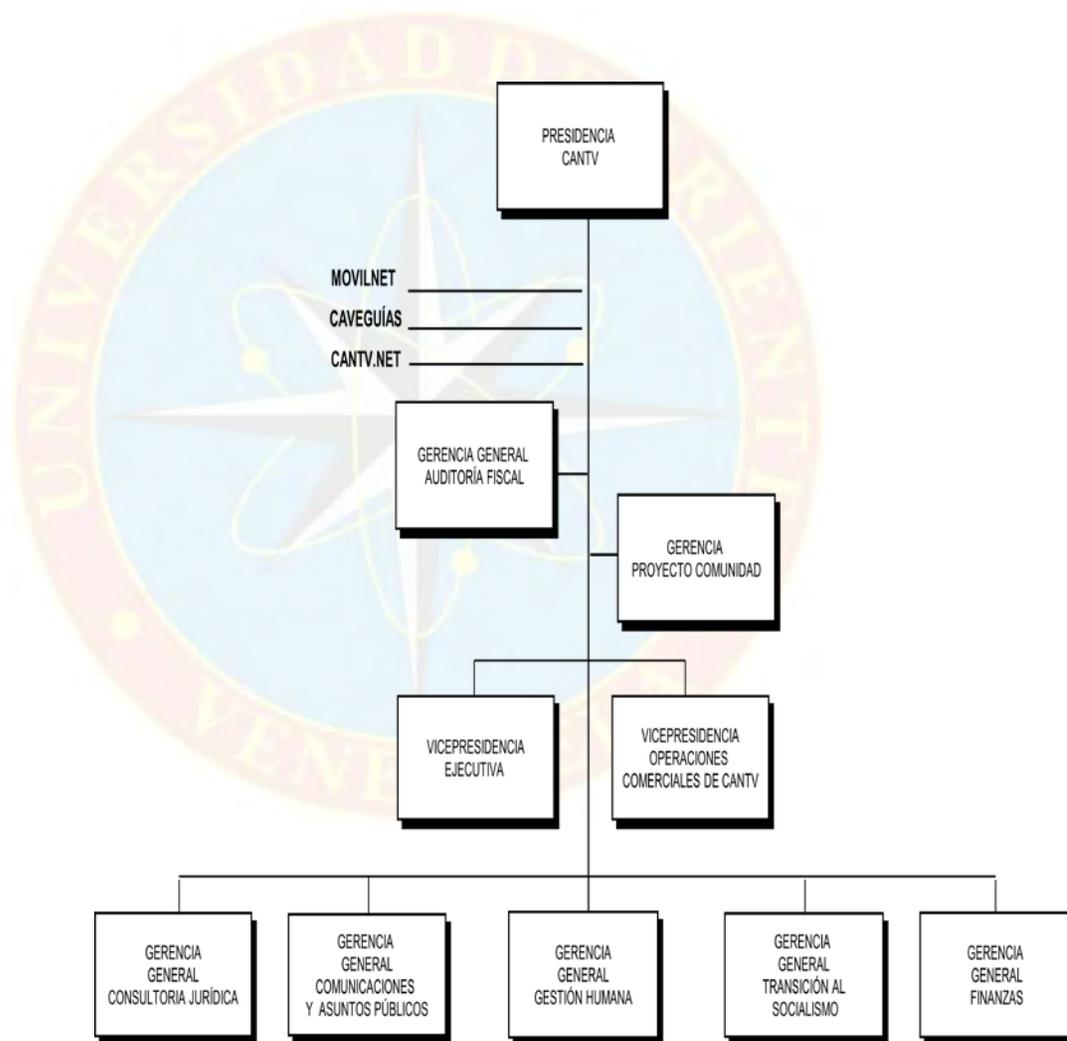
	<b>Tema: Beneficios</b>	<b>Pag.31</b>	
	<b>Área: La Organización</b>		
<p align="center"><b>SEGURO DE HOSPITALIZACIÓN, CIRUGÍA Y MATERNIDAD</b></p> <p>La Empresa seguirá manteniendo el plan colectivo de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, que ampare a todos los trabajadores y trabajadoras, jubilados y jubiladas y, pensionados y pensionadas.</p> <p><b>PRESTACIÓN DE ANTIGÜEDAD</b></p> <p>La Empresa reconocerá como derecho adquirido e irrenunciable a sus trabajadores de conformidad con la Ley Orgánica del Trabajo, la prestación de antigüedad, la cual se pagará conforme a lo contemplado en el artículo 108 de la referida Ley y la cláusula N° 62 (Pago de la Prestación de Antigüedad y Demás Beneficios e Indemnizaciones por Terminación del Contrato de Trabajo).</p>			
<b>ELABORADO POR:</b> Carvajal Anais Guzmán Nohelys Mota Francia	<b>REVISADO POR:</b> Carmen Córdova Ernesto Hastamory Constantino Tiniacos	<b>AUTORIZADO POR:</b>	

# ANEXOS





## Estructura Organizativa



Fuente: Corporación CANTV año 2010.



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE MONAGAS**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**INSTRUMENTO**

Este instrumento tiene como finalidad recopilar información que servirá de base para la elaboración de un trabajo de investigación titulado: **DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCION AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA COMPAÑÍA ANONIMA NACIONAL TELEFONOS DE VENEZUELA (CANTV).**

Este cuestionario es estrictamente confidencial, por lo tanto le agradecemos su sinceridad al responder cada pregunta.

Gracias por su colaboración.

Atentamente;

Carvajal, Anais  
Guzmán, Nohelys  
Mota, Francia

## CUESTIONARIO

### Instrucciones

Responda las siguientes preguntas marcando con una (x) las respuestas con la cuales te identifiques:

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?

De 1 a 6 meses \_\_\_\_\_

De 6 meses a 1 año \_\_\_\_\_

De 1 año a 3 años \_\_\_\_\_

Más de 3 años \_\_\_\_\_

2. ¿Qué cargo ocupa?

\_\_\_\_\_

3. ¿Al ingresar a la empresa le proporcionaron información sobre la misión, visión y objetivos de la misma?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Si su respuesta es afirmativa, ¿quién le suministro esa información?

Su jefe \_\_\_\_\_

La consiguió por su cuenta \_\_\_\_\_

4. ¿Conoce usted los beneficios y derechos laborales que tiene como trabajador o trabajadora de la empresa?

Todos \_\_\_\_\_

Algunos \_\_\_\_\_

Ningunos \_\_\_\_\_

5. ¿Cuándo ingreso a la empresa se le suministro información acerca de la estructura organizativa?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

6. ¿Al ingresar a esta organización, fue usted presentado a sus compañeros de trabajo?

A todos \_\_\_\_

A algunos \_\_\_\_

A ninguno \_\_\_\_

7. ¿Cuándo fue contratado se le suministro información sobre las funciones del cargo y como ejecutarlas?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

8. ¿Quién te enseñó a realizar tu trabajo?

Un compañero \_\_\_\_

Tu jefe \_\_\_\_

Leí un manual \_\_\_\_

9. ¿Cuándo ingreso a la empresa fue notificado acerca de los riesgos a los cuales estaría expuesto en su lugar de trabajo?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_

10. ¿Un programa de inducción ayuda a?

Conocer la historia, misión y visión de la empresa \_\_\_\_\_

- Conocer los beneficios y derechos del personal \_\_\_\_
- Conocer las funciones y responsabilidades del cargo \_\_\_\_
- Ninguna de las anteriores \_\_\_\_
- Todas las anteriores \_\_\_\_

11. ¿Cree usted que un programa de inducción ayudaría al personal a una rápida integración a la empresa y a su puesto de trabajo?

- Sí \_\_\_\_
- No \_\_\_\_



## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCION AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO DE LA COMPAÑÍA ANÓNIMA NACIONAL TELÉFONOS DE VENEZUELA (CANTV)</b>
<b>Subtitulo</b>	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Br. Carvajal L., Anais S.	<b>CVLAC</b>	<b>C.I: 18.653.600</b>
	<b>e-mail</b>	<b>Anais.carvajal@Hotmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
Br. Guzman M., Nohelys M.	<b>CVLAC</b>	<b>C.I: 17.707.949</b>
	<b>e-mail</b>	<b>Nohelys.m18@hotmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Inducción
Programa
Personal

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

La inducción de personal facilita la adaptación e integración del trabajador a la empresa y a su puesto de trabajo. En tal sentido, la presente investigación estuvo orientada a diseñar un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela. La población estuvo representado por doce (12) personas. En cuanto a la metodología, la investigación es de campo y el nivel descriptivo, se utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario, la revisión documental y bibliográfica, asesoría academia y empresarial. Los datos obtenidos se organizaron en tablas para apreciar mejor los resultados. La investigación permitió demostrar que el personal necesita que se aplique un programa de inducción para que se adapten e identifiquen más rápidamente con la empresa y su puesto de trabajo.

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6**  
**Contribuidores:**

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Profa. Carmen Córdova	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	C.I:
	<b>e-mail</b>	codovacm@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
Prof. Ernesto Hastamory	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	@
	<b>e-mail</b>	
Prof: Constantino Tiniacos	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	@
	<b>e-mail</b>	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

**Fecha de discusión y aprobación:**

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>
2011	05	17

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6**  
**Archivo(s):**

<b>Nombre de archivo</b>
<b>Trabajo Áreas de Grado, Anais, Nohelys y Francia. docx</b>

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

**Alcance:**

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

---

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

---

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

**Área de Estudio:**

Gerencia de Recursos Humanos

---

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

---

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

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.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS 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/YOC/maruja

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

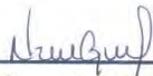
**Derechos:**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."**



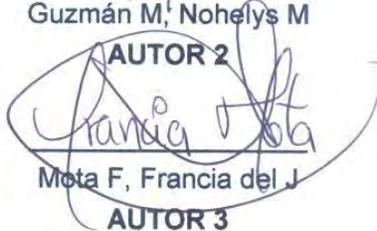
Carvajal L, Anais S

**AUTOR 1**



Guzmán M, Nohelys M

**AUTOR 2**



Mota F, Francia del J

**AUTOR 3**



Prof. Carmen Córdova

**ASESORA**