



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA LA EMPRESA
TRASLADO DE VALORES Y VIGILANCIA, C.A. TRASVALVI, C.A.**

TUTORA: ZORAIDA FLORES

Autoras:

**LOBO, NEYSI MAYERLING C.I. 16.954.937
SEGOVIA DICURU, GIULIA DEL VALLE C.I. 16.265.326**

Caracas, julio de 2013



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN**



**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA LA EMPRESA
TRASLADO DE VALORES Y VIGILANCIA, C.A. TRASVALVI, C.A.**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN. MENCIÓN DISEÑO Y GESTIÓN DE
PROYECTOS EDUCATIVOS**

Caracas, julio de 2013



VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Escuela de Educación en su sesión 1505 de fecha 17-07-2013 para evaluar el Trabajo de Licenciatura presentado por **NEYSI LOBO** (16.954.937), **GIULIA DEL VALLE SEGOVIA DICURU** (16.265.326); bajo el Título: **DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA LA EMPRESA TRASLADO DE VALORES Y VIGILANCIA, TRASVALVIA, C.A.**, para optar el Título de **LICENCIADO EN EDUCACIÓN**, dejan constancia de lo siguiente:

1. Hoy 29-7-2013 nos reunimos en la sede de la Escuela de Educación para que su(s) autor(es) lo defendiera(n) en forma pública.
2. Culminada la Defensa Pública del referido Trabajo de Licenciatura, conforme a lo dispuesto en el Art. 14 del "Reglamento de Trabajos de Licenciatura de las escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación" adoptando como criterios para otorgar la calificación: rigurosidad en el razonamiento, coherencia en la exposición, claridad y pertinencia en los procesos metodológicos empleados, adecuación del sustento teórico, así como la calidad de la exposición oral y de las respuestas dadas a las preguntas formuladas por el jurado, **acordamos calificarlo como:**

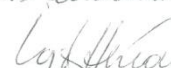
APLAZADO ☐

APROBADO ☒ otorgándole la mención:

SUFICIENTE ☐ DISTINGUIDO ☒ SOBRESALIENTE ☐

3. Las razones que justifican la calificación otorgada son las siguientes: El Trabajo constituye un aporte para el proceso de inducción de la organización objeto de estudio, asimismo revela aportes y hallazgos técnico-metodológicos relevantes tanto para la formación como el desempeño profesional de los estudiantes.


Prof. Pedro C. Rodríguez


Prof. Igor G. Hernández


Tutora Zoraida Flores



APROBOCION DE TUTOR

Quien suscribe, Profesora Zoraida Flores, de la Universidad Central de Venezuela, adscrita a la Escuela de Educación, en mi carácter de tutora de Trabajo de Grado titulado “ DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCION PARA LA EMPRESA TRASLADO DE VALORES Y VIGILANCIA, TRASVALVI, C. A”; realizado por las ciudadanas Neysi Lobo C.I 16.954.937 y Giulia Del Valle Segovia Dicuru C.I 16.265.326, manifiesto que he revisado en su totalidad la versión definitiva de los ejemplares de este trabajo y certifico que se le incorporaron las observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador.

En la Ciudad de Caracas, a los 18 días del mes de 08 del 2013.



Profesora Zoraida Flores.

C.I 4.318.653.

DEDICATORIA

Cuando finalizamos una meta y principalmente, si es la culminación de una carrera universitaria, siempre tenemos mucho que agradecer.

Primeramente, a Dios todo poderoso, por protegerme y darme vida y salud, para llegar a ver este sueño hecho una hermosa realidad.

A la Universidad Central de Venezuela, por ser la Casa de Estudios donde me he formado profesionalmente.

A mi Tutora, Lic. Zoraida Flores, y al Profesor Pedro Celestino a quien les estoy inmensamente agradecida, por su ayuda y colaboración en el desarrollo y culminación de este Trabajo de Grado.

A mis familiares y amigos, por estar siempre pendientes de mis estudios y de incentivarme a culminar mi carrera.

A todas aquellas personas que estuvieron con nosotras en todo momento, dándonos fuerza y motivándonos a continuar, a sacar lo mejor de nosotras y lograr este éxito.

¡Mil gracias a todos!

Giulía Segovía

DEDICATORIA

Primeramente agradecida con dios y la Virgen gracias por guiar mi camino, darme salud y acompañarme en todo momento, y hacer de mí una buena persona.

Agradecida Infinitamente con mi madre a quien le debo no solo la vida, sino su dedicación cariño y tiempo, Gracias por hacer de mi un ser con principios y valores.

A mi casa de estudios Universidad Central de Venezuela, por formarme profesionalmente junto a excelentes profesores.

A nuestra Tutora de Nuestro Trabajo de Grado, ZORAIDA FLORES, gracias por su apoyo, confianza y dedicación.

Al Profesor PEDRO CELESTINO, gracias por creer en nosotras por la humildad y su gran apoyo como profesionales, inmensamente agradecida.

A mi Amiga Comadre y compañera de Tesis Giulia Segovia, Gracias por siempre estar, y tu gran apoyo, enseñándome que no hay Imposibles cuando algo se quiere con el corazón.

A mis compañeros y amigos de estudio (Nelson, Leonardo, Clemente y Cristian) Gracias por compartir con nosotras tantos momentos únicos de vida universitaria.

Neysí lobo

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar mi tesis, aprovecho esta ocasión para expresar mi agradecimiento:

A mi DIOS, por darme la vida a través de mis queridos PADRES y TIA quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de mi una persona con valores para poder desenvolverme como:

ESPOSA, MADRE Y PROFESIONAL.

A mi ESPOSO, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A mis HIJOS, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo LOGRAR.

A mis hermanos por brindarme el apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

A mi compañera de tesis Neysi lobo, y mis compañeros, compadres Nelson León, Mireya Stekman y Leonardo González por estar en los momentos mas difíciles y nutritivos como estudiante.

Giulía Segovía

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradecida con dios y la Virgen gracias por guiar mi camino, darme salud y acompañarme en todo momento, y hacer de mí una buena persona.

Agradecida Infinitamente con mi madre a quien le debo no solo la vida, sino su dedicación cariño y tiempo, Gracias por hacer de mi un ser con principios y valores.

A mi casa de estudios Universidad Central de Venezuela, por formarme profesionalmente junto a excelentes profesores.

A nuestra Tutora de Nuestro Trabajo de Grado, ZORAIDA FLORES, gracias por su apoyo, confianza y dedicación.

Al Profesor PEDRO CELESTINO, gracias por creer en nosotras por la humildad y su gran apoyo como profesionales, inmensamente agradecida.

A mi Amiga Comadre y compañera de Tesis Giulia Segovia, Gracias por siempre estar, y tu gran apoyo, enseñándome que no hay Imposibles cuando algo se quiere con el corazón..

A mis compañeros y amigos de estudio (Nelson, Leonardo, Clemente y Cristian) Gracias por compartir con nosotras tantos momentos únicos de vida universitaria.

Neysí lobo

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA LA EMPRESA
TRASLADO DE VALORES Y VIGILANCIA, C.A. TRASVALVI, C.A.**

**Autoras: Lobo, Neysi
Segovia, Giulia
Tutora: Flores, Zoraida
Fecha: Julio de 2013**

RESUMEN

La inducción al personal de nuevo ingreso es fundamental y necesaria para toda empresa, porque es la que permite a los nuevos empleados poder conocer la empresa en su totalidad, ayudándolo a la integración y adaptación a la misma, lo cual es una gran ayuda para los administradores de la empresa, ya que consigue una forma objetiva de dar a conocer la empresa para el logro de los objetivos empresariales. El objetivo general de esta investigación es Proponer el diseño de un programa de inducción como factor de integración aplicado al personal que ingresa a la empresa **Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.** La metodología utilizada fue un Proyecto Factible apoyada en la Investigación de Campo y la Descriptiva. La población trabajada fue un total de 60 vigilantes que ingresaron a la citada empresa. Para el levantamiento de la información se utilizaron como técnicas, la recopilación documental, la observación y la encuesta, y como instrumento un cuestionario de 21 preguntas cerradas de variables dicotómicas que se les aplicó a cada uno de los vigilantes seleccionados. Se concluyó que la Inducción de Personal, es la acción que sigue a los procesos de reclutamiento y selección, para terminar de garantizar la adaptación del recién empleado a la empresa, facilitando el logro de los objetivos organizacionales. Además se puede decir en función de los datos obtenidos, que este proceso es necesario dentro de todas las organizaciones, ya que ayuda a los empleados a conocer la empresa mejor y facilita su integración a la vida organizacional.

Descriptores: Inducción al personal. Programa de Inducción. Tipos de inducción.

**CENTRAL UNIVERSITY OF VENEZUELA
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
SCHOOL OF EDUCATION**

**DESIGN OF AN INDUCTION PROGRAMME FOR THE TRANSFER OF
VALUES AND SURVEILLANCE, C.A. TRASVALVI, C.A. COMPANY**

**Authors: Wolf, Neysi
Segovia, Giulia
Tutor: Flowers, Zoraida
Date: July 2013**

OVERVIEW

The induction of new personnel is fundamental and necessary for any company, because it is that it allows new employees to meet the company as a whole, helping the integration and adaptation to it, which is a great help to the company managers, since you get a way to objective to present the company to the achievement of business objectives. The overall objective of this research is propose the design of a programme of induction as a factor of integration applied to personnel entering the **transfer company Security and values, C.A., Transvalvi, C.A.** The methodology used was a feasible project based on field research and the descriptive. The population worked was a total of 60 security guards admitted to the company. For the lifting of the information were used as techniques, documentary collection, observation and survey, and as an instrument a questionnaire of 21 questions dichotomous variables applied them to each of the selected security guards closed. It was concluded that induction of personnel, is the action that follows the processes of recruitment and selection, to ensure the adaptation of the newly employed to the enterprise, facilitating the achievement of organizational objectives. In addition is based on the data obtained, that this process is necessary within all organizations, since it helps employees to get to know the company better and facilitates their integration into organizational life.

Descriptors: Induction to the staff. Induction programme. Types of induction.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS.....	I,II
AGRADECIMIENTOS.....	III,IV
LISTA DE CUADROS.....	IX
LISTA DE GRÁFICOS.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPITULO I: EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	10
Justificación.....	10
 CAPITULO II: MARCO TEORICO	
Antecedentes de la Investigación.....	12
Contexto Organizacional.....	16
Bases Teóricas.....	19
Definición de Términos Básicos.....	43
 CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
Tipo y Modalidad de la investigación.....	45
Nivel de la Investigación.....	47
Operacionalización de las Variables.....	47
Población y Muestra objeto de estudio.....	50
Técnicas e instrumentos para la Recolección de Datos.....	51
Validación del instrumento.....	54
Confiabilidad del instrumento.....	55
Tabulación y Análisis de los Resultados.....	56
 CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Análisis de los resultados.....	57
 CAPÍTULO V: LA PROPUESTA	
Presentación.....	79
Marco Referencial.....	80
Objetivos de la Propuesta.....	81
Estructura y Administración de la propuesta.....	81
Propuesta	82
 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	
Recomendaciones.....	103
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	108
 ANEXOS.....	111

A.- Instrumento aplicado.....	112
B.- Matriz de Validación.....	115
C.- Acta de Validación.....	118

LISTA DE CUADROS

Nro.	Nombre del Cuadro	Pág.
No.1	Operacionalización de Variables	48
No. 2	Conocimiento de la información general de la empresa	57
No. 3	Falta de integración a la empresa	58
No. 4	Conocimiento acerca de un proceso de inducción	59
No. 5	Importancia del proceso de inducción	60
No. 6.	Orientación general al empleado	61
No. 7	Información para su puesto de trabajo.	62
No. 8.	Falta de adaptación a normas y políticas de la empresa	63
No. 9.	Conocimiento de los beneficios de la empresa.	64
No. 10	Alto nivel de renuncias o despidos	65
No. 11.	Conocimiento sobre el organigrama	66
No. 12.	Conocimiento de la misión de la empresa	67
No. 13.	Conocimiento de la visión de la empresa	68
No. 14.	Conocimiento sobre información general de la empresa	69
No. 15.	Conocimiento sobre las funciones y objetivos de la empresa	70
No. 16.	Conocimiento de las funciones y objetivos de la unidad para la que trabaja.	71
No. 17.	Conocimiento de las funciones de su cargo.	72
No. 18.	Conocimiento sobre un programa de inducción	73
No. 19.	Conocimiento sobre los valores de la empresa	74
No. 20	Conocimiento sobre el horario de la empresa	75
No. 21.	Conocimiento sobre el trato con los clientes o públicos de la empresa.	76
No. 22.	Conocimiento de la duración de un programa de inducción.	77

LISTA DE GRÁFICOS

Nro.	Nombre del Gráfico	Pág.
No. 1	Conocimiento de la información general de la empresa	57
No. 2	Falta de integración a la empresa	58
No. 3	Conocimiento acerca de un proceso de inducción	59
No. 4	Importancia del proceso de inducción	60
No. 5	Orientación general al empleado	61
No. 6	Información para su puesto de trabajo.	62
No. 7	Falta de adaptación a normas y políticas de la empresa	63
No. 8	Conocimiento de los beneficios de la empresa	64
No. 9	Alto nivel de renuncias o despidos	65
No. 10	Conocimiento sobre el organigrama	66
No. 11	Conocimiento de la misión de la empresa	67
No. 12	Conocimiento de la visión de la empresa.	68
No. 13	Conocimiento sobre información general de la empresa.	69
No. 14	Conocimiento sobre las funciones y objetivos de la empresa.	70
No. 15	Conocimiento de las funciones y objetivos de la unidad para la que trabaja	71
No. 16	Conocimiento de las funciones de su cargo.	72
No. 17	Conocimiento sobre un programa de inducción.	73
No. 18	Conocimiento sobre los valores de la empresa.	74
No. 19	Conocimiento sobre el horario de la empresa.	75
No. 20	Conocimiento sobre el trato con los clientes o públicos de la empresa.	76
No. 21	Conocimiento de la duración de un programa de inducción.	77

INTRODUCCIÓN

La Administración de Recursos Humanos es una función fundamental que se encuentre dentro de las organizaciones, porque es la que permite el manejo eficiente y efectivo de uno de los recursos empresariales más importantes que tiene la misma, el talento humano, sin éste, los demás recursos que posee la empresa no pueden ser manejados ni trabajados para el logro de los objetivos que la empresa tiene previstos.

Entre los diferentes sub sistemas que maneja la Administración de Recursos Humanos está el referido a las funciones que permiten el ingreso de personal nuevo a las empresas; es decir, al reclutamiento, selección e inducción de personal, el primero permite la búsqueda de los candidatos externos que deseen ingresar a la empresa, en la segunda se selecciona a la persona o personas que completaron todos los requisitos que se pedían para el cargo que lo requería y finalmente, la inducción hace referencia a la actividad que permite la integración del empleado nuevo a la empresa a la cual recién ingresa, permitiéndole su adaptación a la misma.

La inducción de personal, generalmente consta de dos fases: la general, a cargo de la unidad de Recursos Humanos de la organización y la específica, que se encarga de realizarla el jefe de la unidad para la cual va el empleado, estableciendo las funciones propias que debe cumplir en su puesto de trabajo.

El siguiente trabajo está compuesto de la siguiente manera:

Capítulo I: se describe el planteamiento del problema, objetivos, tanto general como específicos y su justificación.

Capítulo II Marco Teórico, que comprende antecedentes de la investigación, Contexto Organizacional, Bases Teóricas y Definición de Términos Básicos.

Capítulo III Marco Metodológico, que incluye el Tipo, Modalidad y Nivel de la investigación, operacionalización de variables, población y

muestra objeto de estudio, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, y finalmente las técnicas que usaron para la presentación y tabulación de los datos obtenidos.

Capítulo IV. Presentación y Análisis de los Resultados Obtenidos, referido al análisis individual de los datos que se obtuvieron con la aplicación del cuestionario diseñado para tal fin.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, a las cuales se llegaron una vez finalizada la investigación.

Capítulo VI. La Propuesta, compuesta por la presentación, marco referencial, objetivos de la propuesta y estructura y administración de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Tomando como apoyo al autor Chiavenato (2006) puede decirse que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de todos los miembros de la organización y del empleo adecuado de todos los recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la misma, considerándose como una actividad compleja que permite crear y mantener un ambiente en el que las personas puedan trabajar en equipo, aplicándose todo esto en las empresas públicas y privadas (en los diferentes sectores económicos), además de ocuparse del rendimiento de la misma, expresado por la eficiencia y eficacia que se observa dentro de ella.

Para garantizar la productividad dentro una empresa se toma en cuenta la interrelación de los recursos empresariales que permiten el desarrollo en forma efectiva de las actividades desempeñadas en la misma, entre éstos se puede mencionar entre otras: el capital humano, la dirección y las herramientas organizacionales, que facilitan el desarrollo de las funciones establecidas dentro de su puesto de trabajo, todos ellos utilizados de manera armónica ayudan al desempeño efectivo de la empresa, pero todos ellos deben estar actualizados y adaptados a la realidad que la organización vive y atraviesa, porque si no quedarán obsoletos y dejarán de ser efectivos y oportunos.

A esto se le puede agregar que la estructura organizativa y funcional de la empresa debe estar adaptada a la situación que vive la misma, si está desactualizada no es útil y no permite un desenvolvimiento total de los empleados, sobre todo si su composición es heterogénea y cada uno en su

actividad particular tienden a realizar las mismas tareas de manera repetitiva, generando desmotivación, falta de compromiso e integración por parte de ellos hacia los objetivos de la empresa.

Las crecientes tendencias de globalización y competitividad obligan a numerosas empresas a afrontar retos organizacionales cada vez más altos. Las últimas décadas se han caracterizado por grandes cambios en las organizaciones, corporaciones y en las pequeñas empresas, las cuales han sido afectadas por las tendencias del mercado, lo que permite observar que la efectividad empresarial no es posible con los enfoques gerenciales tradicionales, tal como lo afirma Thompson, J. (2011) en su material en línea Herramientas Administrativas o Gerenciales.

En la mayoría de los casos, las empresas que aplican gerencias tradicionales enfrentan dificultades para afrontar exitosamente el nuevo ambiente al que se ven sometidas, debido a que los viejos paradigmas, generalmente dificultan la adaptación y el cambio que la reconversión organizacional trae consigo.

Según Werther y Davis (2003): “el desafío número uno de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones de que formamos parte haciéndolas más eficientes y más eficaces” (p.7), igualmente afirman que: “...el proceso de convertirse en empleado satisfecho y productivo es vital, tanto para la organización, como para cada uno de sus integrantes” (p.134). Desde estas perspectivas, se puede inferir que cuando el trabajador se encuentra identificado con su ambiente laboral y tiene las condiciones adecuadas para su desempeño, características fundamentales, dará los resultados esperados por la organización, en caso contrario, su desempeño será poco efectivo.

Tomando en cuenta lo mencionado, se puede decir que es la Gerencia de Recursos Humanos, la encargada de brindar al capital humano una atención de calidad, puesto que ellos son los que laboran diariamente en la empresa, a fin de poder desempeñar todas y cada una de las actividades

que tienen pautadas y que van en función del logro total de los objetivos de la misma, por lo que todo empleado merece conocer la información relacionada a su empresa (misión, visión, organigrama, funciones, objetivos), los beneficios y oportunidades que ésta ofrece, información importante para que éstos se compenetren totalmente con los logros establecidos.

En función de lo anterior, esta área es la que debe encargarse en conjunto con la Gerencia General, de actualizar constantemente los datos de la empresa, organizarlos y estructurarlos, con el fin de usarlos de manera inmediata en el momento de planificar alguna acción de la empresa y de manera particular en la inducción para los empleados que ingresan a la institución, actividad que lleva a cabo esta gerencia y que permitirá al que ingresa a la organización ayudarlo para que se pueda adaptar fácilmente a ella e interrelacionarse de manera adecuada con el ámbito organizacional.

Todo esto es fundamental, ya que cualquier empleado debe conocer la información general y específica de su empresa, a fin que le facilite poder integrarse más a ella y conocerla mucho mejor, lo que permitirá una mayor adaptación del empleado a la empresa, creando un ambiente de mayor arraigo hacia ella, lo cual le sería beneficioso, ya que se invertiría menos en los diversos procesos de la Gerencia de Recursos Humanos.

La Gerencia de Recursos Humanos es la unidad encargada de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos. La gestión de esta dependencia está conformada por un conjunto de procesos tales como reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación, planificación de carrera, entre otras funciones que se desarrollan en esa unidad.

Tomando en cuenta a Chiavenato (2007) éste agrupa los procesos antes mencionados de acuerdo a su aplicación, obteniendo un proceso global constituido por pasos para el desarrollo de personal. De esta manera el proceso inicial para que un trabajador ingrese a una organización es

conocido como la captación de personal (reclutamiento, selección e inducción), para lo cual este autor manifiesta que:

Este proceso está compuesto por pasos o subprocesos conocidos como el reclutamiento de personal que consiste en identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar vacantes dentro de la organización, la selección de personal permite escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal y finalmente la inducción de personal, consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso durante el período de desempeño inicial. (p. 129)

Retomando el concepto anterior, se observa que el autor hace mención a la Inducción de Personal, como ese proceso que permite orientar adecuadamente al nuevo empleado, una vez que ha completado su reclutamiento y selección, para lo cual se cita nuevamente a Chiavenato (2007), éste define la inducción como:

Un proceso continuo de comunicación bilateral, mediante el cual las personas entienden y aceptan los valores, políticas, normas, tradiciones, objetivos, conductas y conocimientos requeridos para participar de manera eficiente en la empresa, que se encargará de crear un ambiente de trabajo receptivo y agradable durante el período inicial del nuevo trabajador. (151)

Tomando en consideración lo expuesto por Chiavenato, se puede señalar entonces, que la inducción es un proceso continuo de comunicación entre la empresa y sus integrantes, mediante el cual se le transmite su cultura organizacional, entendida ésta como el conjunto de valores, políticas, normas y tradiciones que la empresa debe inculcar a los nuevos trabajadores

antes de iniciar propiamente sus actividades, con el propósito de adaptarlo mejor a los requerimientos de la misma.

El fin principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y la estructura de ésta. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al equipo de trabajo al cual pertenecerá dentro de la organización.

La importancia de la inducción se centra en que cuando se selecciona y contrata a los aspirantes a ocupar un cargo dentro de la organización, es necesario no perder de vista el hecho de que una nueva personalidad va agregarse a ella. El nuevo personal va a encontrarse inmerso en un medio desconocido, con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas para él, el desconocimiento de todo ello podría afectar en forma negativa su eficiencia así como su satisfacción y posibilidad de integración a un nuevo equipo de trabajo.

La integración de personal es un factor fundamental en la motivación de las personas dentro de la organización, esto favorece a que los trabajadores se sientan comprometidos e identificados con la empresa, permitiendo el pleno desenvolvimiento de los mismos en sus puestos de trabajo, la plena comunicación con su equipo de trabajo y mejor conocimiento de la empresa.

Sin embargo, la integración abarca más allá del hecho de obtener elementos para ocupar funciones específicas dentro de la organización. En el caso del capital humano es moldear al trabajador de manera que se adapte y se comprometa con su equipo de trabajo y con la organización, buscando así la motivación de cada trabajador para fomentar un clima de paz y sana competencia que permita a los trabajadores mantenerse motivados y complacidos con la labor que realizan dentro de la organización.

Según lo planteado anteriormente se resalta la importancia de la integración o inducción porque permite que el capital humano se sienta

comprometido e identificado con la organización y todo a su alrededor de manera que perciba que se encuentra en el lugar que esperaba y que elimine ese sentimiento de temor o de insatisfacción que a la larga lo que ocasiona es desmotivación.

Es el caso de la empresa **Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. Trasvalvi, C.A.**, la cual se encarga de reclutar y seleccionar personal de vigilancia para las empresas u organismos que lo requieran, con el fin de salvaguardar la integridad física y material de las organizaciones contratantes, así como del recurso humano que en ellas laboran, pero este tipo de personal es de un alto nivel de rotación, ya que muchos no se adaptan a las normas y políticas de la empresa, tales como: cumplimiento de horarios, uso de uniformes, beneficios, entre otros, además de que tienen una formación académica bastante baja, aspectos que en general les dificulta el desarrollo adecuado de su trabajo y la integración adecuada a la empresa, aunado a que no se le hace una presentación sobre lo que es la empresa, su objetivo principal, lo que se espera de él, entre otros aspectos.

No obstante, Trasvalvi, C.A., tiene establecido cuales son las características personales, actitudinales y personales que debe reunir el candidato que opta por un cargo de vigilante, sin embargo, estas competencias a pesar de ser tomadas en cuenta no son de un alto nivel de privación para el reclutamiento y selección de los vigilantes, lo que hace obviamente que su escogencia sea fácil de aplicar, permitiendo que estos procesos se lleven a cabo de manera rápida, pero una vez contratado el vigilante, se deja a la deriva con otras informaciones que las investigadores estiman son convenientes facilitarles a los empleados para que este proceso cierre de manera efectiva.

Es importante mencionar que **Trasvalvi, C.A.**, no tiene un programa de inducción que le permita dar a conocer al personal que contrata, la estructura interna, la normativa, la forma de trabajo, lo que se requiere del personal de vigilancia para desempeñar su trabajo y los beneficios que

ofrece, entre otros aspectos, lo cual puede ser un aspecto importante dentro de este proceso relacionado con el reclutamiento y selección, que está influyendo en que el personal no permanezca mucho tiempo en la nómina de la empresa, si este programa de inducción existiera le pudiera evitar a la empresa gastos elevados por la constante contratación de personal, ya que con el diseño de este programa se tomaría en cuenta los aspectos importantes y necesarios que deben conocer los vigilantes cuando ingresan a Trasvalvi.

Partiendo de lo anteriormente expresado, la investigación se centra en proponer el diseño de un programa de inducción como factor de orientación e integración de los trabajadores que ingresan a la empresa **Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.**, a fin de que puedan lograr adaptarse adecuadamente a la cultura organizacional de la misma y puedan desempeñar su trabajo de manera más efectiva.

En función de todo lo anterior, las investigadoras se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cómo se maneja actualmente en la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. el proceso de inducción al personal que ingresa? ¿Qué aspectos son necesarios considerar para el diseño de un programa de inducción? ¿Cómo podría influir un programa de inducción para evitar un alto índice de rotación de empleados?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer un programa de inducción como factor de integración aplicado al personal que ingresa a la empresa **Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.**

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en relación a la inducción del personal en la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.
- Determinar los aspectos que conforman el programa de inducción dirigido al personal de la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.
- Diseñar el programa de inducción para la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.

Justificación

La inducción e integración del personal es de importancia para las organizaciones en general, ya que permite a los trabajadores adoptar y adaptar la filosofía y cultura organizacional para sí mismo y así permitir que el trabajador se integre de manera efectiva a la misma, evitando costos innecesarios y elevados, generados por el reclutamiento y selección constante de personal que no ha logrado adaptarse y comprender el funcionamiento adecuado de la empresa para la cual labora.

Teóricamente puede decirse que la Inducción es un proceso inicial de integración y adaptación del personal (de nuevo ingreso o permanente), a su puesto de trabajo y a la organización, por medio de la información que recibe en este proceso, para que conozca sobre la compañía en general y sobre los requerimientos de su puesto.

Tomando en cuenta lo anterior, se puede decir entonces que la Inducción es necesaria para las organizaciones, puesto que se hace mención a la incorporación, acomodamiento y adaptación del personal a su entorno de trabajo y a su puesto, proporcionando información básica sobre la empresa y de la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

La importancia de la investigación va dirigida hacia el estudio de un programa de inducción como factor de integración en la organización, proporcionando efectos positivos para:

- **La organización:** debido a que se suministra información a la empresa con relación a la importancia de realizar un programa de inducción completo que facilite al trabajador una adecuada adaptación a su entorno de trabajo.
- **Los trabajadores:** debido a que le permitirá la integración de nuevos empleados, conocer los aspectos relevantes de su puesto de trabajo, adaptarse a su entorno laboral y saber exactamente lo que la empresa desea de él aumentando con ello las posibilidades de permanencia y progreso en la misma.
- **Las investigadoras:** les permitirá ampliar los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación académica como Licenciadas en Educación, mención: **Diseño y Gestión de Proyectos Educativos.**
- **Los entes y personas externas:** servirá como apoyo bibliográfico y material de consulta a todas aquellas personas interesadas en realizar estudios e informes relacionados con el tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco teórico o referencial de la presente investigación estuvo estructurado tomando en consideración en primer lugar los antecedentes relacionados con el tema de estudio y en segundo lugar, el conjunto de basamentos teóricos sobre los cuales se sustenta el mismo.

Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se consultaron los siguientes Trabajos Especiales de Grado, encontrados en la revisión documental y que servirán de apoyo de diferentes Universidades e Institutos Universitarios, las fechas de los trabajos no son tan actuales, debido a que en la revisión documental realizada no arrojó trabajos de data más reciente. Entre las investigaciones consultadas al respecto se pueden mencionar:

Abreu, Celsa y otros (1992), elaboraron el trabajo de grado denominado “Diseño de un Programa de Inducción dirigido a los empleados de Cervecería Polar, C.A. Planta Los Cortijos”, para optar al título de Licenciados en Educación. Escuela de Educación. El objetivo general de la misma fue: Diseñar un Programa de Inducción dirigido a los empleados de Cervecería Polar, C.A. Planta Los Cortijos, a fin de evaluar sus resultados al final del proceso. Entre sus bases teóricas se encuentra: Administración, Administración de Recursos e información general sobre la Inducción de Personal. En el aspecto metodológico utilizaron como tipo de Investigación, la de Campo y en el nivel, el Descriptivo, las cuales sirvieron de apoyo para el desarrollo de la misma. La población consultada fue el personal que ingresaría para ese momento a la citada empresa. La conclusión principal de

los investigadores hace referencia a la importancia fundamental que tiene la inducción de personal en las organizaciones de cualquier ramo y tamaño, ya que es lo que permite la adaptación adecuada de los empleados a la ideología de la empresa, logrando una integración superior. El aporte dado por esta investigación fue básicamente un apoyo para la estructuración del marco teórico que se debió manejar para el desarrollo de este trabajo de grado, así poder ubicar los autores posibles a utilizar para la elaboración de las bases teóricas.

Calderón, González y Rodríguez (1993), en su trabajo especial de grado denominado “Diseño del Programa y del Manual de Inducción para los empleados a ingresar al Banco de Venezuela, S.A.I.C.A.”, para optar al título de Licenciadas en Educación. Escuela de Educación, establecieron como objetivo general: Elaborar un manual de inducción para los nuevos empleados a ingresar en el Banco de Venezuela, S.A.I.C.A, tomando en cuenta los factores más importantes que se deben incluir en el desarrollo de un Programa de Inducción. Entre las bases teóricas revisadas por estas investigadoras se encuentran: Administración General, Aspectos Generales de la Administración de Personal, Adiestramiento, Aspectos Generales de la Inducción, Lineamientos para la Planificación y Ejecución de un Programa de Inducción, entre otros. En el marco metodológico, se apoyaron en las Investigaciones Exploratoria y Descriptiva, en el nivel de investigación y la Investigación de Campo, como tipo de investigación central. Como técnicas para la recolección de información usaron: la observación no estructurada y la entrevista no estructurada. La principal conclusión de las investigadoras se refirió a que un programa de inducción, acompañado de un manual de inducción, le permitirá a los empleados que ingresan a la empresa e inclusive a los que ya trabajan en la misma, a tener una mejor interrelación y mayor integración a ella. Al igual que el trabajo anterior, éste, permitió a las autoras

poder estructurar las bases teóricas y el programa de inducción que se presentó a la empresa objeto de estudio.

Medina, X y Mercié, A. (2005) elaboraron una investigación para optar el título de Licenciado en Administración titulada: “Propuesta de plan de inducción para el personal docente de la Escuela de Administración Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre”, cuyo objetivo general fue proponer un plan de inducción para el personal docente de la Escuela de Administración, de la referida universidad. El tipo de investigación utilizada fue la de Campo, apoyándose en el nivel descriptivo y usando la modalidad de Proyecto Factible; entre las técnicas utilizadas se encuentran: la observación participativa y la encuesta. Concluyeron que el ingreso de un nuevo personal a la institución debe contar con la inducción general y seguido de ésta con la inducción específica en su puesto de trabajo, ya que el primer contacto que éste tiene con la escuela, es con su unidad de trabajo y con la máxima autoridad de la misma; posteriormente se le debe hacer una evaluación y el seguimiento correspondiente para visualizar la adaptación del nuevo ingresante. La revisión de esta investigación, fue fundamentalmente como soporte en el desarrollo de las bases teóricas, por estar más actualizada la bibliografía utilizada, el enfoque que dieron al programa de inducción y de soporte para la estructuración del planteamiento del problema.

Fernández, D. (2005) realizó un trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos titulado: “Diseño de un manual de inducción destinado a empleados de nuevo ingreso en la empresa PDVSA – GAS, Distrito Anaco. Estado Anzoátegui año 2004” el cual presentó como objetivo general diseñar un manual de inducción a los empleados de nuevo ingreso en la empresa PDVSA – GAS, Distrito Anaco. La autora utilizó el Proyecto Factible, además de la Investigación de Campo, como tipo de investigación, y el nivel descriptivo, para desarrollar el trabajo

presentado. La población que se trabajó fue a los empleados que ingresaron a dicha empresa. La técnica utilizada fue la encuesta aplicada a través de un cuestionario como instrumento. Finalmente la conclusión que presentó fue la siguiente que con el manual de inducción se permitirá ofrecerle al trabajador que ingresa, un alto nivel de instrucción en cuanto a los planes y beneficios que le corresponden, además de lograr que los nuevos empleados logren adaptarse apropiadamente y sin ningún inconveniente a su nuevo lugar de trabajo. El aporte de este trabajo de investigación para el que se realiza aquí, fue el enfoque que le dieron al Programa de inducción y la bibliografía utilizada en la realización del mismo.

Padrón, J. (2006) realizó un trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Administración titulado: “Diseño de un manual de inducción para el personal docente de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre” el cual presentó como objetivo general establecer un manual de inducción para el personal docente del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente y se llegó a la conclusión de que la falta de un manual de inducción en el Núcleo provoca que los profesores de nuevo ingreso no conozcan el reglamento de la Universidad de Oriente, ni mucho menos los programas especiales, sin mencionar la estructura organizativa de la organización. El aporte de este trabajo de investigación para el que se realiza aquí, fue la forma en que se presentó el Programa de inducción y la bibliografía utilizada en la realización del mismo.

Finalmente se consultó a Ortiz, A. (2009) que elaboró un trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos titulado: “Diseño del programa de inducción dirigido al personal de nuevo ingreso de la PEPSI – COLA Cumaná – Año 2008” el cual presentó como objetivo general diseñar un programa de inducción dirigido al personal de nuevo ingreso en la referida empresa y determinó en sus conclusiones

que la totalidad de los trabajadores de Pepsi-Cola, Cumaná, consideran que la organización no cuenta con una inducción de personal aceptable por lo tanto se considera que la misma es no satisfactoria para ellos. El aporte de este trabajo de investigación para el que se realizó aquí, fue el enfoque dado al Programa de inducción y la bibliografía utilizada en la realización del mismo.

En líneas generales, a través de los estudios tomados en cuenta para sustentar la investigación, se percibe que todo personal que labora en una organización debe recibir una inducción general y específica, que les permita desenvolverse sin mayor dificultad dentro de las funciones para las cuales ha sido contratado; a fin de evitar inconvenientes en su adaptación y disminuir la tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador al momento de ejecutar sus funciones. Además, estos estudios proporcionan métodos de recolección y procesamiento de datos que permiten aplicarse en la presente investigación, observando también las experiencias y resultados obtenidos por estos que permitan servir de guía para el estudio. Por lo tanto, todas las investigaciones consultadas sirvieron de apoyo suficiente en la realización de este trabajo, ya que éstas ayudaron a la estructuración del marco teórico y del marco metodológico.

Contexto Organizacional

Reseña Histórica de la Empresa

Empresa de Servicio de Vigilancia Privada, fundada en el Estado Aragua, el 21 de Diciembre de 1976 y adquirida el 13 de Junio de 1990 por la Lic. María Elena Longa y la Lic. Yirsa Belis de Rivas.

Durante treinta (30) años, ha brindado a todos sus clientes, tranquilidad segura, en su oficina principal ubicada en Chacaíto y sus sucursales ubicadas en varias zonas del país.

Estructura Organizativa

Desde el punto de vista organizativo y según el organigrama de la empresa, TRASVALVI C.A. para garantizar el cumplimiento de sus planes, programas y actividades se encuentra organizada de la siguiente manera: una Junta Directiva que a su vez está conformada por: dos (2) Directoras, un (1) Vicepresidente de Finanzas, un (1) Gerente General, un (1) Gerente de Nacional de Operaciones, una (1) Gerencia de Recursos Humanos y una (1) Gerencia de Mercadeo y Ventas, Departamento Médico Ocupacional y Psicológico, Área de Seguridad Salud y Ambiente.

Misión

Lograr que los Clientes de la Empresa y la Colectividad en general perciban a los Vigilantes de TRASVALVI, C.A., bien decididos a minimizar el riesgo de la sorpresa, para crear un ambiente de tranquilidad segura; apoyados en una efectiva supervisión, con los más actualizados equipos de seguridad y comunicaciones; retribuyendo a los accionistas, la satisfacción del deber cumplido; así como los dividendos por su inversión.

Visión

Ser la empresa de seguridad que logre satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes y del mercado, con una organización participativa basada en un personal excelente, procesos ágiles y flexibles,

lineamientos claro y conocidos, ambiente de trabajo confortable, y entorno abierto y competitivo.

Objetivos

General

Proporcionar a los clientes y a la colectividad en general el mejor servicio de vigilancia privada de carácter preventivo, para crear un ambiente de tranquilidad segura.

Específicos

- Vigilancia industrial y comercial
- Vigilancia residencial
- Vigilancia bancaria
- Vigilancia personal
- Vigilancia para eventos especiales

Valores de Trasvalvi, C.A.

- El cliente es la razón de existir de la empresa, a él se dedicarán, todos los días, el mayor esfuerzo para crearles un ambiente de tranquilidad segura.
- Los vigilantes y los supervisores; así como el personal administrativo, constituyen el factor fundamental del éxito de la empresa; por lo tanto, es la principal preocupación de los directivos y gerentes de la firma, fomentar el desarrollo de sus talentos, habilidades y destrezas.
- Hay que aceptar que el desempeño diario, de todo el personal, debe girar alrededor de la excelencia en el servicio que prestamos a los

clientes y a la comunidad en general; fundamentado en la búsqueda de la mejora continua para crear un ambiente de tranquilidad segura.

- La honestidad, la lealtad y la conducta, la ética son parte de la cotidianidad en TRASVALVI, C.A.

- Todo el personal, de la Empresa, trabaja con una comunicación abierta y sincera, en todos los niveles de la organización; buscando la participación activa de todo el grupo, en procura del mejoramiento continuo del servicio al cliente interno y externo; así como a la comunidad en general.

- Se debe aceptar que todo el personal de la empresa es responsable por los objetivos de la organización; y por eso debe crear y fomentar el trabajo en equipo; así como la integración y la cooperación.

- Hay que aceptar ser parte e integrarse a la cultura organizacional de la Empresa.

- Se debe aportar a la comunidad en general, con la gestión de la directiva de la empresa, de personas con valores éticos y morales.

Bases Teóricas

Según Arias (2006) afirma que las bases teóricas “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista amplio o enfoque adoptado, sustentar o explicar el problema planteado.” (p. 36)

Para obtener un soporte adecuado a la investigación es necesario resaltar la importancia que tiene que presentar la base conceptual de la misma, a través de la revisión de teorías de distintos autores, cuyas obras tengan relación directa con la investigación planteada; para situar al estudio en los enfoques más idóneos y al mismo tiempo permita fundamentar la terminología desarrollada.

Concepto de Administración

Para toda investigación en el área organizacional es necesario partir de los conceptos que se conocen y manejan sobre Administración, la cual se puede decir que es el vocablo que se utiliza para referirse a las personas que determinan los objetivos y las políticas de una organización, entre otra serie de conceptos que se pueden conseguir sobre ella.

Jiménez Castro (2004) define la administración “como una ciencia social compuesta de principios técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes, que individualmente no es factible lograr.” (p. 7)

Chiavenato (2006) afirma que: “La Administración es el proceso de planear dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia” (p. 36), también indica que la Administración, “es un producto social, como tal la función administrativa, en cuanto a su desarrollo y evolución, depende de la capacidad creadora del hombre. Este investiga prevé y planifica continuamente lo que aplica a su actividad creadora.” (p. 38)

Entre tanto, Arzola, (2004), dice que en toda administración se debe: “administrar los recursos Materiales, Humanos, Financieros y Tecnológicos disponibles para corregir los objetivos anteriormente establecidos.” (p. 81)

En función de los conceptos anteriores, las autoras de este trabajo entiende por Administración un proceso en el cual se coordinan, dirigen y controlan los recursos en una organización, al igual que se implementan cada uno de los procesos administrativos, como planear, dirigir, controlar y organizar también se puede decir que la administración es un conjunto de técnicas que permiten que las organizaciones sociales logren sus fines.

Según Chiavenato (2006), define las funciones de la Administración con los procesos de:

Planear: es visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
Organizar: es constituir el doble organismo material y social de la empresa.
Dirigir: es guiar y orientar al personal.
Controlar: es verificar que todo ocurra de acuerdo con las reglas establecidas y órdenes impartidas, de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización. (p. 40)

Dentro del área de la administración y al momento de aplicar las debidas funciones dentro de la empresa u organización, la administración se puede subdividir en varias ramas que permiten al gerente distribuir adecuadamente los esfuerzos de los recursos según el área específica que lo maneje, para lo cual se tiene, la administración de empresas, la administración de recursos materiales y financieros, la administración de recursos humanos, entre otros.

Administración de los Recursos Humanos

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella a alcanzar los objetivos relacionados directos o indirectamente con el trabajo.

Para Chiavenato (2007):

La Administración de Recursos Humanos, es la vía para obtener y mantener a las personas en la organización realizando las actividades para las cuales fueron considerados por la empresa y además debe conseguir que los individuos den el máximo de sí con una actitud positiva y favorable. (p. 123)

La Administración de Recursos Humanos tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Puede decirse, sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros.

Adicionalmente se pueden hacer mención a otros conceptos encontrados sobre la Administración de Recursos Humanos, entre los cuales se pueden citar:

El manejo por Wether (2000) que establece que es el: “Estudio de la manera en que las organizaciones obtienen, desarrollan evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores. Su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva.” (p. 45) Otro extraído de Chiavenato (2007) que dice: “Significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de si mismas, con una actitud positiva y favorable.” (p. 80)

En función de los conceptos anteriores, las autores pueden precisar que la administración de recursos humanos o del talento humano como actualmente se conoce, es la rama de la Administración que facilita, permite, ayuda a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el capital humano que se encuentra dentro de la misma, con la finalidad de hacer más efectivo y eficiente su trabajo.

Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

Fundamentalmente tiene como objetivos mantener el registro e información sobre el personal, administrar el pago de las remuneraciones y el cumplimiento de las leyes sociales para el personal de las organizaciones,

además de establecer la representación en lo referente a las relaciones contractuales del personal, de acuerdo con las políticas, planes y programas definidos por la empresa, en el marco del Derecho del Trabajo y otras disposiciones legales pertinentes. Además, efectuar todas aquellas acciones que le competan en la gestión del Servicio de Bienestar para los trabajadores.

De acuerdo a estos señalamientos, el citado autor menciona los siguientes objetivos de la Administración de Recursos Humanos:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de recursos humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, desarrollo y satisfacción plena de recursos humanos y alcance de objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos con que cuenta la organización. (p. 123).

Toda organización funciona mediante actividades humanas, por lo tanto su efectividad dependerá de la adecuada administración de este recurso, que se caracteriza fundamentalmente porque cumple una función de interés común, en la búsqueda de una mejor coordinación entre el trabajador y la organización. Esta función de interés común, se realiza mediante las fases del proceso administrativo (planeación, organización, ejecución y control) tomando en cuenta las individualidades y condiciones humanas de cada trabajador.

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

En la actualidad las técnicas de selección del personal tienen que ser más objetivas y afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicosométricas y los exámenes médicos.

Sin embargo, el área de recursos humanos no sólo se encarga del reclutamiento y la selección de aspirantes para las organizaciones, también los adiestra y dentro de esta función, está ubicada la inducción al personal que labora o ingresa a la misma, administra las acciones del capital humano, maneja el área de sueldos y salarios, los evalúa, entre otras actividades.

Actividades de Administración de Recursos Humanos.

Son las acciones que se desprenden para proporcionar y mantener una fuerza laboral adecuada a la organización. a) Planeación: cuando la organización crece hasta exceder un número básico de empleados, se pone en acción una técnica que permita prever las necesidades futuras de personal. A esa acción se le denomina planeación de recursos humanos. Sabiendo las necesidades futuras de la empresa, se procede al reclutamiento, que postula como objetivo obtener un número suficiente de personas idóneas que presenten solicitud para cubrir vacantes. Ese grupo de solicitantes se estudia para proceder a la selección de las personas que habrán de ser contratadas. En este proceso se buscará al candidato externo o interno cubre el perfil del puesto ya definido.

b) Desarrollo: Ocurre con frecuencia que el nuevo empleado desconoce aspectos funcionales básicos del puesto y la organización, es por eso que se requiere la inducción y adiestramiento al puesto. Así mismo, las necesidades de recursos humanos de la organización pueden satisfacerse

desarrollando a los empleados actuales. Mediante el desarrollo se enseñan nuevas actividades y conocimientos al personal, para garantizar su aportación a la organización y para satisfacer sus legítimas aspiraciones de progreso; c) Evaluación: con el fin de conocer el desempeño de cada persona se procede a su evaluación. La evaluación indica no solamente la contribución y confiabilidad de las actividades de recursos humanos.

Probablemente, un desempeño deficiente generalizado en toda la organización indica que es necesario modificar algunas actividades del departamento de personal; por ejemplo, la selección, la capacitación, y el desarrollo; d) Compensación: la aportación que efectúan los empleados produce una compensación. Esa compensación asume la forma de sueldos y salarios, prestaciones legales y prestaciones extralegales, que la empresa pueda decidir otorgar. Además de compensaciones más justas; e) Control: aun en las situaciones en que la actividad de recursos humanos parece desenvolverse satisfactoriamente, los departamentos de personal aplican controles para evaluar su efectividad y garantizar la continuación del éxito, pudiendo citar el control del presupuesto como un método generalmente utilizado. Otra forma de ejercer el control podría ser, ejemplo, llevar a cabo una evaluación del grado de la organización.

Funciones de la Administración de Recursos Humanos

Entre las funciones de la Administración de Recursos Humanos se tiene:

a) Proponer las políticas generales de administración de los recursos humanos, teniendo en consideración las normas estatutarias pertinentes y los principios de administración de personal;

b) Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal;

c) Ejecutar y tramitar la incorporación, promoción, retiro o destinación del personal, como también lo relativo a licencias, permisos, asignaciones familiares y todo lo relacionado a solicitudes del personal.

d) Asegurar la operatividad de los trámites administrativos relacionados con licencias médicas, accidentes del trabajo, cargas familiares, asistencia, permisos y vacaciones y otros trámites y/o certificaciones que requiera el personal;

e) Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada Dirección;

f) Calcular, registrar y pagar las remuneraciones del personal;

g) Colaborar con el departamento de Gestión y Desarrollo Organizacional en la aplicación de Programas de Inducción, Capacitación y Desarrollo Personal;

h) Programar y ejecutar programas de bienestar y recreación para los trabajadores y su grupo familiar, procurando mejorar la calidad de vida de las personas, en concordancia con las leyes vigentes;

i) Supervisar las dependencias como las unidades sanitarias y de seguridad industrial u otras de asistencia social.

Gestión de los Recursos Humanos

La Gestión de Recursos Humanos comprende las actividades encaminadas a obtener y coordinar los recursos humanos de una organización.

La consideración del recurso humano como uno de los factores determinantes de la competitividad de las empresas ha conducido a la incorporación de dicho recurso al proceso de análisis estratégico. Las estrategias formuladas por las empresas deben ser congruentes y estar soportadas por los recursos humanos que posee. Por tanto, la empresa necesita conocer cuáles son las fuerzas y debilidades en términos de su

recurso humano, para en base a dicha información decidir los cursos de acción que son posibles.

La gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas.

Las fases por las que ha pasado la gestión de los recursos humanos son cuatro:

1º Administrativa: Es puramente burocrático y actúa sobre la disciplina y las remuneraciones. Las medidas a adoptar son de tipo reactivo.

2º Gestión: Se empieza a considerar las necesidades de tipo social y sociológica de las personas. Las medidas a adoptar son de tipo proactivo.

3º Desarrollo: Se busca la conciliación entre las necesidades de los trabajadores y las necesidades económicas de la empresa. Se considera que las personas son elementos importantes para la empresa y se busca su motivación y eficiencia.

4º Gestión estratégica de los RRHH: La gestión de los RRHH está ligada a la estrategia de la empresa. Los trabajadores son la fuente principal de la ventaja competitiva de la empresa.

Importancia de la Gestión de Recursos Humanos

La década de los años 90 marcó huellas significativas de cambio en los departamentos de recursos humanos. Fue testigo de ciertas tendencias que tuvieron repercusiones en las empresas. La gran competitividad y fluctuaciones del entorno económico actual, la rápida evolución de la mano de obra, la mayor diversidad de la fuerza laboral son algunas de las cuestiones que se han traducido en aportaciones críticas del departamento de recursos humanos para el éxito de la organización. Para que las organizaciones no sólo se limiten a sobrevivir, los departamentos de recursos

humanos tienen que hacer frente a esta difícil tarea con empuje y dinamismo.

Por consiguiente, la creciente importancia de los recursos humanos se debe a varias tendencias y crisis de la sociedad en general y del mundo laboral en particular. A esto se añade el reconocimiento de que la gestión de los recursos humanos puede influir de manera importante en los objetivos de la organización. Con vista a bosquejar los acontecimientos principales que han influido en la creciente importancia de la gestión de los recursos humanos. Dolan, Schuler y Valle, (1999), citados en Fernández (2005) han determinado seis tendencias y crisis fundamentales que se pueden vivir en las unidades de recursos humanos o talento humano, como se conoce actualmente:

- (a) Aumento de la competencia;
- (b) Los costos y ventajas relacionados con el uso de los recursos humanos;
- (c) La crisis de productividad;
- (d) El aumento del ritmo y complejidad de los cambios sociales, culturales, normativos, demográficos y educativos;
- (e) Los síntomas de las alteraciones en el funcionamiento de los lugares de trabajo; y (f) Las tendencias para la próxima década. (p. 12)

Esta cita que se presentó arriba, se puede ver claramente cuáles son las mayores afecciones que los encargados de las gerencias de talento humano en las organizaciones deben enfrentar, y Venezuela no ha escapado de estas situaciones descritas, el recurso humano se prepara cada día más, pero no se encuentran empresas que los quieran contratar, o en el peor de los casos, no hay empresas suficientes para contratarlos, la sociedad camina a ritmo acelerado, con cambios totalmente más complejos en la medida que ésta avanza, y todo esto, afecta generalmente de manera negativa a las organizaciones, ya sean, estas públicas o privadas.

En otro orden de ideas, la Administración de Recursos Humanos es considerada como un sistema que consta de varios subsistemas, los cuales están estrechamente relacionados, son independientes e interactúan entre sí para lograr objetivos que le son comunes. Entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

Reclutamiento y Selección

La evaluación del desempeño tiene vinculación con el subsistema de reclutamiento y selección en lo relacionado con el grado de efectividad. Con la validez y confiabilidad porque se llevan a cabo las funciones de reclutamiento, selección y aplicación de pruebas. Según Villegas (2002), “el reclutamiento puede ser considerado como el esfuerzo positivamente cumplido por una organización para obtener solicitantes calificados y en número suficiente, que le permitan seleccionar los candidatos más idóneos para el desempeño de posiciones de trabajo.” (p. 84)

Nuevamente citando a Villegas (ob. cit.) indica que la selección de personal “consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas para comparar las cualidades requeridas de los solicitantes, con los requisitos exigidos para el puesto” (p.115).

Así mismo, este Subsistema es de gran utilidad para poder orientar a la dirección en la formulación de políticas y procedimientos, para el adiestramiento y la elaboración de planes para el desarrollo de personal.

Adiestramiento y Desarrollo

Es el subsistema encargado de diagnosticar, organizar y establecer programas así como también elaborar planes para desarrollar el potencial de los trabajadores, con el fin de mejorar el desempeño de sus funciones para lograr una mayor productividad. Este subsistema se relaciona con la

evaluación del desempeño, ya que a través de esta se aprecia el desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de una persona. Un buen programa de evaluación suministra información para tomar decisiones relativas a los trabajadores, ya que al comparar a un individuo sobre la misma base de todos los demás se puede apreciar quienes pueden ser promovidos, quienes deben recibir aumentos de sueldo y quienes requieren un mejoramiento profesional. Igualmente, toda evaluación revela destrezas inadecuadas y que pueden ser mejoradas a través del adiestramiento.

Clasificación y Remuneración

En relación con clasificación y remuneración, se hace referencia al criterio emitido por Churden y Sherman (2002), quienes sostienen que: “por medio de un programa formal de Evaluación de Desempeño puede obtenerse una gran cantidad de información, la cual puede ser utilizada como evidencia objetiva que sirva como base para aumentos de sueldos, ascensos, transferencias y despidos.” (p. 58) De igual forma el subsistema estudia los principios y técnicas para lograr que el trabajador reciba una remuneración adecuada, con base en la importancia del cargo que desempeña. Por lo tanto la evaluación de desempeño ayuda a tomar decisiones y a determinar quienes deben recibir tasas de aumentos.

Registro y Control

Es el subsistema encargado de elaborar una base de datos de los recursos humanos de la organización para mantener actualizado el flujo de información de todo el personal y así lograr un mejor desplazamiento de los individuos dentro de la organización.

Planificación de Recursos Humanos

La Planificación de Recursos Humanos asegura que la organización conozca y obtenga lo que quiere en términos de gente que necesita para operar en el presente y futuro. Se concibe como una función sistemática en el cual se integra una serie de eventos concatenados metodológicamente, que permiten analizar los recursos humanos de una organización en lo que se refiere a su reclutamiento y selección, desarrollo, mantenimiento y utilización dentro de una concepción de funcionamiento integral de la organización. La retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

Evaluación del Desempeño

Es el subsistema encargado de administrar en forma sistemática la evaluación periódica de los trabajadores, con el fin de medir su capacidad y potencial para lograr satisfacer sus necesidades y las de la empresa. Este subsistema, de acuerdo con la naturaleza de cada organización, desarrolla sus propias técnicas y métodos a emplear en las evaluaciones del desempeño, orientadas hacia aquellos aspectos que se consideren más importantes dentro de la estrategia administrativa general

De acuerdo con lo expresado por Chiavenato (2007) y Churden y Sherman (2002), la evaluación de eficiencia sirve de base para el pago de la remuneración en función del rendimiento, así como también para las promociones verticales y horizontales, de acuerdo con las capacidades y aptitudes demostradas por los individuos en los puestos de trabajo.

Inducción de Personal

La inducción, también conocida como orientación o integración, es en realidad un componente de la socialización del nuevo empleado en la empresa, y ésta busca la adaptación y la ambientación inicial del trabajador de nuevo ingreso a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar; por lo tanto la inducción contribuirá a que los empleados alcancen un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de la empresa.

Chiavenato (2007) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos...” (p. 142)

En tanto, De Cenzo y Robbins (2003) definen la inducción como: “Las actividades que se incluyen en su introducción a la organización y a su unidad de trabajo, así como la información que reciben durante las etapas de reclutamiento y selección, y les ayuda a reducir la ansiedad inicial que sienten cuando inician un nuevo trabajo.” (p. 223)

Por su parte, Dessler (2000) define la inducción como aquella que permite: “proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores.” (p. 261)

Se puede decir que el proceso de inducción para el personal de nuevo ingreso que se realiza en una organización proporciona información general sobre la rutina laboral diaria, su historia, sus propósitos, políticas, procedimientos, reglas, sus operaciones, sus productos o servicios, entre otros aspectos de interés para la organización.

Si bien el proceso de selección de personal se constituye en una herramienta fundamental para contribuir al éxito en el desempeño de un empleado, en sí mismo no es suficiente para garantizar la adaptación de la

persona al cargo y el logro de resultados en un corto plazo. Es así como la Inducción se constituye en un proceso necesario para maximizar las potencialidades que el nuevo empleado puede desarrollar.

La finalidad de la Inducción es brindar información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y de su rol dentro de la organización para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma.

Objetivos de la inducción de personal

En tal sentido Mondy y Noe (2000), expresa que dentro de los variados objetivos a lograr con un proceso de inducción se tienen:

1.- Facilitar el ajuste del nuevo empleado a la organización: la inducción ayuda al nuevo empleado a ajustarse a la organización de una manera formal, pues la organización desea que el empleado se vuelva productivo con la mayor rapidez posible. Y de manera informal, Con el fin de reducir la ansiedad que experimentan los nuevos empleados, se deben hacer esfuerzos para integrar a la persona en la organización informal.**2.-** Proporcionar información respecto de las tareas y las expectativas en el desempeño: se debe informar a los recién contratados acerca de las normas y las reglas de la compañía y del departamento específico al que han sido asignados.**3.-** Reforzar una impresión favorable: el proceso de inducción puede hacer mucho para calmar los temores que pudieran tener los empleados acerca de si habrán tomado una decisión de empleo correcta. (p. 239)

De lo expresado anteriormente se puede señalar que la inducción de personal tiene como principal objetivo, a través de la utilización de técnicas, proporcionar al nuevo empleado la información necesaria a fin de que pueda trabajar con eficiencia en la organización y superar lo que significa la presión de enfrentarse a un nuevo trabajo, y adaptarse a un nuevo ambiente.

Tipos de programas de inducción de personal

A lo largo de los años han surgido programas nuevos con bases en un conocimiento más amplio del comportamiento humano, en particular en áreas de aprendizaje, motivación y relaciones interpersonales. Existen diferentes formas de implementar determinados procesos, los cuales se ajustarán a la situación y realidad a la cual se pretenda aplicar; actualmente se ejecutan diversos tipos de inducción al personal de nuevo ingreso de una organización. Según Villegas (2002), existen dos tipos de orientación, ellos son:

1.-Orientación General: En ésta, el trabajador recibe un bosquejo amplio sobre la organización. Esta labor está a cargo del departamento de Recursos Humanos, éste proporciona información general que se relaciona con todos los empleados, como la visión de la empresa, políticas y procedimientos, los sueldos, vacaciones. 2.-Orientación Específica: Aquí se explica la naturaleza exacta del puesto, se hace la presentación del nuevo trabajador a sus colegas y se le explica con detalle las actividades que se realiza en el departamento al cual ha sido asignado y las que él debe cumplir, también se le explica los requerimientos del puesto, la seguridad, lo que se espera de su desempeño, reglas del trabajo, se le da un recorrido por el departamento, todo esto está a cargo del supervisor inmediato. (p. 249)

Castellanos (2005) clasifica la inducción en:

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

Inducción Específica: La inducción específica se aplica a recién llegados y a todos los movimientos internos. El jefe

inmediato ejecutará esta inducción mediante las siguientes acciones:

Presentación entre los colegas:·Mostrar el lugar de trabajo.· Objetivos de trabajo del área, estrategia, etc.· Ratificación de las funciones del puesto y entrega de medios necesarios.· Formas de evaluación del desempeño.· Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres, relaciones de jerarquía, etc.· Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje.· Métodos y estilos de dirección que se emplean.· Otros aspectos relevantes del puesto, área o equipo de trabajo. Mostrar principales instalaciones de la organización. (Documento en línea)

Como se puede apreciar, las opciones que proponen algunos autores para posteriormente ser aplicadas por las empresas para inducir a los nuevos empleados son clasificadas en dos tipos, no obstante, es indispensable señalar; para que un proceso de inducción tenga éxito en su cometido se debe escoger la técnica que presente mayores beneficios tanto para la organización como para el empleado.

Proceso de inducción de personal

La inducción debe poseer una serie de pasos o esquema que establezca la secuencia de actividades y el contenido de la misma, que le permita cubrir con los aspectos más relevantes y de interés tanto para la organización como para el empleado de nuevo ingreso. En este sentido Mondy y Noe (2000), plantea que existen tres etapas diferentes que son esenciales en un programa efectivo de inducción:

1.-Se proporciona información general acerca de la compañía. Los miembros del departamento de RH suelen presentar los asuntos que se relacionan con todos los empleados, tales como visión panorámica de la compañía, un repaso de políticas y procedimientos de la empresa, y los sueldos.2.-El supervisor inmediato del empleado suele ser responsable de la segunda etapa de la inducción. Los tópicos y actividades que se cubren

son una perspectiva global del departamento, los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento, una sesión de preguntas y respuestas y presentaciones a los otros empleados.3.-Implica la evaluación y el seguimiento, que están a cargo del departamento de recursos humanos junto con el supervisor inmediato. (p. 134)

Este autor divide el proceso de inducción en tres etapas donde primeramente se le informa al trabajador de nuevo ingreso sobre toda la información de la organización, luego sobre sus actividades a realizar dentro de la misma específicamente en su puesto, así como también resalta el papel que juegan los supervisores de línea dentro del proceso de inducción y finaliza en una evaluación, seguimiento o control de las actividades que se le indicaron cuando se inicio en la organización.

Ventajas de la inducción de personal

Un proceso de inducción es importante que se efectúe en toda organización, debido a que puede traer una serie de beneficios tanto para ella como las personas que allí ingresan, en tal sentido Rivera (2003) citado por Chiavenato (2007) plantea lo siguiente:

a) Una inducción diseñada y desarrollada estratégicamente puede reducir costos de producción y ahorros directos e indirectos de costos de personal, en técnicas de reclutamiento y selección. b) Es un factor de motivación para el personal. c) La organización puede aprender del personal nuevo, es decir se puede producir la retroalimentación. d) Puede tener un efecto beneficioso sobre el personal antiguo, porque el personal ya existente observa que éste trae nuevas ideas. e) Promueve la fidelidad en la organización, en la medida que la empresa cubra las expectativas del trabajador. f) La inducción facilita la rápida y efectiva adaptación del nuevo recurso humano. (p. 12)

En su mayoría el personal de nuevo ingreso que va a ocupar un cargo trae consigo el interés y el entusiasmo de aprender el trabajo que va a desempeñar y todos los aspectos relacionados con el mismo. Por esta razón, el proceso de inducción toma mayor fuerza cuando el trabajador aprende con mayor exactitud posible las actividades a realizar lo cual se reflejará en el desempeño efectivo de la labor.

Técnicas a utilizar en el proceso de inducción de personal

Para la efectividad en la aplicación de un proceso de inducción de personal es conveniente utilizar un conjunto de técnicas que permita facilitar, impartir el contenido de ésta y lograr que los empleados de nuevo ingreso tengan una mayor comprensión de la misma, por consiguiente, Meigham (2000) menciona algunas técnicas que pueden contribuir a dicho objetivo:

1) La Formación en el Puesto: se enseña al empleado cómo desempeñar el puesto y se le permite hacerlo bajo la supervisión del formador. Exige a un individuo a desempeñar varios puestos de una misma unidad o departamento y los desempeñe todos durante un cierto periodo. 2) Aprendizaje: tiene por finalidad ofrecer a los nuevos empleados una formación de carácter amplia en los aspectos prácticos y teóricos del trabajo, propios de determinadas ocupaciones calificadas. 3) Formación en el aula: se imparte fuera del trabajo y probablemente sea el método de formación más conocido. Es eficaz para transmitir información rápida a grandes grupos con pocos o ningún conocimiento de la materia y útil para presentar prácticas, conceptos, principios y teorías, su uso más frecuente se reserva para los teóricos, profesionales y directivos. (p. 229)

El autor antes mencionado de acuerdo a lo planteado en la cita, considera necesario, para que el proceso de inducción logre sus objetivos con eficacia, se deben tomar en cuenta ciertas técnicas que permitan hacer llegar de manera más rápida la información contenida en el proceso de

inducción. Estas técnicas van desde la formación en el propio puesto de trabajo, impartiendo información tanto teórica como práctica, hasta la formación en el aula (fuera del sitio de trabajo).

Responsables de la inducción de personal

Para la ejecución de cualquier tipo de actividad, se asigna personas con ciertas habilidades para que se encarguen o responsabilicen de éstas. En el ámbito organizacional las asignaciones muchas veces están relacionadas con las funciones inherentes a los cargos que se ejecutan.

Harris (2002) citado en Chiavenato (2007) indica que los responsables de la inducción son:

a) El Departamento de Personal: el primer punto de contacto que tiene el personal nuevo con la organización es con las secciones de personal y es allí donde se reciben las primeras impresiones. **b)** Gerentes y Supervisores: de cualquier nivel tienen una de las funciones más importantes en la inducción de personal nuevo. Es necesario que cuando se está preparando Supervisores y Gerentes se les estimule en actividades positivas hacia el entrenamiento de nuevos empleados. **c)** Personal de Capacitación: son los que facilitan la función de inducción, diseñando y realizando cursos y programas de inducción. (p. 79)

La inducción comienza después del ingreso del trabajador a la organización, continua hasta llegar a una definitiva integración del individuo al área laboral. Se hace necesaria la existencia de un personal encargado de aplicar este proceso puesto que los mismos tendrán como labor fundamental integrar al nuevo trabajador al ámbito organizacional y al puesto en el cual se va a desempeñar.

Importancia de la inducción de personal

La inducción establece las bases sobre las cuales se cimentará el futuro del trabajador, contribuyendo al ajuste adecuado a la organización y sobre todo al cargo que va a desempeñar. Rivera, (2003) citado en Chiavenato (2007), deduce que existen numerosas razones que dan importancia a la inducción, entre las cuales resaltan:

- 1) Permite reducir la ansiedad natural asociada con el proceso de ingreso o de adquisición de nuevas responsabilidades.
- 2) Da la oportunidad de orientar positivamente el interés y la voluntad de aprender a la persona que ingresa a la organización y ocupa un nuevo cargo o responsabilidades dentro de la misma.
- 3) Facilita una armonía acople entre necesidades individuales y condiciones que ofrece la empresa para satisfacerla.
- 4) Reduce la rotación con los ahorros de costos y en esfuerzos para los reemplazos.
- 5) Acelera el proceso de integración. (p. 71)

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

La inducción de personal constituye una fase necesaria en toda organización pública y privada que desee desarrollarse y mantenerse en el tiempo, porque ayuda a los nuevos empleados a sentirse en su propia casa, los capacita para obtener con más prontitud los beneficios de su puesto en el trabajo, también proporciona información precisa y útil respecto a la organización.

Programa de Inducción para personal de nuevo ingreso

El propósito fundamental de un programa de inducción es lograr que el empleado nuevo identifique la organización como un sistema dinámico de interacciones internas y externas en permanente evolución, en las que un buen desempeño de parte suya, incidirá directamente sobre el logro de los objetivos corporativos.

Para que un programa de inducción y entrenamiento sea efectivo, debe permitir encausar el potencial de la nueva persona en la misma dirección de los objetivos de la empresa, por lo tanto, se considera que todo proceso de inducción deberá contener básicamente tres etapas que van en concordancia con la adecuada promulgación y conocimiento de éstos.

El proceso de inducción es un paso muy importante ya que garantiza que el desempeño del trabajador en su puesto de labor contribuya al logro de los objetivos de la organización y además permite brindar la información necesaria para realizar el trabajo.

El proceso debe realizarse por etapas.

Meigham (2000) expone en un ejemplo general las etapas y el contenido de cada una de ellas para una organización determinada, el cual puede servir de guía y ajustarse a cualquier entidad.

1. Etapa (Responsable: Recursos Humanos)
 - a. Características de la organización.
 - b. Recibimiento y presentación del equipo directivo y demás dirigentes.
 - c. Visitas y contactos iniciales con otras áreas.
 - d. Su puesto de trabajo y su ubicación en la organización.
 - e. Los lineamientos y políticas que rigen la organización.
 - f. Las condiciones de trabajo, servicios que se ofertan, deberes y derechos.
 - g. Estudio del Reglamento Disciplinario Interno.
 - h. Estudio del Convenio Colectivo de Trabajo.
 - i. Estudio del Reglamento de Estimulación.
 - j. Otros que se entienda.

2. Etapa (Responsable: Área a la que pertenezca el trabajador)

- a. Presentación de los compañeros de trabajo.
 - b. Deberes del puesto de trabajo y normas e seguridad.
 - c. Estudio de las características esenciales del área e interconexiones con otras áreas.
 - d. Estudio y análisis de la documentación de trabajo relacionada con el área (Resoluciones, Instrucciones, Ordenes Interiores, etc.)
3. Etapa (Responsable: Áreas de rotación)
- a. Rotación por las áreas que estén relacionadas con su actividad principal.
 - b. Estudio y dominio de los elementos esenciales de cada área tanto en el aspecto documental como en el desarrollo del trabajo.
4. Etapa (Responsable: Área a la que pertenezca el trabajador)
- a. Profundización en el estudio de la documentación de trabajo relacionada con su área específica.
 - b. Estudio y análisis de las normas y procedimientos establecidas.
 - c. Profundización en el conocimiento y desarrollo práctico de la actividad que realizará.
 - d. Adquisición de experiencias de trabajo aportadas por el personal designado al efecto.
 - e. Características de la Evaluación del Desempeño.

Otros aspectos. Generalidades

- a. El tiempo de duración de cada etapa estará en dependencia de las características de la organización, del área en la que se realizará la incorporación, del cargo a ocupar y del recién incorporado.
 - b. Cada área debe preparar un programa concreto que defina:
 - c. Documentos a utilizar.
 - d. Personal que atenderá al entrenado.
 - e. Puestos por donde debe rotar en su área.
 - f. Estas áreas deben garantizar una carga de entrenamiento acorde al tiempo planificado, el que debe estar en dependencia de las características del puesto de trabajo y área correspondiente, teniendo presente los plazos planteados para cada etapa.
 - g. El área de Recursos Humanos es la encargada de la organización y rotación del entrenado, debiendo establecer las coordinaciones necesarias, así como controlar todo el proceso evaluando la calidad del mismo.
- (p. 240-242)

Manual de Inducción.

El manual de inducción, según Sherman (2002), es un recurso moderno y dinámico para llevar a cabo los programas de inducción; el autor recomienda que el mismo debe ser entregado al nuevo integrante de la organización un folleto, manual o plegable donde se incluya toda la información que se considere pertinente y necesaria acerca de la compañía (qué es, cuál es su misión, valores y objetivos, qué productos ofrece, a qué mercado sirve, su historia, cuáles son sus deberes, derechos y beneficios que recibe el trabajador, entre otros aspectos).

La redacción y el contenido del manual de inducción deben ser claros, concretos y sencillos, para que su comprensión y asimilación sea fácil y así el empleado pueda responder con seguridad cuando le pregunten acerca del lugar donde trabaja, los productos y servicios que ofrece la empresa. Cada organización debe diseñar su propio manual que lo caracterice y refleje su filosofía y objetivos.

Con respecto a la inducción Meigham (2000), establece que la misma consiste simplemente en: “aclimatar a los nuevos empleados y hacer que se acostumbren a la nueva organización.” (p. 20)

En este sentido, Sherman (ob. cit.), refiere que “la inducción es el proceso formal para familiarizar a los empleados de recién ingreso con la organización, sus puestos y unidades de trabajo.” (p. 197)

Asimismo Villegas (2000), presenta la inducción u orientación como sinónimo que lleva a un solo objetivo, la familiarización del trabajador con la organización: “la orientación consiste en un proceso continuo de transferencia de información, para influir de manera constructiva, tanto el conocimiento de la organización por parte del subordinado, como en el desarrollo de sus capacidades personales.” (p. 163)

Para resaltar los beneficios que trae consigo el manual de inducción. Dessler (2001) argumenta que, la inducción tiene como beneficio, establecer

actitudes favorables del empleado hacia la empresa, sus políticas y su personal. “Los procedimientos de la orientación, ayudan a producir una sensación de pertenencia y aceptación, lo cual a su vez, ayudará a crear entusiasmo y elevar la moral.” (p. 164)

Es por ello que, la inducción permite orientar el comportamiento humano dentro de la organización, y que el aprendizaje sea condicionado de acuerdo a los requerimientos de la misma, lográndose con ayuda del manual de inducción, herramienta ésta que utiliza la gerencia para contribuir a reforzar la actividad del hombre en el alcance de los objetivos diseñados por la institución donde se va a laborar.

Definición de Términos Básicos

En este apartado se presentan las definiciones de los términos básicos que se utilizarán en la elaboración de este estudio, con la finalidad de ayudar al lector a la comprensión de los mismos.

Actividad: es un conjunto de tareas propias de una persona o entidad. (Chiavenato, 2007).

Adiestramiento: es el proceso donde se estimula al trabajador mediante un proceso de enseñanza. (Robbins, 2004)

Ambiente Interno: factores que afectan los recursos humanos de una empresa desde el interior de los límites de la organización. (Robbins, 2004).

Ansiedad: estado de inquietud, agitación o zozobra que padece una persona. (Reyes P., 2003).

Beneficio: bien o conjunto de bienes que se dan a una persona para mejorar su estado. (Chiavenato, 2007).

Cultura Organizacional: un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización. (Chiavenato, 2007).

Departamento: unidad o división de una empresa sobre el cual un gerente tiene autoridad al respecto al desempeño de actividades. (Robbins, 2004).

Empresa: unidad económica autónoma que persigue alcanzar la producción de bienes y servicios para el mercado, cambiando un conjunto de factores que permiten alcanzar la propuesta. (Chiavenato, 2006).

Estructura: define las relaciones oficiales de las personas en el interior de la organización. (Chiavenato, 2006).

Inducción: proceso continuo para influir de manera constructiva, tanto en el comportamiento de organización por parte del subordinado, como el desarrollo de sus capacidades personales. (Robbins, 2004)

Integración: hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo. (Koontz, 2005).

Organización: asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. (Reyes P., 2003).

Orientación: proceso mediante el cual se dice a los nuevos empleados lo que se espera de ellos en su puesto de trabajo, ayudándoles a superar la tensión de la transición. (Robbins, 2004)

Recibimiento: proceso mediante el cual el supervisor da a conocer al nuevo empleado, con todos sus compañeros. (Robbins, 2004).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico es uno de los elementos fundamentales del proceso de investigación, donde se diseñó el esquema con el cual se va a laborar, para realizar un eficaz análisis de las actividades y una correcta interpretación de los resultados, siempre en función de los lineamientos de la investigación, es decir, el problema. Dependiendo de la forma como se presenten los resultados, se observó el logro o no los objetivos propuestos y las metas alcanzadas.

Con relación con lo anteriormente planteado, Tamayo y Tamayo (2001) menciona lo siguiente: “la metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación, por lo cual nos presenta los métodos y técnicas para realizar la investigación”. (p. 175)

Por lo antes expuesto el marco metodológico constituye el plan general de la investigación, el cual debe estar en concordancia con el tipo de investigación que se realiza.

Según Arias (2006) “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”. (p. 45)

Tipo y Modalidad de la Investigación

La modalidad de la investigación se enmarcó en un Proyecto Factible, con el apoyo de una Investigación de Campo, ya que son las investigaciones que más se adaptan al tipo de trabajo que se pretende.

La Universidad Santa María (2001) define el proyecto factible como sigue: “Consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a necesidades

en una institución, organización o grupo social que se han evidenciado a través de una investigación documental o de una investigación de campo.” (p. 46)

La utilización del Proyecto Factible para la realización de este trabajo, es necesaria, ya que las investigadoras realizaron la propuesta de un Programa de Inducción para la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. Trasvalvi, C.A., el cual le permitió tener un modelo que proporcione la adaptación de los empleados que ingresan a la institución, así como también sirva de apoyo para los empleados que ya se encuentran dentro de ella y que no recibieron inducción al momento de ingresar.

Para efecto del apoyo al proyecto factible, el mismo contempló un Estudio de Campo, el cual según la UPEL (2004) se define como: “...El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlas, interpretarlas, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia...”. (p. 5)

Según Sabino (2000) la investigación de campo se refiere a:

...Los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y sus equipos, estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza. (p. 36)

La investigación de Campo para este trabajo, sirvió de especial ayuda, ya que las autoras, recolectaron información de la propia realidad donde se desarrollan los acontecimientos y para ello utilizaron diferentes técnicas que facilitaron la recolección de información y datos que se deben poseer en función de tener un modelo acorde a los requerimientos de esta

organización, en este caso de la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. Trasvalvi, C.A.

Nivel de la Investigación

Para realizar esta investigación, se asumió un nivel de investigación descriptivo, ya que permitió hacer reseñas de elementos y hechos a partir de la información recabada. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2000), señalan que el nivel de investigación descriptivo, se define como “el proceso mediante el cual se seleccionan las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.” (p. 111)

Así mismo, para Sabino (2000) la investigación descriptiva: “es describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos.” (p. 62)

La presente investigación es de carácter descriptivo, ya que permitió caracterizar la situación concreta indicando los rasgos más peculiares o diferenciadores, en este caso el de obtener la información necesaria para poder elaborar el modelo del Programa de inducción para la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. Trasvalvi, C.A.,

Operacionalización de las Variables

Según Sabino (2000) en la investigación “...una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios. Un sistema de variables consiste, por lo tanto, en una serie de características por estudiar...” (p. 42)

Una vez definida una variable de medición compleja se identifican y definen sus sub-variables o dimensiones. Luego se establecen los indicadores de cada una de ellas.

Variable

Según González Lerma (2004) citado en Hurtado (2006), expresa que “se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación, dichas características pueden mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra o variar con el tiempo en una misma unidad de observación” (p. 75)

Todo el proyecto de investigación gira alrededor de las variables. Son elementos principales del problema, de los objetivos, de las hipótesis; de ellas se trató en los diferentes marcos: en la metodología se plantea la forma de observarlas, medirlas, presentarlas y analizarlas.

Los indicadores

Señalan la forma de medir la variable o sus dimensiones. A este proceso se le denomina Operacionalización o diseño de una variable.

Los indicadores deben ser establecidos en términos de la cantidad o cualidad del atributo, expresando la respectiva unidad de medida y la forma de medida o expresión matemática para el cálculo.

Los indicadores pueden ser utilizados para:

- Medir el estado de la variable en un momento determinado
- Medir cambios de la variable

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables

Objetivo General: Proponer el diseño de un programa de inducción como factor de integración aplicado al personal que ingresa a la empresa Traslado de Valores y Vigilancia			
Objetivo Específico No. 1: Diagnosticar la situación actual en relación a la inducción del personal en la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Situación actual en relación a la inducción del personal	Organizacional	Desconocimiento de la información general de la empresa. Falta de integración a la empresa Conocimiento sobre inducción de personal. Importancia del proceso de inducción Inadecuada orientación general del empleado Falta de información adecuada de su puesto de trabajo Falta de adaptación a normas y políticas de la empresa Conocimiento de los beneficios que otorga la empresa Alto número de salidas de personal en la empresa	1-9
Objetivo Específico No. 2. Determinar los aspectos que conforman el programa de inducción dirigido al personal de la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.			
Aspectos que conforman el programa de inducción	Organizacional	Estructura de la empresa Filosofía organizacional (misión y visión) Información general de la empresa Funciones y objetivos de la empresa Funciones y objetivos de la unidad Funciones del cargo a desempeñar	10-16
Objetivo Específico No. 3. Diseñar el programa de inducción para la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A.			
Programa de inducción para la empresa Traslado de Valores y Vigilancia.	Organizacional	Conocimiento sobre un programa de inducción Estructura del programa Contenido a desarrollar	17-21

Fuente: Las Autoras (2013)

Población y Muestra

Según lo planteado por la Universidad Santa María (2001), se entiende por población “el conjunto de todas las unidades (personas o cosas), que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p. 47)

Además Tamayo y Tamayo (2001), define la población como: “... La totalidad del fenómeno a estudiar...” (p. 92)

El tamaño de la población sujeta a estudio en esta investigación estuvo constituida por todas las personas que ingresaron entre el mes de enero y el mes de marzo del año 2013, a la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. Trasvalvi, C.A., lo cual ascendió a un total de 60 vigilantes.

Según lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2000): “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (p. 207)

También, Balestrini (2002), establece que la muestra...”es una parte representativa de una población, cuyas características debe reproducirse en ella, lo más exactamente posible.” (p. 142)

El tamaño de la muestra a trabajar en esta investigación estuvo determinada por la cantidad de personas que ingresaron a la empresa y si ésta se convirtiera en un número bastante alto e imposible de manejar, en el caso contrario, si es una población pequeña y finita, se tomará la totalidad de la misma.

La muestra trabajada fue de tipo probabilística, tomando para la selección de ella, un muestreo estratificado, que Arias (2006) define como el que: “consiste en dividir la población en subconjuntos o estratos cuyos elementos poseen características comunes, es decir, los estratos son homogéneos internamente.” (p. 33) En este caso particular la muestra se consideró igual a la población trabajada, es decir los 60 vigilantes.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Sabino (2000), las técnicas de recolección de datos las define como: “los medios materiales a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para el investigador”. (p. 67)

Las técnicas de recolección de datos son las que permiten establecer cómo se van obtener los datos para la investigación a realizar, de acuerdo a su aplicación sobre el objeto de estudio. Entre las técnicas a utilizarse se encuentran: la observación, la revisión documental y el cuestionario.

La Recopilación Documental

Para Balestrini (2002) el análisis documental se inicia mediante la lectura general de los textos, en la cual se realiza una búsqueda y observación de los hechos presentes en los materiales adscritos consultados que son de interés para la investigación. Seguidamente se harán lecturas detenidas y rigurosas de los textos, a fin de captar sus planteamientos esenciales y aspectos lógicos de su contenido y propuestas. (p. 135)

Se considera, que la investigación debe estar basada también en la información documental que pueda facilitar la empresa (fuentes bibliográficas y de referencias electrónicas), ya que esta información es absolutamente necesaria, y le permitió a las investigadoras tener una visión clara del contexto organizacional en el cual se desarrolló la investigación y por el cual se elaboró la propuesta definitiva. Adicionalmente, parte de la revisión documental también se dedicó a la búsqueda de fuentes teóricas que van a dar respuesta a las variables de estudio que acompañan esta investigación, en este caso específico referido a la inducción de personal.

La Observación

Según Sabino (2000), define la técnica de La Observación como “el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación”. (p. 168)

Debido a la facilidad de poder aplicar esta técnica, esta investigación se sustentó en la técnica de la observación participativa, puesto que las investigadoras tuvieron tener la libertad de conocer y participar en cada uno de los procesos de reclutamiento y selección en el lapso establecido que se desarrollan en la empresa objeto de estudio y así poder obtener de primera fuente, cuáles son los requerimientos que presentan éstas y cómo se puede adaptar de mejor manera el modelo que se propone realizar.

Encuesta

Sabino (2000) define el instrumento como “cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (p. 143)

En este mismo orden de ideas se puede decir, que la encuesta permitió en el presente estudio recoger datos necesarios en función de las estrategias preestablecidas, además de ser fácilmente aplicable por parte de las investigadoras, así como también de esta forma los encuestados no se sintieran presionados al momento de contestarla, ya que es de fácil aplicación y la población puede responder de manera rápida a las preguntas que se formulan para la planificación del programa de inducción.

Instrumentos de Recolección de Datos

Ramírez (2006), define los instrumentos de recolección de datos como: “un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes.” (p. 137)

Tal como se observó en la definición anterior, los instrumentos de recolección de datos son aquellos que permitieron obtener la información necesaria para poder continuar con el desarrollo de la investigación. El que se utilizó para esta investigación fue el cuestionario.

Cuestionario

El cuestionario es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2000) como:

...conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, las cuales pueden ser cerradas o abiertas. Donde las cerradas contienen categorías o alternativas de respuestas que han sido delimitado. Es decir se presentan a los sujetos las posibles respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas. Y las abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuestas por lo cual el número de categorías es infinito. (p. 267)

Por lo cual se puede decir que el cuestionario, es un instrumento diseñado de manera escrita, que ayuda en el diagnóstico de la situación, es de fácil aplicación y manejable, ya que las personas contestan de manera más objetiva, al no sentirse observados al momento de contestarlo, porque generalmente son anónimos, y además pudieran presentar posibles recomendaciones a la situación estudiada.

Este instrumento estuvo compuesto por veintiún (21) interrogantes, las cuales fueron previamente elaboradas, con cierto orden, de tipo cerradas,

utilizando respuestas de variables dicotómicas, las cuales facilitaron la recolección, tabulación y análisis de los datos obtenidos posteriormente.

Validez del Instrumento

Para Hernández, Fernández y Baptista (2000), la validez “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo un instrumento para medir la inteligencia válido debe medir la inteligencia y no la memoria.” (p. 243)

La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia: (a) evidencia relacionada con el contenido, (b) evidencia relacionada con el criterio y (c) evidencia relacionada con el constructo.

La validez de contenido: se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en que la medición representa al concepto medido. Por ejemplo, una prueba de operaciones aritméticas no tendrá validez de contenido si incluye sólo problemas de resta y excluye problemas de suma, multiplicación o división.

La validez de criterio: establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo. Este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento.

La validez de constructo: es probablemente la más importante sobre todo desde una perspectiva científica y se refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos. Un constructo es una variable medida y que tiene lugar dentro de una teoría o esquema teórico.

La validez del instrumento se determinó mediante la validez de juicio de experto, donde se suministra el cuestionario a tres (3) especialistas; uno en el área de Recursos Humanos, específicamente el Gerente de Recursos Humanos de la empresa y dos en el área de Metodología de la Investigación.

Este procedimiento permite seleccionar y rediseñar el instrumento en relación con las sugerencias de los especialistas; en concordancia con el objetivo y construcción del instrumento, para posteriormente suministrar el mismo a la muestra del estudio.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2000) “es aquella característica que permite obtener puntuaciones similares del instrumento a un mismo grupo” (p. 247). Igualmente para Hernández (ob. cit.) “El Coeficiente de Confiabilidad Alpha Crombach fue desarrollada por el Sr. Si Crombach y es uno de los procedimientos utilizados para determinar la confiabilidad”. (p. 251)

La ventaja que se presenta al determinar la confiabilidad a través de este coeficiente radica en que se requiere de una sola administración del documento, es decir, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Existen dos (2) procedimientos para determinar el coeficiente, el primero sobre la base de la varianza de los ítems y el segundo sobre la base de la matriz de correlación de los ítems.

Para las autoras, el procedimiento seleccionado en esta investigación se calculó sobre la base de la varianza de los ítems aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum S1^2}{ST^2} \right)$$

Donde:

K = número de ítems

S1² = varianza del instrumento

ST² = la varianza de la suma de los ítems

Sustituyendo:

$$\alpha = \frac{21}{21-1} \left(1 - \frac{7.83}{36.25} \right)$$

$$\alpha = 1,476 (1 - 0.216)$$

$$\alpha = 1,476 - 0,784 = 0.692$$

La confiabilidad del instrumento se consideró adecuada en tanto que el índice obtenido es alto, ya que el valor del coeficiente Alpha oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano al 1 esté el índice, más confiable es. Tomando en consideración el coeficiente obtenido se concluyó que el instrumento presenta un alto grado de confiabilidad.

Tabulación y Análisis de los Resultados

Según Hurtado (2006), en esta fase el investigador “organiza los resultados en tablas, cuadros y gráficos a fin de facilitar el análisis posterior e ilustrar de manera más sencilla los resultados”. (p. 117)

En este punto se hace referencia al procesamiento, presentación y posterior análisis de los datos obtenidos con el cuestionario a aplicar, para lo cual se utilizaron los métodos estadísticos descriptivos y análisis de tipo cuantitativos, éstos facilitaron la presentación de las tablas y gráficos que se generaron de los datos obtenidos, donde se emplearon tablas de frecuencia simple, que permitieron clasificar, registrar y tabular las diferentes respuestas emitidas por los individuos encuestados, además de la frecuencia con que se repitió la misma y finalmente el porcentaje que esto significó para poder hacer el análisis requerido.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La tabulación estuvo relacionada con el análisis estadístico de los datos, que permitieron determinar las categorías de respuestas obtenidas.

Señala Tamayo y Tamayo (2006) que la tabulación “Es una parte del proceso técnico en el análisis estadístico de los datos. La operación esencial de la tabulación de los datos es el recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías”. (p. 127)

La codificación tiene como objetivo según Sabino (2004) “agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal, para poder luego operar con ellos como si se tratara simplemente de datos cuantitativos”. (p. 172)

Se realizó la codificación de la información recolectada de los cuestionarios entregados a la población, asignándole indicadores numéricos que facilitaron el procedimiento para la tabulación manual.

Presentación de los datos: esta fue presentada en gráficos de torta, en forma absoluta y porcentual donde se reflejaron los caracteres cualitativos y cuantitativos del recurso humano estudiado.

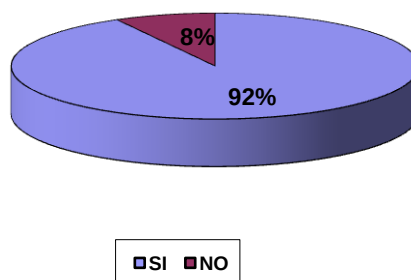
Análisis de los Resultados: una vez obtenidos los datos se procedió al análisis estadístico descriptivo, este se realizó a través de la descripción de las puntuaciones obtenidas en cada categoría presentadas en el cuestionario según el objeto de estudio de esta investigación, con el fin de poder establecer finalmente en las conclusiones si los objetivos establecidos fueron logrados o no. A continuación se presentan los resultados del cuestionario aplicado.

1. ¿Tiene usted conocimiento de la información general de la empresa?

Cuadro N°2. Conocimiento de la información general de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	5	8
No	55	92
TOTAL	60	100

Gráfico No. 1. Conocimiento de la información general de la empresa



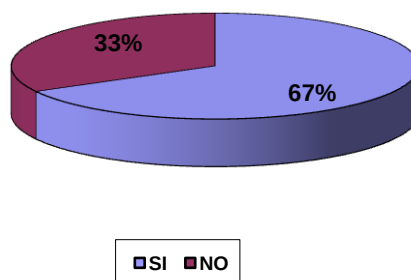
Análisis. Como se observa en el gráfico anterior, el 92% de la población trabajada dice no tener conocimiento de la información general de la empresa, debido a que es personal de nuevo ingreso a la misma, pero hasta el momento no les han entregado algún tipo de información para ir conociéndola, a pesar de haber cubierto ya el proceso completo de reclutamiento y selección, y el 8% restante, manifestó si tener algún conocimiento sobre la empresa de manera general.

2. ¿Cree usted que no exista integración a la empresa?

Cuadro N°3. Falta de integración a la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	40	67
No	20	33
TOTAL	60	100

Gráfico No. 2. Falta de integración a la empresa



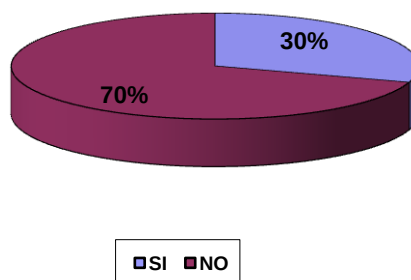
Análisis. Como se observa en el gráfico anterior, el 67%% de la población encuestada manifiesta que no existe integración a la empresa, lo cual puede ser por no conocer completamente a la empresa ni el ambiente laboral de la misma, sin embargo el 33% de la población dice que no hay falta de integración a la empresa, que todo depende que tan rápido el personal quiera integrarse a la empresa y conocerla mejor.

3. ¿Sabe usted qué es un proceso de inducción al personal?

Cuadro N°4. Conocimiento acerca de un proceso de inducción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	18	30
No	42	70
TOTAL	60	100

Gráfico No. 3. Conocimiento acerca de un proceso de inducción



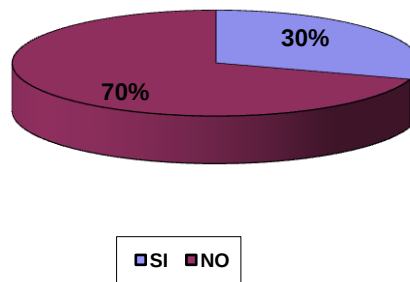
Análisis. Como se observa en el gráfico anterior, el 30% de la población trabajada manifiesta que si sabe lo que es un proceso de inducción al personal, porque en otras empresas donde han trabajado le han dado inducción al momento de ingresar, no obstante, el 70% restante respondió que no conoce acerca de lo que es un proceso de inducción de personal, lo cual obviamente afecta el poder integrarse a la empresa de manera adecuada.

4. ¿Conoce usted la Importancia de un proceso de inducción al personal?

Cuadro N°5. Importancia del proceso de inducción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	18	30
No	42	70
TOTAL	60	100

Gráfico No. 4. Importancia del proceso de inducción



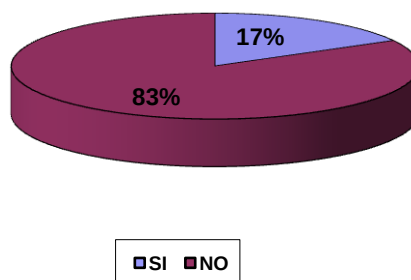
Análisis. Como se observa en el gráfico anterior, el 30% de la población encuestada manifiesta que si sabe la importancia de un proceso de inducción al personal, porque en otras empresas donde han trabajado se lo han hecho saber, sin embargo, el 70% restante respondió que no sabía que tan importante es un proceso de inducción de personal cuando se ingresa a la empresa.

5.- ¿Cree usted que hay una orientación general al empleado?

Cuadro N°6. Orientación general al empleado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	10	17
No	50	83
TOTAL	60	100

Gráfico No. 5. Orientación general al empleado



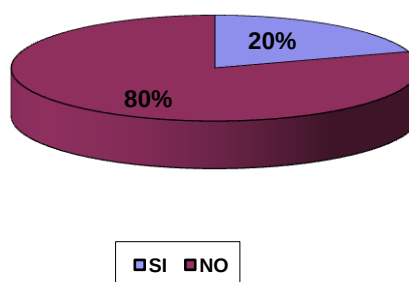
Análisis. Se aprecia en el presente gráfico que el 17% de la población trabajada respondió que si hay una orientación general al empleado al momento de ingresar, lo cual es importante, sin embargo, el 83% restante respondió que no se da una orientación general al empleado al momento que ingresa a la empresa, lo cual afecta enormemente la integración de este con la empresa.

6.- ¿Le suministraron información adecuada para su puesto de trabajo?

Cuadro N°7. Información para su puesto de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	12	20
No	48	80
TOTAL	60	100

Gráfico No. 6. Información para su puesto de trabajo.



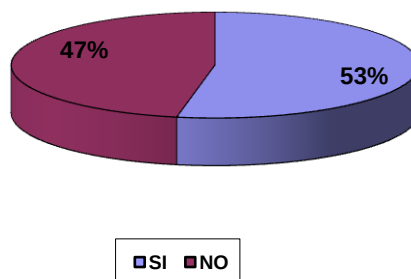
Análisis. En el gráfico anterior, se aprecia que el 20% de la población respondió que si le habían dado información sobre lo que haría en su puesto de trabajo, además de conocer que actividades hace un vigilante en su puesto de trabajo, no obstante, el 80% restante respondió que no se le había información sobre su puesto, ni tampoco conocía realmente que hacía un vigilante, cargo para el cual fue contratado, ya que era la primera vez que trabajaba en este tipo de empleo.

7.- ¿Considera usted que hay una falta de adaptación a normas y políticas de la empresa?

Cuadro N°8. Falta de adaptación a normas y políticas de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	32	53
No	28	47
TOTAL	60	100

Gráfico No. 7. Falta de adaptación a normas y políticas de la empresa



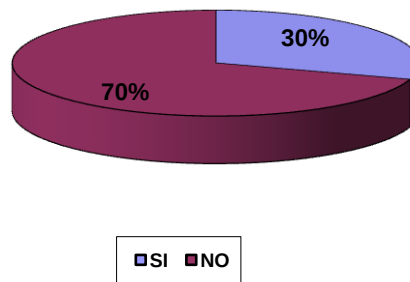
Análisis. Tal como se aprecia en el gráfico anterior, el 47% de la población trabajada manifiesta que no hay falta de adaptación a las normas y políticas de la empresa al momento de ingresar a la misma, no obstante, el 53% restante respondió de manera afirmativa a la pregunta, es decir que si estiman que hay falta de adaptación a las normas y políticas que establece la empresa, lo que afecta que los empleados no duren mucho en la misma.

8.- ¿Tiene usted conocimiento de los beneficios que otorga la empresa?

Cuadro N° 9. Conocimiento de los beneficios de la empresa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	18	30
No	42	70
TOTAL	60	100

Gráfico No. 8. Conocimiento de los beneficios de la empresa



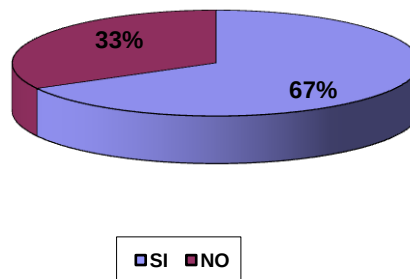
Análisis. Tal como se aprecia en el gráfico de arriba, el 30% de las personas trabajadas manifestaron si conocer cuáles eran los beneficios que ofrece la empresa al momento de ingresar, pero el 70% restante manifestó que todavía no conocía cuales eran los beneficios que otorgaba la empresa para trabajar en ella, lo cual llega afectar a los trabajadores en su adaptación e integración a la empresa.

9.- ¿Cree usted que hay un alto número de salidas (renuncias o despidos) de personal en la empresa?

Cuadro N°10. Alto nivel de renuncias o despidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	40	67
No	20	33
TOTAL	60	100

Gráfico No. 9. Alto nivel de renuncias o despidos



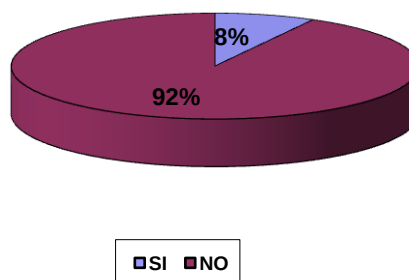
Análisis. Como se observa en el gráfico anterior, el 67% de la población trabajada si estima que hay un alto nivel de renuncias o despidos de personal en la empresa, por diferentes motivos que puedan presentarse en ellos, y el 33% restante respondió que no sabía si había un alto nivel de renuncias o despidos en la empresa, porque no han investigado sobre tal situación.

10.- ¿Tiene usted conocimiento sobre el organigrama de la empresa?

Cuadro N°11. Conocimiento sobre el organigrama

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	05	8
No	55	92
TOTAL	60	100

Gráfico No. 10. Conocimiento sobre el organigrama



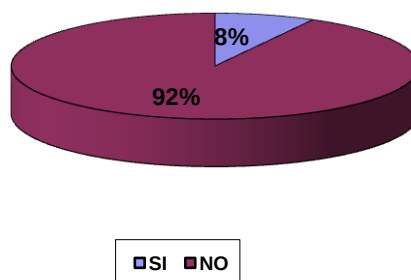
Análisis. Como se aprecia en el gráfico anterior, el 8% de la población respondió que si tenía conocimiento sobre el organigrama de la empresa, porque ya había trabajado con anterioridad en la empresa y se lo habían mostrado, no obstante, el 92% restante respondió de manera negativa a la pregunta, lo cual llama la atención, porque es importante que los empleados tengan conocimiento sobre este importante instrumento.

11.- ¿Conoce usted la misión la empresa para la cual trabaja?

Cuadro N°12. Conocimiento de la misión de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	05	8
No	55	92
TOTAL	60	100

Gráfico No. 11. Conocimiento de la misión de la empresa



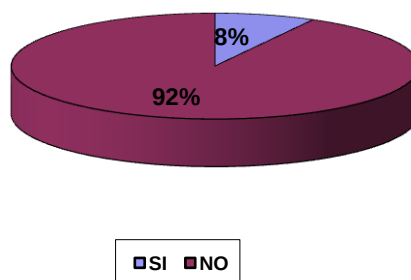
Análisis. Se aprecia en el gráfico anterior, que el 8% de las personas encuestadas respondió que si tenía conocimiento de la misión de la empresa, sin embargo, el 92% restante respondió que no tenía conocimiento sobre la misión de la organización, lo cual también afecta el proceso de adaptación de los empleados a la organización.

12.- ¿Conoce usted la visión la empresa para la cual trabaja?

Cuadro N°13. Conocimiento de la visión de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	05	8
No	55	92
TOTAL	60	100

Gráfico No. 12. Conocimiento de la visión de la empresa.



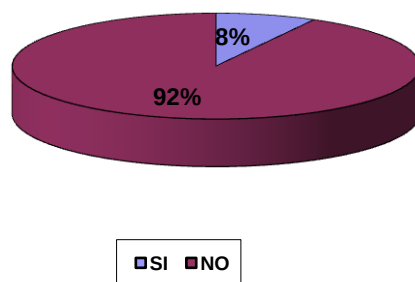
Análisis. Como se aprecia en la gráfica anterior, el 8% de las personas encuestadas respondió que si tenía conocimiento de la visión de la empresa, sin embargo, el 92% restante respondió que no tenía conocimiento sobre la visión de la organización, lo cual afecta el proceso de adaptación de los empleados a la organización.

13.- ¿Tiene usted o conoce información general de la empresa?

Cuadro N°14. Conocimiento sobre información general de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	05	8
No	55	92
TOTAL	60	100

Gráfico No. 13. Conocimiento sobre información general de la empresa.



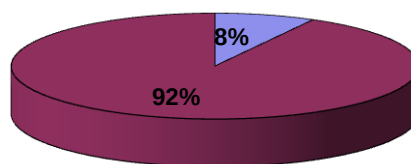
Análisis. Como se aprecia en la gráfica anterior, el 8% de las personas encuestadas respondió que si tenían conocimiento sobre información general de la empresa, no obstante, el 92% restante respondió que no tenían conocimientos sobre la información general de la organización, lo que hace que los empleados no logren conocerla totalmente ni se logren adaptar a la misma.

14.- ¿Sabe usted cuáles son las funciones y objetivos de la empresa?

Cuadro N°15. Conocimiento sobre las funciones y objetivos de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	05	8
No	55	92
TOTAL	60	100

Gráfico No. 14. Conocimiento sobre las funciones y objetivos de la empresa.



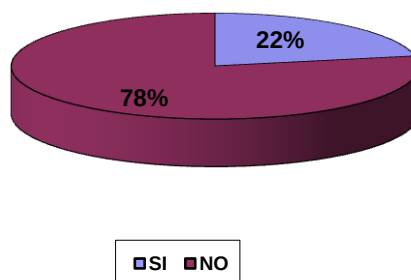
Análisis. Como se presenta en la gráfica anterior, el 8% de las personas encuestadas respondieron que si tenían conocimiento sobre las funciones y objetivos de la empresa, sin embargo, el 92% restante respondió que no tenía conocimiento sobre estos dos factores preguntados, los cuales son necesarios para los empleados, porque permiten su adaptación a la organización.

15.- ¿Sabe usted cuáles son las funciones y objetivos de la unidad para la cual trabaja?

Cuadro N°16. Conocimiento de las funciones y objetivos de la unidad para la que trabaja.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	13	22
No	47	78
TOTAL	60	100

Gráfico No. 15. Conocimiento de las funciones y objetivos de la unidad para la que trabaja.



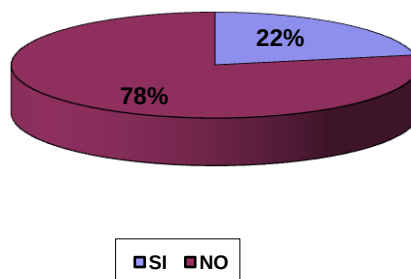
Análisis. En la gráfica anterior se aprecia que el 22% de la población trabajada, contestó de manera positiva a la pregunta realizada, y el 78% restante manifestó que no conoce ni las funciones ni los objetivos de la unidad para la cual van a trabajar, lo cual es bastante preocupante, porque es una de las acciones necesarias para las personas que van a trabajar en el área de vigilancia.

16.- ¿Tiene conocimiento sobre las funciones del cargo que va a desempeñar?

Cuadro N°17. Conocimiento de las funciones de su cargo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	13	22
No	47	78
TOTAL	60	100

Gráfico No. 16. Conocimiento de las funciones de su cargo.



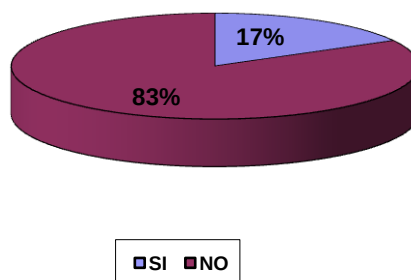
Análisis. Tal como se presenta en la gráfica anterior, el 22% de la población trabajada si conoce cuáles son las funciones inherentes al cargo para el cual están ingresando, no obstante, el 78% restante manifestó no conocer realmente cuales son las funciones que están implícitas en el cargo que van a desempeñar.

17.- ¿Sabe usted que es un Programa de Inducción?

Cuadro N°18. Conocimiento sobre un programa de inducción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	10	17
No	50	83
TOTAL	60	100

Gráfico No. 17. Conocimiento sobre un programa de inducción.



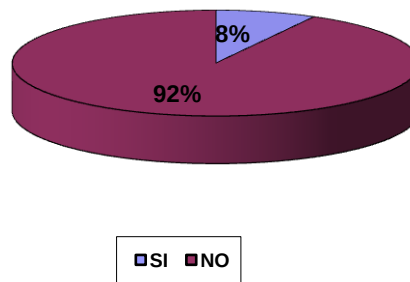
Análisis. Se aprecia que un 17% de la población trabajada si conoce que es un programa de inducción, porque ya lo ha vivido en otros empleos en los cuales han estado, y el 83% restante manifestó no conocer que es un programa de inducción, porque nunca han tenido la oportunidad de que le hayan dado tal actividad.

18.- ¿Tiene conocimiento sobre los valores de la empresa?

Cuadro N° 19. Conocimiento sobre los valores de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	05	8
No	55	92
TOTAL	60	100

Gráfico No. 18. Conocimiento sobre los valores de la empresa.



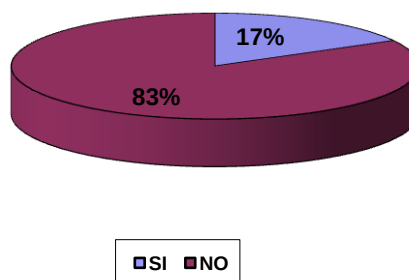
Análisis. Como se aprecia en la gráfica anterior, el 8% de la población respondió si conocer los valores que se tienen en la empresa, debido a que ya ha trabajado allí, y en su momento se los hicieron conocer, mientras que el 92% de la población encuestada contestó de manera negativa a la pregunta, es decir, no tienen conocimiento sobre los valores particulares de esta empresa a la cual van a trabajar.

19.- ¿Sabe usted el horario establecido por la organización?

Cuadro N°20. Conocimiento sobre el horario de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	10	17
No	50	83
TOTAL	60	100

Gráfico No. 19. Conocimiento sobre el horario de la empresa.



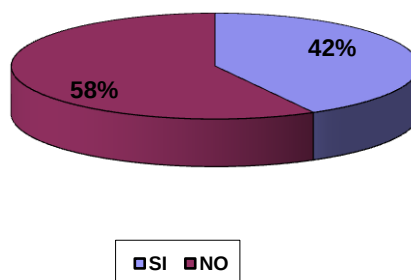
Análisis. Como se aprecia en la gráfica anterior, el 17% de las personas encuestadas respondió que si tenía conocimiento sobre los horarios diferentes que tiene la empresa para laborar, sin embargo, el 83% restante respondió que no tenía conocimiento sobre este aspecto y es importante, para que el trabajador sepa en cual horario se puede desempeñar.

20.- ¿Conoce usted como debe ser la relación con los clientes o públicos de la empresa?

Cuadro N°21. Conocimiento sobre el trato con los clientes o públicos de la empresa.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	25	42
No	35	58
TOTAL	60	100

Gráfico No. 20. Conocimiento sobre el trato con los clientes o públicos de la empresa.



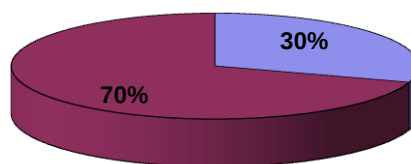
Análisis. Como se aprecia en la gráfica anterior, un 42% de la población si tiene conocimiento sobre cómo deben tratar a los clientes y/o públicos que asisten a las empresas, no obstante el 58% restante manifestó no tener conocimiento sobre este aspecto, lo cual es importante trabajarlo también.

21.- ¿Sabe usted que tiempo dura un programa de inducción?

Cuadro N°22. Conocimiento de la duración de un programa de inducción.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	18	30
No	42	70
TOTAL	60	100

Gráfico No. 21. Conocimiento de la duración de un programa de inducción.



Análisis. Como se aprecia en la gráfica anterior, el 30% de las personas encuestadas respondió que si tenía conocimiento de la duración de un programa de inducción, sin embargo, el 70% restante respondió que no tenía conocimiento sobre cuánto debe durar un programa de inducción en las empresas.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Presentación

La presente propuesta viene a dar respuesta a uno de los objetivos específicos que se plantearon en la investigación llevada a cabo por estas autoras, el cual se refiere al Diseño de un Programa de Inducción para la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. Trasvalvi, C.A., el mismo tendrá como fin último ser aplicado en el proceso de reclutamiento y selección de vigilantes que se lleva a cabo en esta empresa, esta etapa, es de suma importancia tanto para la empresa como para los empleados, porque permitirá un mayor nivel de integración e interrelación de las personas que recién ingresan a la misma, y al final, el logro eficaz de los objetivos organizacionales establecidos, ya que la inducción es un proceso fundamental para las organizaciones, permitiendo que los nuevos empleados se puedan adaptar fácilmente a ellas, asumiendo sus normas, políticas, misión y visión de una mejor forma.

Aunado a la observación que habían realizado las autoras de este trabajo en la empresa objeto de estudio, con los resultados de los cuestionarios aplicados a la población encuestada, se corroboró que si es necesario realizar un Programa de Inducción dirigido a los vigilantes que ingresan en la empresa Trasvalvi, ya que facilitará la integración más adecuada de los vigilantes y evitará los altos niveles de rotación que se presentan en la empresa actualmente.

Marco Referencial

Si bien el proceso de selección de personal se constituye en una herramienta fundamental para contribuir al éxito en el desempeño de un empleado, en sí mismo no es suficiente para garantizar la adaptación de la persona al cargo y el logro de resultados en un corto plazo. Es así como la Inducción se constituye en un proceso necesario para maximizar las potencialidades que el nuevo empleado puede desarrollar.

La finalidad de la Inducción es brindar información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y de su rol dentro de la organización para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma. Se hace referencia a dos tipos de Inducción:

La primera a nivel Institucional, comprende toda la información general, que permite al empleado conocer la Misión, visión, el proyecto organizacional, la historia, estructura, normativa y beneficios que ofrece la organización a sus empleados. Esta es responsabilidad del Área de Recursos Humanos y se debe realizar cada vez que se ingresa al nuevo personal.

La segunda, denominada Inducción en el Puesto de Trabajo, hace referencia al proceso de adaptación, incluyendo aspectos relacionados con rutinas, ubicación física, manejo de elementos, así como la información específica de la dependencia, su misión y el manejo adecuado de las relaciones interpersonales en la organización. Con relación a esta última, es responsabilidad del Jefe Inmediato llevar a cabo el procedimiento que se describe a continuación.

Es importante acotar, que la estructura teórica de un Programa de Inducción, puede ser adaptado por las empresas, según sea su necesidad y

considere que elementos deben ser tomados en cuenta para la estructura del mismo, ya que es una forma de adaptarlo a su cultura interna.

Objetivos de la Propuesta

- Contribuir que el personal de vigilancia de nuevo ingreso a la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. Trasvalvi, C.A. reciba un Programa de Inducción.

Estructura y Administración de la Propuesta

La propuesta de un Programa de Inducción, está planteado para aplicarse en un corto plazo, por lo menos para los próximos procesos de reclutamiento y selección que se vayan a dar dentro de la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A. Trasvalvi, C.A.

La responsabilidad en la aplicación de esta propuesta corresponderá al área de Recursos Humanos, ya que es la principal unidad que debe poder implementar dicho Programa de Inducción, seguido luego del encargado del área Operaciones, que es la parte específica que se encargará de poner en práctica este Programa de Inducción, además de ser el supervisor directo de ellos y responsable ante las organizaciones contratantes de los vigilantes que se coloquen en cada una de ellas.

Igualmente, antes de aplicarse las estrategias es imprescindible revisar minuciosamente los recursos humanos, materiales y financieros que se requieren para el desarrollo de la misma, a fin de que la carencia o ausencia de los mismos no represente posteriormente un obstáculo en la ejecución de las actividades planteadas. Estos recursos generalmente todas las organizaciones los poseen: computadoras, fotocopadoras, impresoras, video beam, carpetas, hojas blancas, entre otros que se requieran para tal fin.

PROGRAMA DE INDUCCIÓN
TRASLADO DE VALORES Y VIGILANCIA, C.A. TRASVALVI, C.A

ESPECIFICACIONES:

Duración: Dos días (1 día Gerencia de Talento Humano)
(1 día con el Jefe de Operaciones)

Lugar: Instalaciones de la empresa.

Recursos:

- **Identificadores**
- **Manual de Inducción**
- **Video beam y laptop o PC**
- **Mesas y sillas**
- **Refrigerios**

Encargados: Gerencia de Talento Humano y Jefe de Operaciones

Primer Día:

- **Bienvenida por parte de la Junta Directiva**
- **Bienvenida por parte de la Gerencia de Talento Humano**
- **Entrega del Manual de Inducción**
- **Información General sobre la Empresa**

Segundo Día:

- **Información Específica sobre la empresa y puesto de trabajo.**



PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO

Elaborado por:
LOBO, NEYSI
SEGOVIA, GIULIA

Caracas, Julio de 2013

CONTENIDO DEL MANUAL

1. Bienvenida
2. Historia de la organización
3. Estructura Organizativa
4. Misión y Visión
5. Beneficios Socioeconómicos
6. Normas y Conducta Interna
7. Deberes y Derechos de los Trabajadores

BIENVENIDA

La Junta Directiva de la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, Trasvalvi C.A., se complace en darle la más cordial Bienvenida a nuestra Empresa y nos sentimos muy orgullosos de que Usted pase a formar parte de esta gran familia desde el día de hoy.

Le deseamos el mayor de los éxitos en el desempeño de sus funciones en cada una de las empresas en las que van en representación de nuestra organización.

Esperamos contar con usted para el mayor logro de nuestros objetivos, misión y visión, ya que usted es nuestro recurso máspreciado.

Reciba nuestra más cordial Bienvenida.

HISTORIA DE LA EMPRESA TRASVALVI C.A.

La empresa de Servicio de Vigilancia Privada, fue fundada en el Estado Aragua, el 21 de Diciembre de 1976 y adquirida el 13 de Junio de 1990 por la Licenciada María Elena Longa y la Licenciada Yirsa Belis de Rivas.

Durante los treinta y siete (37) años, que tiene de fundada, ha brindado a todos sus clientes: tranquilidad, seguridad y precisión.

Traslado de Valores y Vigilancia. Es seguridad las 24 Horas. Todo en vigilancia diurna y nocturna a nivel nacional y servicio de blindados y transporte de valores en todo el territorio nacional.

UBICACIÓN:

OFICINA PRINCIPAL:

Urb. Bello Monte, Calle Abraham Lincoln, entre Calle Chacaíto y 3ra. Av. Las Delicias, Edif. Unión, al lado del Cine Broadway. Área Administrativa: Piso 7, Ofic. 71. Área Operativa: Piso 9, Ofic. 92, Caracas, Venezuela.

Teléfonos: (0212) 951.6340 - 952.2985 – 952.7593 – 952.8073. Fax:
952.1063 – 953.7382 – e-mail: www.trasvalvi.com

Jefe de los Servicios: Sr. Wilman Morgado

Cubre las ciudades: Caracas, Los Teques, Litoral Central, Guarenas y Guatire.

SUCURSAL: REGIÓN DE LOS VALLES DEL TUY:

Charallave, Calle 11, José Ramón Figueroa, No. 2-63, Edo. Miranda.

Teléfono: (0239) 246.03.61

Av. Abraham Lincoln con Calle Chacaíto, Edif. Unión, piso 7, Ofic. 71, Sabana Grande, Caracas Telef.: (0212) 951.6340 / 952.2985 / 953.1063.
Fax: (0212) 953.7382. e-mail: www.trasvalvi.com

Jefe de los Servicios: Sr. Henry Lovera.

Cubre las ciudades: Charallave, Ocumare del Tuy, Cúa, Santa Teresa, San Casimiro, Paracotos, Los Guayos, La Victoria, Altagracia de Orituco y Valle La Pascua

SUCURSAL: REGIÓN BARLOVENTO:

Higuerote, Paseo Colonial Don Pedro, Centro Comercial Majopa, Local 12, Edo. Miranda.

Teléfono: (0234) 3236608

Jefe de los Servicios: Sr. Juan Lugo

Cubre las ciudades: Caucagua, Tacarigua, Higuerote, Río Chico y El Guapo.

SUCURSAL: REGIÓN CENTRAL

Calle Sucre, Centro Empresarial Sucre, Piso 5, Ofic. 5-B, Maracay, Edo. Aragua.

Teléfono: (0414) 344.7480

Jefe de los Servicios: Sr. Franklin López

Cubre las ciudades: La Victoria, Turmero, Cagua, Villa de Cura, San Juan de Los Morros, Maracay, Mariara, Guacara, Valencia, Puerto Cabello y Morón.

SUCURSAL: REGIÓN CENTRO OCCIDENTAL:

Acarigua, Av. 38, entre Calles 30 y 31, Qta. El Palón, Edo. Portuguesa.

Teléfono: (0255) 6235387

Directora: Sra. Yirsa Belis de Rivas.

Cubre las ciudades: Acarigua, Guanare, Barquisimeto.

Av. Abraham Lincoln con Calle Chacaíto, Edif. Unión, piso 7, Ofic. 71, Sabana Grande, Caracas Telef.: (0212) 951.6340 / 952.2985 / 953.1063.
Fax: (0212) 953.7382. e-mail: www.trasvalvi.com

SUCURSAL: REGIÓN ORIENTE SUR

Puerto Ordaz, C.C. Maria Luisa Estado Bolívar.

Teléfono: (0286) 923 4762 – 923 1312

Gerente de Zona: Sr. Jesús Rivas

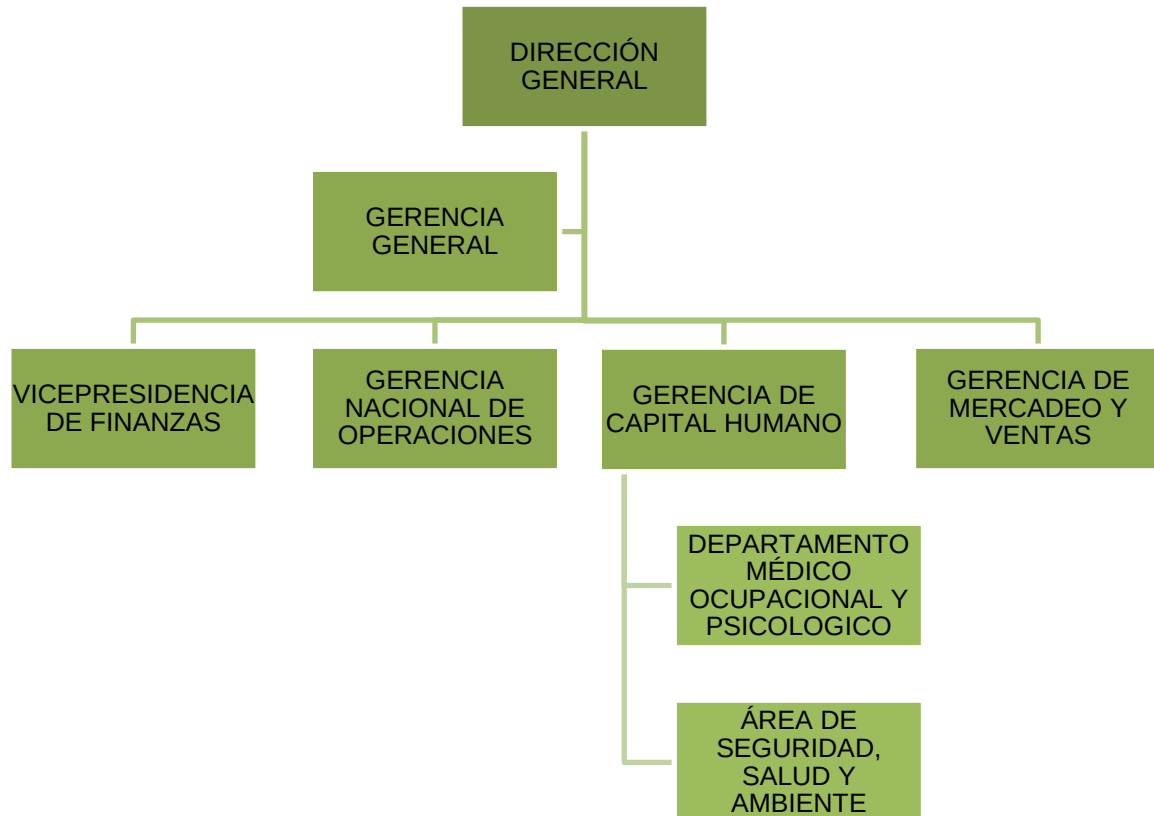
Jefe de los Servicios:

Cubre las ciudades: Puerto Ordaz, San Félix.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

Desde el punto de vista organizativo y según el organigrama de la empresa, TRASVALVI C.A. para garantizar el cumplimiento de sus planes, programas y actividades se encuentra organizada de la siguiente manera: una Junta Directiva que a su vez está conformada por : Dos (2) Directoras, Un (1) Vicepresidente de Finanzas, Un (1) Gerente General, Un (1) Gerente de Nacional de Operaciones , Una (1) Gerencia de Capital Humano y Una (1) Gerencia de Mercadeo y Ventas, Departamento Médico Ocupacional y Psicológico, Área de Seguridad Salud y Ambiente.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración Propia (2013)

MISIÓN DE TRASVALVI, C.A.

Lograr que los Clientes de la Empresa y la Colectividad en general perciban a los Vigilantes de TRASVALVI, C.A., bien decididos a minimizar el riesgo de la sorpresa, para crear un ambiente de **tranquilidad segura**; apoyados en una efectiva supervisión, con los más actualizados equipos de seguridad y comunicaciones; retribuyendo a los Accionistas, la satisfacción del deber cumplido; así como los dividendos por su inversión.

VISIÓN DE TRASVALVI, C.A.

Ser la mejor empresa de Valores y Vigilancia a nivel nacional, durante los próximos treinta años, para garantizarles a sus clientes un ambiente de **tranquilidad segura**, confiándonos su perenne vigilancia de los recursos empresariales.

OBJETIVOS DE TRASVALVI C.A.

GENERAL

Proporcionar a los Clientes y a la Colectividad en general el mejor servicio de vigilancia privada de carácter preventivo, para crear un ambiente de **tranquilidad segura**.

ESPECÍFICOS

- Brindar un servicio de Vigilancia Industrial Y Comercial las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Brindar un servicio de Vigilancia Residencial las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Brindar un servicio de Vigilancia Bancaria las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Brindar un servicio de Vigilancia Personal las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Brindar un servicio de Vigilancia para Eventos Especiales las 24 horas del día y los 365 días del año.

VALORES DE TRASVALVI, C.A.

- El Cliente es la razón de existir de la Empresa. A él se dedicarán, todos los días, el mayor esfuerzo para crearles un ambiente de tranquilidad segura.
- Los Vigilantes y los Supervisores; así como el Personal Administrativo, constituyen el factor fundamental del éxito de la Empresa; por lo tanto, es la principal preocupación de los Directivos y Gerentes de la Firma, fomentar el desarrollo de sus talentos, habilidades y destrezas.
- Hay que aceptar que el desempeño diario, de todo el Personal, debe girar alrededor de la excelencia en el servicio que prestamos a los Clientes y a la Comunidad en general; fundamentado en la búsqueda de la mejora continua para crear un ambiente de tranquilidad segura.
- La honestidad, la lealtad y la conducta, la ética son parte de la cotidianidad en TRASVALVI, C.A.
- Todo el personal, de la Empresa, trabaja con una comunicación abierta y sincera, en todos los niveles de la Organización; buscando la participación activa de todo el grupo, en procura del mejoramiento continuo del servicio al Cliente interno y externo; así como a la Comunidad en general.
- Se debe aceptar que todo el Personal de la Empresa es responsable por los objetivos de la Organización; y por eso debe crear y fomentar el trabajo en equipo; así como la integración y la cooperación.
- Hay que aceptar ser parte e integrarse a la Cultura Organizacional de la Empresa.
- Se debe aportar a la Comunidad en general, con la gestión de la Directiva de la Empresa, de Personas con valores éticos y morales.

BENEFICIOS SOCIOECONÓMICOS.

Av. Abraham Lincoln con Calle Chacaíto, Edif. Unión, piso 7, Ofic. 71, Sabana Grande, Caracas Telef.: (0212) 951.6340 / 952.2985 / 953.1063.
Fax: (0212) 953.7382. e-mail: www.trasvalvi.com

TRASVALVI C.A., posee un Contrato Colectivo que ampara a sus Oficiales de Seguridad, en el que consagra los siguientes beneficios socioeconómicos:



- **Utilidades:** garantiza a sus trabajadores el pago de Utilidades desde Cuarenta y dos (42) días a partir de un (1) año de Antigüedad incrementándose según la antigüedad del Trabajador, en base al Salario integral devengado. Los trabajadores que tengan menos de un año en la empresa, el pago se les hará proporcionalmente a los meses completos de trabajo del respectivo ejercicio económico. Los trabajadores recibirán este beneficio la primera semana del mes de Diciembre.



- **Vacaciones:** Los Oficiales de Seguridad disfrutarán de vacaciones remuneradas según lo convenido en el Contrato Colectivo la forma siguiente: cuando el trabajador cumpla un año de trabajo ininterrumpido, disfrutará según lo establecido en la L.O.T.T.T. el Primer (1er) año Treinta (30) días incluyendo el Bono Vacacional, en el Segundo (2º) año, le corresponderán de Treinta y Seis (36) días, incluyendo el Bono Vacacional, el Tercer año le corresponderán Cuarenta y tres (43) días, incluyendo el Bono Vacacional, el Cuarto año le corresponderán cincuenta y cuatro (54) días y a partir del quinto año (5º) año Sesenta (60) días incluyendo el bono Vacacional.



- **Bono Vacacional:** En el pago de las vacaciones los trabajadores reciben un bono vacacional equivalente a Quince (15) días, más Un (1) día por cada año hasta un

máximo de 30 días, según lo contemplado en la LOTTT. Este Bono es el que está contenido en el total de los días de Vacaciones explicado en el punto anterior.



- **Asistencia Médica Ocupacional:** La Empresa, cubre la necesidad de seguimiento de Salud del Trabajador, brindándole a sus trabajadores atención Médica en la Sede de la Empresa, logrando cumplir con la LOPCYMAT, desde el Ingreso del Trabajador a la Empresa, con la realización de Un Examen Pre-Empleo, así como coordina la elaboración de los Exámenes médicos Pre-Vacacional, Post-Vacacional y Post-Empleo. Ofreciéndole a sus trabajadores ofrece mayor calidad de vida laboral.



- **Bono por Nacimiento de hijo:** La Empresa conviene en otorgar un bono de nacimiento de hijo, según lo contemplado en la Clausula Nro. 15 del Contrato colectivo, previa presentación de la Partida de Nacimiento.



- **Bonificación por Matrimonio:** La Empresa conviene en otorgar un bono por Matrimonio a todos los trabajadores, previa presentación del acta de matrimonio.

- **Útiles Escolares:** La Empresa, conviene en contribuir con la lista de útiles escolares a la cual se refiere el ejecutivo nacional en la resolución respectiva, excluyendo los textos y libros de los hijos de los vigilantes que cursen hasta noveno grado o su equivalente (9no), esta contribución estará definida por un porcentaje pudiendo llegar al 55%.





- **Contribución por Muerte de Familiares:** La Empresa conviene en otorgar una Contribución al trabajador que le falleciera el padre, madre, la esposa o concubina e hijos que estén a su cargo, previa presentación del acta de defunción.

NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA:



- **Apariencia personal:** Los Oficiales de Seguridad, deben mantener una presencia pulcra e impecable a tono con la función que desempeñan.



- **Puntualidad y Asistencia:** Debe cumplir cabalmente con el horario establecido por la Organización. En caso de no poder asistir a su trabajo, esta inasistencia debe ser notificada a su Supervisor Inmediato para solicitar el permiso correspondiente.

El horario del Personal Operativo será según el Turno asignado.

Así mismo el Oficial de Seguridad, debe acudir a la Clave asignada, puntualmente y solo retirarse de la misma cuando haya sido relevado. (De acuerdo a Coordinación que al respecto realiza el Supervisor inmediato).



- **Confidencialidad:** Los trabajadores deben guardar absoluta confidencialidad de su [gestión](#) de trabajo y mantener resguardados todos los [documentos](#), a fin de evitar su extravío y que personas no autorizadas conozcan su contenido.



- **Calidad de Servicios:**

Independientemente del cargo que ocupe y del área de trabajo, la calidad del servicio es de vital importancia. Debe mantener en todo momento buenas relaciones con el personal y el cliente, además, de atender las labores encomendadas con responsabilidad y eficiencia.



- **Relaciones con los Clientes:**

La empresa considera que la integridad en la relación con los clientes es un requisito básico para entablar una relación comercial provechosa y sustentable, este principio rige todos los aspectos en que la empresa trata a sus clientes; sin embargo, ningún Oficial de Seguridad deberá confundir la relación de trabajador de Trasvalvi, C.A., con la del cliente.

El Oficial de Seguridad es el Recurso del que se vale la Empresa TRASVALVI C.A. para prestarle un Servicio al Cliente. Por lo tanto cualquier duda al respecto, debe comunicarla al Supervisor asignado por esta Empresa.



- **Relaciones con los empleados:**

La relación con nuestros empleados tiene como base el respeto a la dignidad de individuo sin discriminación de raza, religión, nacionalidad, color, sexo, edad, ni inclinación sexual, estado civil o familiar o incapacidad no relacionada a la función disponible.



- **Internet:**

La empresa proveerá acceso a Internet para sus empleados, con el propósito de

facilitar la investigación y el intercambio de informaciones relativas al negocio. Los empleados deberán aplicar la misma discreción utilizada con otras herramientas del negocio de la empresa, tales como los teléfonos, fotocopadoras, a la hora de utilizar el acceso a Internet que les facilita la empresa.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES: SEGÚN LA LOPCYMAT



Derechos de los trabajadores y las trabajadoras

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.
2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.
3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.
4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal

adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y las convenciones colectivas.

5. Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo. El trabajador o trabajadora comunicará al delegado o delegada de prevención y al supervisor inmediato de la situación planteada. Se reanudará la actividad cuando el Comité de Seguridad y Salud Laboral lo determine. En estos casos no se suspenderá la relación de trabajo y el empleador o empleadora continuará cancelando el salario correspondiente y computará el tiempo que dure la interrupción a la antigüedad del trabajador o de la trabajadora.
6. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta.
7. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier

violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.

8. Acompañar a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando éstos realicen su labor inspectora en las empresas, establecimientos o explotaciones.
9. Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral.
10. Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros.
11. La confidencialidad de los datos personales de salud. En tales casos, éstos sólo podrán comunicarse previa autorización del trabajador o de la trabajadora,

debidamente informados; limitado dicho conocimiento al personal médico y a las autoridades sanitarias correspondientes.

12. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.
14. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y normas concordantes.
15. La defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.
16. La privacidad de su correspondencia y comunicaciones y al libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.
17. Recibir oportunamente las prestaciones e indemnizaciones contempladas en esta Ley.
18. Ser afiliados o afiliadas por sus empleadores o empleadoras al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo creado por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
19. Exigir a sus empleadores o empleadoras el pago oportuno de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Denunciar ante la Tesorería de Seguridad Social la no afiliación al

Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los retardos en el pago de las cotizaciones que debe efectuar el empleador o la empleadora y de los cuales el trabajador o la trabajadora tenga conocimiento.



LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN Y MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO (LOPCYMAT)

Deberes de los trabajadores y trabajadoras

Artículo 54. Son deberes de los trabajadores y trabajadoras:

1. Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora.
2. Hacer uso adecuado y mantener en buenas condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas,

dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los sistemas de control a que se refiere esta disposición no correspondiesen a las condiciones inseguras que se pretende controlar.

3. Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los equipos de protección personal de acuerdo a las instrucciones recibidas dando cuenta inmediata al responsable de su suministro o mantenimiento, de la pérdida, deterioro, vencimiento, o mal funcionamiento de los mismos. El trabajador o la trabajadora deberá informar al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa o al Comité de Seguridad y Salud Laboral cuando, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, considere que los equipos de protección personal suministrados no corresponden al objetivo de proteger contra las condiciones inseguras a las que está expuesto.
4. Hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del

tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones de servicio social.

5. Respetar y hacer respetar los avisos, carteleros de seguridad e higiene y demás indicaciones de advertencias que se fijaren en diversos sitios, instalaciones y maquinarias de su centro de trabajo, en materia de seguridad y salud en el trabajo.
6. Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo.
7. Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo. Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa.
8. Informar de inmediato, cuando tuvieren conocimiento de la existencia de una condición insegura capaz de causar daño a la salud o la vida, propia o de terceros, a las personas involucradas, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y a su inmediato superior, absteniéndose de realizar la tarea hasta tanto no se dictamine sobre la conveniencia o no de su ejecución.

9. Participar activamente en forma directa o a través de la elección de representantes, en los Comités de Seguridad y Salud Laboral y demás organismos que se crearen con los mismos fines.
10. Participar activamente en los programas de recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social.
11. Cuando se desempeñen como supervisores o supervisoras, capataces, caporales, jefes o jefas de grupos o cuadrillas y, en general, cuando en forma permanente u ocasional actúen como cabeza de grupo, plantilla o línea de producción, vigilar la observancia de las prácticas de seguridad y salud por el personal bajo su dirección
12. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o en todo caso en que el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas.
13. En general, abstenerse de realizar actos o incurrir en conductas que puedan perjudicar el buen funcionamiento del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo.
14. Acatar las pautas impartidas por las supervisoras o supervisores inmediatos a fin de cumplir con las normativas de prevención y condiciones de seguridad manteniendo la armonía y respeto en el trabajo.
15. Los deberes que esta Ley establece a los trabajadores y trabajadoras y la atribución de funciones en materia de seguridad y salud laborales, complementarán las acciones del empleador o de la empleadora, sin que por ello eximan a éste del cumplimiento de su deber de prevención y seguridad



DEBERES Y DERECHOS INTERNOS DEL VIGILANTE

DEBERES:

- 1.-Cumplir con las Normas, Políticas y Procedimientos de la Empresa.
- 2.- Mantener una conducta intachable en el puesto de Servicio.
- 3.- Tratar con amabilidad al público y a sus Superiores.
- 4.-Garantizar la Seguridad, Higiene y Ambiente en el sitio de trabajo.
- 5.-Usar el Uniforme y sus distintivos correctamente.
- 6.-Uso adecuado y cuidado de los equipos de trabajo.
- 7.- Mantener una imagen personal adaptada a las exigencias de la Empresa:
 - Cabello Corto.
 - Cara afeitada, sin barba.
 - Zapatos pulcros.
 - Sin olores corporales.
- 8.-Cumplir estrictamente con el Horario de Servicio.

9.-Registrar en el Libro de Novedades, las incidencias ocurridas durante la prestación del servicio.

10.-Dar aviso inmediato al Supervisor de todos los Accidentes Laborales durante su jornada.

11.-Inspeccionar antes de recibir la Guardia, las medidas de Seguridad existentes (Extintores de Incendio, señalizaciones de emergencia.) en el lugar de trabajo.

12.-Tener acceso inmediato a los números telefónicos de Emergencia de: Bomberos, Policía y Cuerpos de Seguridad del Estado.

13.-Poseer el Listado de personas contacto relacionadas con el puesto de Servicio de Vigilancia.

14. Asistir a los Adiestramientos asignados por la Empresa.

15.- Cumplir con su función de Vigilancia.



DERECHOS:

1.- Conocer las Normas, Políticas y Procedimientos de la Empresa.

2.- Ser tratado con respeto.

3.-Conocer el Programa de Seguridad, Higiene y Ambiente en el sitio de trabajo.

4.-Recibir oportunamente el Uniforme y distintivos.

5.- Recibir los equipos de trabajo en excelentes condiciones.

6.-Conocer los requerimientos de la imagen personal de la Empresa.

7.-Conocer el Plan de Turnos de trabajo.

8.-Ser dotado de los materiales necesarios que le permitan mantener actualizado el " Libro de Novedades.

9.-Contar con los medios de comunicación necesarios para el cumplimiento de sus funciones, en buen estado: (Radio, teléfono.)

10.-Conocer las medidas de Seguridad y primeros auxilios en el trabajo.

11.- Recibir listado actualizado de los Teléfonos de los Organismos competentes para afrontar las emergencias en el trabajo.

12.-Recibir listado actualizado de las personas contacto relacionadas con el puesto de Servicio de Vigilancia.

13.- Recibir la planificación del Adiestramiento para el Vigilante.

14. - Conocer los riesgos a que se expone al desviarse del cumplimiento de sus funciones de Vigilancia.

LES DESEAMOS ÉXITO EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES...

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La administración general es una función fundamental que dentro de las empresas permiten su manejo adecuado, con la finalidad de ayudar al logro de todos los objetivos que se planteen desde la alta dirección, ésta se apoya en la planificación, organización, dirección y control de todos los recursos empresariales que se tienen dentro de las organizaciones y que se conjugan para el beneficio de todos; es un logro que se realiza en forma conjunta, mediante la interacción e integración de los mismos, para llegar a un determinado fin.

Para ello, la Administración de Recursos Humanos, interviene en el manejo adecuado y eficiente del capital humano de las organizaciones, buscando la mayor efectividad de los mismos, ya que ello permitirá el logro de los objetivos establecidos en la empresa, para lo cual, ésta se debe encargar de reclutar, seleccionar, inducir, adiestrar, supervisar y administrar adecuadamente a los mejores recursos humanos para la organización, logrando así la mayor efectividad de los mismos, en la búsqueda de una integración total de cada uno de ellos a la misión, visión y valores que se han establecido como la filosofía de la misma.

Dentro de estos procesos del área de Recursos Humanos, y que forma parte de un trío fundamental, está la inducción, esta acción se debe generar una vez que el empleado ha sido reclutado y seleccionado eficazmente para la empresa, ésta debe ser el proceso que debe cerrar el ingreso y bienvenida del recién empleado a la organización, ya que es el que le permitirá abrir la puerta del conocimiento de éste hacia la institución a la cual está recién ingresando, y así permitirle conocer qué es la empresa, qué

hace, cómo está estructurada, misión, visión, organigrama, qué beneficios ofrece, lo cual facilitará una adaptación más rápida del trabajador a la particularidad empresarial a la que está ingresando. Esta acción es fundamental y necesaria, ya que eso garantiza un empleado más involucrado e interrelacionado con la organización.

En función de todo lo anterior, se puede concluir sobre cada uno de los objetivos específicos de la investigación lo siguiente:

En referencia al primera objetivo específico, que era el Diagnosticar la situación actual en relación a la inducción del personal en la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A., se logró, debido a que los resultados obtenidos con la aplicación de los cuestionarios aplicados a la población objeto de estudio, se pudo determinar que la empresa, tiene necesidad de tener una inducción de personal, sobre todo una que vaya dirigida a los vigilantes que ingresan a la empresa, ocasionado esto por considerarse que éstos son empleados con un alto nivel de rotación, que no se mantienen fijos mucho tiempo en este tipo de actividades, que además no tienen un nivel académico elevado, lo que incide en una falta de adaptación e integración más efectiva, que el resto de las posiciones organizacionales que tienen las empresas o instituciones. Además también se pudo apreciar en los resultados obtenidos que los empleados (vigilantes recién reclutados) en la mayoría de los casos no tenían conocimientos acerca de lo que es la inducción de personal, ni muchos aspectos que tienen relación con la bienvenida de los empleados a una nueva organización, por lo tanto, la población trabajada, dio los indicios necesarios para que las autoras de esta investigación plantearan la realización de un Programa de Inducción para la citada organización de vigilancia.

Con relación al segundo objetivo específico Determinar los aspectos que conforman el programa de inducción dirigido al personal de la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A., también se logró, ya que las autoras pudieron establecer cuáles son los diferentes aspectos que

debe tener un programa de inducción, los cuales son fundamentales para que los empleados logren interactuar e integrarse de manera más rápida con la organización a la cual están ingresando, cabe destacar que se debe distinguir entre los dos tipos de programa de inducción que existen: el general y el específico, y que en función de ellos, se estructura el programa de inducción, entre lo que se puede citar lo siguiente:

1era. Etapa (Responsable: Recursos Humanos)

- a. Características de la organización.
- b. Recibimiento y presentación del equipo directivo y demás dirigentes.
- c. Visitas y contactos iniciales con otras áreas.
- d. Su puesto de trabajo y su ubicación en la organización.
- e. Los lineamientos y políticas que rigen la organización.
- f. Las condiciones de trabajo, servicios que se ofertan, deberes y derechos.
- g. Estudio del Reglamento Disciplinario Interno.
- h. Estudio del Convenio Colectivo de Trabajo.
- i. Estudio del Reglamento de Estimulación.
- j. Otros que se entienda.

2da. Etapa (Responsable: Área a la que pertenezca el trabajador)

- a. Presentación de los compañeros de trabajo.
- b. Deberes del puesto de trabajo y normas de seguridad.
- c. Estudio de las características esenciales del área e interconexiones con otras áreas.
- d. Estudio y análisis de la documentación de trabajo relacionada con el área (Resoluciones, Instrucciones, Ordenes Interiores.)

- e. Rotación por las áreas que estén relacionadas con su actividad principal.
- f. Estudio y dominio de los elementos esenciales de cada área tanto en el aspecto documental como en el desarrollo del trabajo.
- g. Profundización en el estudio de la documentación de trabajo relacionada con su área específica.
- h. Estudio y análisis de las normas y procedimientos establecidas.
- i. Profundización en el conocimiento y desarrollo práctico de la actividad que realizará.
- j. Adquisición de experiencias de trabajo aportadas por el personal designado al efecto.
- k. Características de la Evaluación del Desempeño.
- l. El tiempo de duración de cada etapa estará en dependencia de las características de la organización, del área en la que se realizará la incorporación, del cargo a ocupar y del recién incorporado.
- m. Cada área debe preparar un programa concreto que defina:
 - n. Documentos a utilizar.
 - o. Personal que atenderá al entrenado.
 - p. Puestos por donde debe rotar en su área.
 - q. Estas áreas deben garantizar una carga de entrenamiento acorde al tiempo planificado, el que debe estar en dependencia de las características del puesto de trabajo y área correspondiente, teniendo presente los plazos planteados para cada etapa.
- r. El área de Recursos Humanos es la encargada de la organización y rotación del entrenado, debiendo

establecer las coordinaciones necesarias, así como controlar todo el proceso evaluando la calidad del mismo.

En lo relativo al tercer objetivo específico, Diseñar el programa de inducción para la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A., también se logró, ya que es el producto de este trabajo de investigación por parte de las investigadoras, y que forma de los requerimientos que ellas pudieron observar en la citada empresa con el personal de vigilancia que ingresa nuevo a la misma, aspecto que se considera de vital importancia para toda organización y para todo tipo de personal, ya que es lo que permitirá la mejor adaptación y el mayor compromiso de los empleados para con los objetivos de la organización, obteniendo mejores y mayores ganancias en todo sentido.

Validar el programa de inducción para la empresa Traslado de Valores y Vigilancia, C.A., Trasvalvi, C.A., una vez revisado el programa de inducción por parte de la Universidad, se entregará el mismo a la empresa, a fin de que puedan validarlo, poniéndolo en práctica para ver los aciertos y desaciertos, y así poder establecer los correctivos necesarios, modificarlos, adaptarlos y dejarlo ya como parte de la bienvenida a los empleados a la empresa.

Recomendaciones:

Es necesario que la empresa revise el Proyecto de Programa de inducción presentado por las autoras, a fin de hacerle las correcciones necesarias y puedan ponerlo en práctica.

Que cada seis meses revisen la información que debe ser entregada a los empleados, a fin de mantenerlas actualizadas.

Que realicen la documentación de otros procesos que se desarrollan en la empresa, a fin de ir sistematizando los procedimientos de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, C y otros (1992), elaboraron el trabajo de grado denominado “Diseño de un Programa de Inducción dirigido a los empleados de Cervecería Polar, C.A. Planta Los Cortijos”,
- Arias F. (2006) El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Caracas: Edit. Epitesme. 5° Edición.
- Balestrini, M. (2006). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Servicios Editores Consultores Asociados. Caracas.
- Calderón, González y Rodríguez (1993). Diseño del Programa y del Manual de Inducción para los empleados a ingresar al Banco de Venezuela, S.A.I.C.A.” Trabajo Especial de Grado no publicado. Escuela de Educación. Universidad Central de Venezuela.
- Castellanos, R. (2005). *Reclutamiento, selección e inducción de recursos humanos.* Disponible en <http://www.Gestiopolis.com/recursos5/docsrrhh/moingestion.htm>. (Consultado 08/2011)
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Edición Mc Graw Hill. Quinta Edición. Colombia
- Chiavenato, I. (2007). Gestión del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Mc Graw Hill. Colombia.
- Chiavenato, I (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración 7ma edición Mc Graw Hill interamericana. Colombia
- Davis, K y Newstrom, J. (2001). Comportamiento humano en el trabajo 10ª. Edición. Mc Graw Hill. México.
- De Cenzo, D. y Robbins, S. (2003). Administración de recursos humanos. México: Editorial Limusa.
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. México. Editorial Panamericana.
- Fernández, D. (2005). Diseño de un manual de inducción destinado a empleados de nuevo ingreso en la Empresa PDVSA – GAS, Distrito Anaco, Estado Anzoátegui año 2004. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Oriente Extensión Carúpano.

- Galicia Arias F: (2006). Administración de Recursos Humanos Para el Alto Desempeño, Editorial Trillas.
- González Lerma (2004). Metodología de la Investigación. 2da. Edición. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Hernández S., Fernández y Baptista (2000). Metodología de la Investigación. 3era. Edición. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Hurtado, J. (2006). Metodología de la investigación holística. Segunda Edición. FUNDACITE SYPAL. Caracas. Venezuela.
- Koontz, H y Heinz, W. (2001). Administración, una perspectiva global. 11^a Edición. Editorial Mc Graw Hill. México
- Medina, X y Mercié, A. (2005). Propuesta de un Plan de Inducción para el Personal Docente de la Escuela de Administración. Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Oriente, UDO. Cumaná, Estado Sucre.
- Meigham, M. (2000). Programa de inducción. Colombia: Editorial Legis.
- Mondy, W. y Noe, R. (2000). Administración de recursos humanos. 6^a edición. México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Ortiz, A. (2009). Diseño del programa de inducción dirigido al personal de nuevo ingreso de la Pepsi – Cola Cumaná – Año 2008. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Oriente, UDO. Cumaná Estado Sucre.
- Padrón, J. (2006). Diseño de un manual de inducción para el personal docente de la Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Oriente, UDO. Cumaná Estado Sucre.
- Ramírez, T (2006) Cómo hacer un proyecto de investigación. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela
- Robbins, S. (2006). Administración teoría y práctica. Editorial Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A. México.
- Sabino, C. (2000) El proceso de investigación. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.

Sherman, A. (2000). Administración de los recursos humanos. México: Iberoamericana.

Stoner, J, y Freeman R. (2001). Administración. 6ta. Edición. Editorial Pearson. México.

Tamayo y Tamayo, M. (2001). El proceso de la investigación científica. México. Editorial Limusa.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. Caracas: FEDUPEL.

Universidad Santa María (2001). Normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado. Caracas.

Villegas, J. M: (2002). Administración de Personal, Edición Los Heraldos Negros, Editorial Oasis.

Werther y Davis: (2003). Administración de personal y Recursos Humanos. 3ra edición. Mc Graw – Hill. México.

ANEXOS

ANEXO A
CUESTIONARIO APLICADO

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE EDUCACIÓN
MENCIÓN DISEÑO Y GESTIÓN DE PROYECTOS EDUCATIVOS**

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por objetivo levantar información para el desarrollo del trabajo especial de grado denominado: **DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA LA EMPRESA TRASLADO DE VALORES Y VIGILANCIA, C.A. TRASVALVI, C.A.** los datos que se obtengan aquí serán solo de carácter académico.

INSTRUCCIONES

- Lea las preguntas atentamente.
- El cuestionario es totalmente anónimo.
- Responda de manera objetiva a cada una de las preguntas.
- Revise todas las opciones y elige la respuesta que más se adapte a su criterio.
- Piense antes de contestar.
- Siga correctamente las instrucciones que se te están dando y si te surge alguna duda mientras realiza el cuestionario puede consultar con la persona responsable del mismo.
- Marque con una equis "X" la respuesta que considere la apropiada.

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Tiene usted conocimiento de la información general de la empresa?		
2. ¿Cree usted que hay falta de integración a la empresa?		
3. ¿Sabe usted qué es un proceso de inducción al personal?		
4. ¿Conoce usted la Importancia de un proceso de inducción al personal?		
5. ¿Cree usted que hay una orientación general del empleado?		
6. ¿Le suministraron información adecuada para su puesto de trabajo?		
7. ¿Considera usted que hay una falta de adaptación a normas y políticas de la empresa?		
8. ¿Tiene usted conocimiento de los beneficios que otorga la empresa?		
9. ¿Cree usted que hay un alto número de salidas (renuncias o despidos) de personal en la empresa?		
10. ¿Tiene usted conocimiento sobre el organigrama de la empresa?		
11. ¿Conoce usted la misión la empresa para la cual trabaja?		
12. ¿Conoce usted la visión la empresa para la cual trabaja?		
13. ¿Tiene usted o conoce información general de la empresa?		
14. ¿Sabe usted cuáles son las funciones y objetivos de la empresa?		
15. ¿Sabe usted cuáles son las funciones y objetivos de la unidad para la cual trabaja?		
16. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones del cargo que va a desempeñar?		
17. ¿Sabe usted que es un Programa de Inducción?		
18. ¿Tiene conocimiento sobre los valores de la empresa?		
19. ¿Sabe usted el horario establecido por la organización?		
20. ¿Conoce usted como debe ser la relación con los clientes o públicos de la empresa?		
21. ¿Sabe usted que tiempo dura un programa de inducción?		

ANEXO B
MATRIZ VALIDACIÒN DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se le agradece realizar las observaciones de cada ítem que se presentan en el instrumento anexo, de acuerdo a los siguientes criterios: pertinencia, que los ítems estén acordes con respecto a cada aspecto tratado; coherencia, establecer si los ítems miden en profundidad los factores en estudio; claridad, establecer la calidad de la formulación y redacción de los ítems.

ITEMS	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Redacción	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								
11.								
12.								
13.								
14.								
15.								
16.								
17.								
18.								
19.								
20.								
21.								

Observaciones: _____

Nombre y Apellido del Especialista: _____

C.I. _____

Fecha: _____

ANEXO C
ACTA VALIDACIÒN DEL INSTRUMENTO

ACTA DE VALIDACIÓN

Yo, _____,
titular de la C.I. No. _____, en mi condición de experto,
hago constar que revisé el instrumento presentado por las bachilleres:

C.I. _____ y _____, correspondiente al
Trabajo de Investigación titulado: **DISEÑO DE UN PROGRAMA DE
INDUCCIÓN PARA LA EMPRESA TRASLADO DE VALORES Y
VIGILANCIA, C.A. TRASVALVI, C.A.**

Considerando que reúne todos los requisitos en función de los objetivos de
investigación y operacionalización de variables, por lo tanto autorizo su
aplicación en el contexto de la investigación.

DATOS DEL EXPERTO(A)

Apellidos y Nombres: _____

C.I.: _____

Título: _____

Lugar de Trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____

Firma: _____