



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL  
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES CON  
EL FIN DE CONOCER SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL NUEVO  
PERSONAL**

**Autoras:**

Manrique, Ángela  
C.I. 19.990.483

Rondón, Yenifer  
C.I. 19.755.793

Bárbula, Abril de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL  
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES CON  
EL FIN DE CONOCER SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL NUEVO  
PERSONAL**

**Autoras:**

Manrique Ángela  
C.I. 19.990.483

Rondón Yenifer  
C.I. 19.755.793

**Tutor:**

Bracho, Judith

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
De Licenciadas en Relaciones Industriales**

Bárbula, Abril de 2016

## Carta de Aceptación



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**VEREDICTO DEL JURADO**

El trabajo de grado para optar al título de **Licenciadas en Relaciones Industriales**, en la Universidad de Carabobo, Venezuela , titulado:

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES CON EL FIN DE CONOCER SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL NUEVO PERSONAL**

Rendido por las bachilleres:

Manrique, Tovar. Ángela, María      C.I. 19.990.483

Rondón. Yenifer, Carolina      C.I. 19.755.793

Ha sido evaluado como \_\_\_\_\_

En Bárbula, a los (\_\_\_\_\_) días del mes de Marzo del año (\_\_\_\_\_).

Firman:

Coordinador del Jurado

Miembro Principal

Tutor:

Nombre

Nombre

Nombre

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

## **Dedicatoria**

*A Dios Todopoderoso, por llenarme de bendiciones, y ser esa luz que ilumina mi camino y me ha ayudado a lograr las metas que me he tratado a lo largo de mi vida.*

*A las personas más valiosas que tengo en la vida, mi madre una mujer maravillosa, que me ha apoyado en todo momento y a mi padre un hombre incondicional, siempre decidido a su familia. Gracias por haberme dado la vida y hacer de mí una mujer de bien.*

*A mis hermanos, Angeline, Ángel y Javier, quienes me han acompañado y apoyado en todo momento. Su ayuda y motivación me permitió lograr este éxito.*

*A mis Familiares, Amigos y Compañeros, que siempre han confiado y creído en mis capacidades. Con ustedes he compartido grandes momentos de mi vida, y son parte de gran éxito.*

*Ángela Manrique Tovar*

## DEDICATORIA

A Dios, ante todo por guiarme, iluminarme, llenarme de fortaleza para seguir adelante y cumplir esta meta, sin ti no lo hubiera logrado.

A la mujer que me dio la vida a mi madre Graciela del Carmen Rondón, gracias por darme la oportunidad de seguir adelante.

A mis Hermanos por estar siempre en mi camino, en especial a mi hermano Mervi Gutiérrez por el apoyo que me ha brindado en todo este largo camino.

A mi Sobrina Bella Sofía Gutiérrez, y a mi Ahijada Hermosa Susej Valdespino que son mi luz y mi fuerza para seguir adelante a mis queridas Jhoanny Valdespino y Thibisay González por brindarme su apoyo y estar siempre conmigo.

No importa el tiempo que uno se tarde en lograr la meta, lo que importa es poder lograrla.

Yenifer Carolina Rondón Paredes.

## **Agradecimiento**

*En la vida las personas visualizamos logros, metas y retos que no serían posibles sin la ayuda de aquellas personas que depositaron su confianza y que creyeron en tí que te apoyaron en las buenas y en las malas, es por ello que quiero agradecerles enormemente por todo su apoyo.*

*Por ello, agradezco primeramente a Dios todopoderoso, por haberme regalado la dicha de vivir y darme la oportunidad de estudiar y formarme como profesional.*

*A mis padres, quienes desde mi nacimiento se han preocupado por mi bienestar y educación para hacer de mí su motivo de orgullo.*

*A mis hermanos, que de muchas maneras contribuyeron con el logro de esta meta, por toda su comprensión y paciencia para ver culminados mis estudios.*

*A mi Tía Yasmin, quien ha sido parte de mi inspiración, enseñándome que con dedicación y el apoyo de tu familia se puede lograr grandes cosas.*

*A mi Tutora, Judith Bracho, por hacer aceptado estar conmigo en este gran proyecto y ayudarme en su realización.*

*A todas las personas que de una u otra forma contribuyeron conmigo para la culminación de mi carrera.*

*Gracias a Todos.*

*Ángela Manrique Tovar*

## **AGRADECIMIENTOS**

Ante todo quiero agradecer por darme la fuerza, la fortaleza y voluntad necesaria en los momentos que más los necesite durante mi carrera.

A mis Padres, Hermanos, Amigos y profesores por su dedicación y empeño en ayudarme todos los días. Sin su apoyo no hubiese sido posible alcanzar este logro.

A la Universidad de Carabobo por ser nuestra casa de estudio donde me forme como profesional.

A la profesora Judith Bracho, mi tutor, por siempre estar dispuesta a colaborar en la realización de esta investigación, gracias.

Este Trabajo de Grado es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas dándome ánimo, acompañándome en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Yenifer Carolina Rondón Paredes





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL  
PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES CON  
EL FIN DE CONOCER SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL NUEVO  
PERSONAL**

**Autor:** Manrique Ángela y Rondón Yenifer

**Tutor:** MSc. Bracho Judith

**Fecha:** Marzo 2016

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito evaluar el proceso de inducción del personal de una empresa de servicios profesionales, para una mejor adaptación del nuevo personal a su puesto de trabajo y a la organización, enmarcado bajo la investigación descriptiva documental y de campo, Los objetivos planteados se logran mediante la aplicación de un cuestionario estructurado por (25) afirmaciones (Escala de respuesta tipo nominal) y un guion de entrevista semiestructurado. El estudio permitió concluir que la emplea cumple con la realización del proceso de inducción y socialización, se pudo observar a través de los resultados obtenidos que la bienvenida realizada por el encargado es adecuada y genera agrado, por otro lado, se brinda información de la misión, visión, valores y estructura organizativa. De acuerdo a la entrevista realizada a la encargada en este proceso no contemplan los beneficios laborales, ya que estos son explicados en la entrevista laboral. Por lo tanto, se recomendó incluir dentro del proceso de inducción, los beneficios socio-económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores, también incluir en el proceso de inducción, información acerca de los aspectos que serán evaluados con respecto al desempeño del trabajador, para que conozca que se espera de su labor y llevar un cronograma del proceso para así llevar secuencia de las actividades que se van a realizar, estimando el tiempo que debe durar cada actividad.

**Palabras Claves:** Inducción, Organización, Puesto de Trabajo



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**ANALYSIS OF THE PROCESS OF INDUCTION AND STAFF  
SOCIALISATION A COMPANY OF PROFESSIONAL SERVICES IN  
ORDER TO MEET THEIR IMPACT ON STAFF PERFORMANCE NEW**

**Authors:** Manrique Ángela and Rondón Yenifer

**Tutor:** MSc. Bracho Judith

**Date:** Abril 2016

**SUMMARY**

This research aims to evaluate the process of induction of staff of a professional services firm, for better adaptation of new staff to their job and organization, framed under descriptive research documentary and field, The objectives are achieved by applying a structured (25) statements (nominal rate response scale) and a semi-structured interview script questionnaire. We concluded that employs meets carrying out the process of induction and socialization, could be seen through the results that welcome by the manager is appropriate and generates pleasure, on the other hand, information is provided mission, vision, values and organizational structure. According to the interview with the manager in this process do not include employee benefits, as these are explained in the job interview. Therefore, it was recommended to include in the process of induction, the socio-economic benefits that the company offers its workers, also be included in the induction process, information about the aspects that will be evaluated with respect to worker performance, to who knows what is expected of their work and keep a schedule and process for carrying sequence of activities to be performed, estimating how long each activity should last.

**Keywords:** Induction, Organization, Workplace

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen	ix
Índice General	xi
Índice de Cuadros	xiv
Índice de Tablas	xv
Índice de Gráficos	xvi
Introducción	17
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	19
Objetivos de la investigación	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos	23
Justificación de la Investigación	24
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes	26
Proceso de Inducción de los Trabajadores de Nuevo Ingreso, desde la Perspectiva Humanista, en una empresa de Servicios de Alimentación en Comedores Industriales del Municipio San Diego.	26
Análisis del Proceso de Inducción para el Personal de Clínica	27

Oftalmológicas ubicadas en Valencia, Estado Carabobo	
Programa de Inducción General dirigido a personas de nuevo ingreso de una Empresa del Ramo Automotriz en Valencia, Estado Carabobo	28
Análisis del Proceso de Inducción General de Pasantes llevado a cabo en una organización dedicada a la Manufactura de Envases de Vidrio, ubicada en los Guayos - Estado Carabobo.	30
Proceso de Inducción aplicado en una empresa Automotriz, ubicada en la Zona Industrial de Valencia, Estado Carabobo.	31
Referente Teórico	32
Gestión del Recurso Humano	32
Las Organizaciones	33
Socialización	34
Aprendizaje Significativo	36
Inducción de Personal	39
Objetivos de la Inducción	40
Tipos de Inducción de Personal	40
Etapas de la Inducción	42
Técnicas a utilizar en el proceso de inducción	43
Bases Legales	44
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999)	44
Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, LOTTT. (2012)	45
Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (LOPCYMAT. 2005)	46

### **CAPÍTULO III**

<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de Investigación	50
Naturaleza de la Investigación	50
Nivel de Estudio	51
Estrategia Metodológica	52
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
Técnica	53
Instrumento	54
Población	54
Muestra	55
Validez y Confiabilidad del Instrumento	56
Validez	56
Confiabilidad	57
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
Resultados de la aplicación del cuestionario	63
Análisis General de los Resultados del Instrumento	89
Análisis General de los Resultados del Guion de Entrevista	91
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones	92
Recomendaciones	95
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	96
<b>ANEXOS</b>	99



## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro N°1 Cuadro técnico Metodológico	59
Cuadro N°2 Cuadro técnico Metodológico Continuación	60
Cuadro N°3 Cuadro técnico Metodológico Continuación	61





## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1°	Bienvenida a la empresa	64
2°	Descripción del puesto	65
3°	Normas de la empresa	66
4°	Actividad económica de la empresa	67
5°	Organigrama de la empresa	68
6°	Descripción del puesto	69
7°	Normas de la empresa	70
8°	Marco filosófico de la empresa	71
9°	Marco filosófico de la empresa	72
10°	Descripción del puesto	73
11°	Horario de trabajo	74
12°	Normas de salud, higiene y seguridad laboral	75
13°	Satisfacción de la Inducción de personal	76
14°	Recorrido por la empresa	77
15°	Notificación de riesgo	78
16°	Sueldos y salarios	79
17°	Socialización	80
18°	Satisfacción de la inducción de personal	81
19°	Socialización	82
20°	Sueldos y Salarios	83
21°	Socialización	84
22°	Análisis de riesgo por puesto de trabajo	85
23°	Satisfacción de la inducción de personal	86
24°	Socialización	87
25°	Satisfacción de la inducción de personal	89

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1°	Bienvenida a la empresa	64
2°	Descripción del puesto	65
3°	Normas de la empresa	66
4°	Actividad económica de la empresa	67
5°	Organigrama de la empresa	68
6°	Descripción del puesto	69
7°	Normas de la empresa	70
8°	Marco filosófico de la empresa	71
9°	Marco filosófico de la empresa	72
10°	Descripción del puesto	73
11°	Horario de trabajo	74
12°	Normas de salud, higiene y seguridad laboral	75
13°	Satisfacción de la Inducción de personal	76
14°	Recorrido por la empresa	77
15°	Notificación de riesgo	78
16°	Sueldos y salarios	79
17°	Socialización	80
18°	Satisfacción de la inducción de personal	81
19°	Socialización	82
20°	Sueldos y Salarios	83
21°	Socialización	84
22°	Análisis de riesgo por puesto de trabajo	85
23°	Satisfacción de la inducción de personal	86
24°	Socialización	87
25°	Satisfacción de la inducción de personal	89

## INTRODUCCIÓN

El proceso de inducción de personal constituye la herramienta fundamental para las organizaciones, ya que permite una buena adaptación del nuevo personal a su puesto de trabajo y de la organización. Por esta razón la inducción se convierte en un proceso necesario para mejorar el rendimiento y potencialidades que el nuevo empleado necesita desarrollar. La finalidad de la Inducción es brindar información que permita la ubicación del empleado dentro de la organización para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma.

Dentro de este marco se destaca la importancia de la inducción y socialización de personal para el éxito de las organizaciones, razón por la cual se ha generado un creciente interés por el estudio de este tema, el cual se desarrolló desde diversas perspectivas. El presente estudio, se orientó al análisis del proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales, que se encarga de asesorar en materia de Gestión del Talento Humano, con el fin de determinar su incidencia en el desempeño del nuevo personal.

La investigación se estructura en cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación: En el Capítulo I se planteó el problema para el desarrollo de la presente investigación, así como los objetivos y la justificación de la investigación.

Luego en el Capítulo II, se describen los antecedentes de la investigación y se desarrollan los aspectos teóricos necesarios para la obtención de respuestas a las interrogantes planteadas.

Siguiendo con el Capítulo III, que abarca los aspectos metodológicos del trabajo a desarrollar, definiendo el tipo y diseño de investigación así como la técnica y el instrumento de recolección de datos, indicando además la muestra que será considerada para los efectos de dicho estudio.

Para terminar con el Capítulo IV, parte de la investigación donde se presenta el análisis de los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos. Además también se presentan las conclusiones y recomendaciones realizadas a la organización para una mejor planificación y programación del proceso de Inducción y Socialización, donde las primeras son resultados de la información obtenida a través del instrumento aplicado para la recolección de la información, y las siguientes como una alternativa para solventar la problemática planteada.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del Problema

Los cambios e innovaciones que se viven actualmente en el ámbito laboral, conlleva que las organizaciones requieran no solo de infraestructuras y tecnologías acorde a las exigencias de su entorno, sino también un personal comprometido en cada una de las diversas áreas, en virtud de ello se considera al talento humano como capital indispensable, necesario para el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos.

De igual modo, Balza (2010) se refiere al talento humano como: El conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad. De acuerdo a esto si las organizaciones quieren lograr sus objetivos de la mejor manera posible, deben saber captar, desarrollar, y retener al personal.

Con respecto a esto, el área encargada de manejar todo lo relacionado al talento humano, es la Gestión del Recurso Humano, cuyo objetivo general según Chiavenato (2002): es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional.

En este mismo sentido, Chiavenato también afirma que es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, los caracteres del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

En este contexto la gestión del talento humano, no solo debe procurar buscar, elegir y contratar un personal idóneo para la empresa, sino también lograr la integración adecuada de estas personas, para ello es necesario que los trabajadores que ingresan a la organización reciban una correcta inducción que les proporcione las herramientas necesarias para un buen desempeño en sus funciones.

Lo anterior mencionado señala que la inducción de personal le brinda al nuevo trabajador conocimiento sobre el marco filosófico de la organización y las especificaciones de su cargo. Alles (2006:353) la describe como “un proceso formal, tendiente a familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus tareas y su unidad de trabajo”.

De acuerdo a esto, la inducción de personal es la integración entre un sistema social y los nuevos miembros que ingresan a él y constituye el conjunto de procesos mediante los cuales aprenden el sistema de valores, las normas, y los patrones de comportamiento requeridos por la empresa en la que ingresan.

En este sentido es importante la realización de una inducción al nuevo personal, donde se le instruya en las funciones que desempeñará y le brinde

información sobre la organización, teniendo presente que al seleccionar y contratar a un aspirante para ocupar un puesto dentro de la organización, es necesario no perder de vista el hecho de que una nueva personalidad va a agregarse a ella, el cual puede verse inmerso en un ambiente con costumbres, normas y políticas extrañas a él.

Por su parte Desleer (2009), señala que:

Sin la información básica sobre temas como las normas y las políticas, los nuevos empleados podrían cometer errores dispendiosos o incluso peligrosos". Además, la inducción no solo se refiere a las normas, también busca lograr que el nuevo trabajador se sienta recibido como en casa y como parte del equipo. (p. 292)

Por otro lado para lograr una correcta integración del personal es necesario establecer una buena comunicación con sus compañeros y demás miembros de la empresa, siendo así necesario realizar un proceso de socialización. En este sentido, la socialización tiene como propósito la adaptación progresiva a aspectos de actitud, comportamiento y valores entre el nuevo ingreso y su compañero de trabajo, de tal modo que logre aceptar las pautas de comportamiento social y laboral, así pueda desempeñarse convenientemente

De esa forma, la inducción y socialización permiten a las organizaciones incrementar la eficacia y la eficiencia de los empleados, elevar su calidad de vida y productividad. Así mismo, se puede afirmar que estos aspectos conllevan a mejorar las actitudes y las aptitudes de las personas en la organización, y a detectar aquellas áreas que presentan deficiencia. Por lo que es necesario que las organizaciones aseguren su adaptación a los novedosos enfoques y actualizarse en programas de inducción.

La presente investigación fue realizada en una empresa de servicios profesionales, que tiene como objetivo liderar la creación y provisión de soluciones innovadoras de Capital Humano, ofreciendo soluciones de alto impacto que permitan a sus clientes alcanzar sus objetivos de negocio y mejorar su competitividad, a través de un completo conjunto de estrategias y valores que son el marco de orientación y prioridades para la toma de decisiones, el desarrollo de oportunidades y construcción de las relaciones de esta organización multicultural.

En ella se detectó a través de la observación directa la presencia de situaciones desfavorables, tales como dificultades para realizar sus actividades lo cual se ve reflejado en el retraso de las actividades asignadas, además se observó poca integración con los demás miembros. La falta de correspondencia entre las exigencias del cargo y la capacidad del individuo, o la inadaptación a la empresa podría provocar en los trabajadores ansiedad e insatisfacción, hechos que afectan su rendimiento y pueden precipitar su salida de la empresa. La organización, por su parte, podría ver afectada su productividad por el desempeño deficiente de los empleados o por las consecuencias de una alta rotación.

Las situaciones mencionadas puede estar relacionadas con la forma que se lleva a cabo el proceso de inducción y socialización de la empresa, frente a esta problemática se pretende analizar el proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales con el fin brindar sugerencias o recomendaciones que favorezcan al personal y la organización.

Atendiendo a la lo antes expuesto, se plantean las siguientes interrogantes a indagar



¿Cómo es el proceso de inducción y socialización que se realiza en una empresa asesora en materia de Gestión del Talento Humano?

¿Cuáles son los elementos que inciden en el proceso de inducción y socialización que se realiza en una empresa de servicios profesionales?

¿Qué incidencias presenta el proceso de inducción y socialización que se realiza en una empresa asesora en materia de Gestión del Talento Humano?

### **Objetivo General**

Analizar el proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales, con el fin de conocer su incidencia en el desempeño del nuevo personal.

### **Objetivos Específicos**

Describir el proceso de inducción y socialización de una empresa de servicios profesionales.

Identificar los elementos que incide en el proceso de inducción del personal de una empresa de servicios profesionales.

Evaluar las incidencias del proceso de inducción de una empresa de servicios profesionales.

## **Justificación de la investigación**

La inducción de personal como uno de los componentes del subsistema de Admisión de Recursos Humanos, cumple con una función muy significativa en la integración del nuevo empleado, así como en el éxito de su adaptación y permanencia en la organización. A través del mismo, se introduce al trabajador a la empresa, a la unidad de trabajo y a su labor específica; logrando vincularlas de una manera más asertiva, obteniendo así un mejor desempeño laboral.

En vista de ello, toda organización sin importar su tamaño ni actividad a que se dedique, tienen la obligación de proporcionar al nuevo ingreso una inducción antes de empezar a laborar, porque durante este período los empleados se forman sus impresiones iniciales sobre la institución, que en un futuro guiarán su conducta y comportamiento en la misma.

Hay que mencionar, además que la inducción permitirá la facilitación de diversas informaciones inherentes tanto del cargo a ocupar como de todas las situaciones que se puede generar con respecto al mismo, de igual modo conocer la instalaciones de la empresa y su lugar de trabajo. También le ayudara a conocer en sentido amplio las necesidades y características de la organización, proporcionando a su vez un contacto directo con las personas que mantendrán desde su comienzo relaciones profesionales de trabajo.

El presente estudio plantea el análisis del proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales, mediante el cual se busca conocer si se cumple con este proceso y que información se proporciona en el mismo, con la finalidad de determinar si

tiene incidencia en el desempeño del nuevo trabajador y establecer sugerencias y recomendaciones.

La importancia de la investigación se sustenta en que tanto el trabajador como la organización se beneficiaran con la propuesta, puesto que busca que el trabajador tenga un conocimiento amplio de la organización y sus funciones, lo cual dependerá en gran medida de las informaciones que se le suministre. También beneficia a la empresa, porque a través de ella se determinaran las incidencias que presenta el proceso de inducción y socialización de la organización y se les brindara recomendaciones para mejorar o reforzar dicho proceso, haciéndoles sentir el valor que para la empresa representa tener un nuevo trabajador

Además, contribuirá a futuras investigaciones porque les servirá como material de consulta para investigaciones similares, cuyos propósitos estén relacionados con la Inducción y Socialización de Personal. Y en lo que respecta a las autoras de esta investigación desarrollaran un alto nivel de conocimiento en el proceso inducción de personal, el cual será de gran ayuda en nuestra profesión.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se realiza una revisión teórica de aquella documentación que englobe las características fundamentales del problema que será objeto de estudio, igualmente se mencionarán supuestos científicos que proporcionan los lineamientos para sustentar esta investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010:51), las funciones principales del marco teórico se centran en: “orientar el estudio, prevenir errores, ampliar el horizonte, establecer la necesidad de la investigación, inspirar nuevos estudios y proveer un marco de referencia”. En este sentido, el marco teórico le brinda orientación y soporte documental a la investigación.

#### **Antecedentes**

Las siguientes investigaciones conforman un aspecto fundamental, pues las mismas son de gran ayuda para orientar el presente proyecto. En la búsqueda de esta información, se pudo encontrar algunos trabajos que tienen relación directa con el tema objeto de estudio; entre ellos se puede mencionar a:

Díaz, Franciel (2014), en su Trabajo de Grado titulado **Proceso de Inducción de los Trabajadores de Nuevo Ingreso, desde la Perspectiva Humanista, en una empresa de Servicios de Alimentación en Comedores Industriales del Municipio San Diego**, presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciatura en Relaciones Industriales, la investigación desarrollada con el propósito de recomendar

acciones para la reorientación del proceso de Inducción desde la perspectiva humanista, en una empresa de servicios de alimentación.

Dicha investigación se realizó dentro de un marco metodológico de la investigación de campo de tipo descriptivo, apoyando en una revisión documental y criterios de expertos. Su población estuvo conformada por un segmento muestral de dos gerentes y dos supervisores consultados mediante una entrevista estructurada y veintidós trabajadores de nuevo ingreso, validada con el enfoque de juicio de expertos bajo la modalidad de escala de Likert.

Basándose, en los resultados se identificó las etapas que se cumplen en el proceso de inducción para los trabajadores mencionados y diagnostico la percepción de los mismos ante el proceso de inducción, concluyendo que la empresa cumple de una forma muy básica, con la ausencia de elementos en relación a planificación, información, encuentro y evaluación del proceso.

Este trabajo de grado proporcionará beneficios en la realización de la presente investigación ya que sirve de guía a los autores, en cuanto al establecimiento de técnicas e instrumento para la recolección de información, necesarios para el análisis que se persigue, y nos da una perspectiva humanista del proceso de inducción y socialización, enfocándose en el manejo de la comunicación, el tratamiento de la información y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

De igual modo, Gutiérrez, Carlos (2013), en su Trabajo de Grado titulado **Análisis del Proceso de Inducción para el Personal de Clínica Oftalmológicas ubicadas en Valencia, Estado Carabobo**, presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciatura en Relaciones

Industriales, plantea como objetivo general analizar los procesos de inducción al personal de nuevo ingreso de clínicas oftalmológicas ubicadas en Valencia, Estado Carabobo.

La metodología se enmarcó en una investigación de campo no experimental y de naturaleza descriptiva. El autor utilizó dos instrumentos para la recolección de datos, un cuestionario, aplicado a muestra de trabajadores sujetos de la investigación y una entrevista, a los representantes de Recursos Humanos de las empresas participantes, estos instrumentos dieron como resultado incidencias organizacionales de precariedad existentes en los Procesos de Inducción de Personal analizados.

De esta forma, el autor llegó a la conclusión que la elaboración de un programa de inducción para los trabajadores de nuevo ingreso de cualquier organización representa un factor fundamental en lo que se refiere al cumplimiento de las metas establecidas por la empresa. En concordancia con ello, recomienda la formalización del proceso de inducción de personal, es cual esté debidamente desarrollado, orientando a los niveles jerárquicos del personal ingresado y naturaleza del cargo.

Esta investigación aportó resultados que se pueden tomar como referencia al estudio planteado, ya que refleja la importancia que representa un programa de inducción de personal para la organización, y su contribución con la adaptación del nuevo personal y la contribución al desarrollo de las potencialidades.

De igual manera, Aular, Vanessa. Palencia, Dilneys y Sánchez, Ludwing.(2013), en su Trabajo de Grado titulado **Programa de Inducción General dirigido a personas de nuevo ingreso de una Empresa del**

**Ramo Automotriz en Valencia, Estado Carabobo**, presentado ante la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciatura en Relaciones Industriales.

Las investigadoras se plantearon como objetivo general Proponer una serie de recomendaciones para mejorar el programa de inducción general dirigido a personas de nuevo ingreso, a través de las cuales se favorezca al trabajador en el proceso de orientación y socialización dentro en una empresa del ramo automotriz en Valencia, Estado Carabobo.

La investigación estuvo enmarcada dentro del tipo descriptiva-de campo, la cual fue diagnosticada por medio de una entrevista semi-estructurada aplicada a la Gerencia de Recursos Humano y un Cuestionario aplicado a los trabajadores con una antigüedad no mayor a cinco meses, los cuales fueron validados por tres expertos en la materia que emitieron su juicio respecto a los mismos.

Los resultados obtenidos por las autoras, permitió constatar las debilidades y fortalezas del proceso de inducción de personal aplicado a los trabajadores de nuevo ingreso de la empresa. Mediante la cual llegaron a la conclusión que el programa de inducción general no cumple con las necesidades del trabajador de nuevo ingreso, lo que desmejora su rendimiento, y no contribuye a que el trabajador se sienta comprometido con la organización.

Las autoras establecen una serie recomendaciones dirigidas a la mejora del programa de inducción, con la finalidad de facilitar la adaptación, socialización e integración del nuevo trabajador con la organización. En ese sentido, la presente investigación se vincula con este estudio; ya que plantea

la importancia de integrar al trabajador a la empresa, además afirma que la cultura organizacional incide de algún modo con el desenvolvimiento de sus actividades en la empresa.

Dentro de esta perspectiva, Barreto, Alba y Bolívar, Jhosevalen (2012), en su Trabajo de Grado titulado **Análisis del Proceso de Inducción General de Pasantes llevado a cabo en una organización dedicada a la Manufactura de Envases de Vidrio, ubicada en los Guayos - Estado Carabobo**. presentado ante la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciatura en Relaciones Industriales. En su objetivo consideraron que la empresa cuenta con un programa de inducción muy vago, que deja brechas, inquietudes e incertidumbres, de allí, se orientaron a estudiar dicho proceso.

La metodología utilizada fue de naturaleza de campo, tipo Descriptiva-seccional, su población estuvo representada por 50 pasantes, la misma sirvió a su vez para determinar la muestra utilizada como probabilística y estratificada para obtener una mejor opinión en cuanto a equidad de participación, la cual fue de 29 pasantes, En la recolección de la información se utilizó como instrumento el cuestionario. Siendo este el elemento base para recolectar y procesar los datos obtenidos

Basándose, en los resultados obtenidos concluyeron las autoras que, aunque la empresa cuente con los lineamiento para llevar a cabo este proceso, a la hora de ejecutarlo no se cumplen los pasos establecidos. De igual forma resaltaron lo indispensable de este primer paso y plantearon un conjunto de acciones y/o recomendaciones.



La vinculación y el aporte que nos da la investigación de estas autoras con nuestra investigación, es a que se debe diseñar estrategias que permitan mantener un nivel óptimo en el proceso de inducción y socialización, de manera que el nuevo ingreso se sienta satisfecho, complacido y lleno de grandes expectativas profesionales para ser llevada a cabo en la práctica.

Por otro lado, Quintero, Humaris (2012), en su trabajo especial de grado titulado **Proceso de Inducción aplicado en una empresa Automotriz, ubicada en la Zona Industrial de Valencia, Estado Carabobo**. Presentado ante la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciatura en Relaciones Industriales. Se plantean como objetivo general Analizar el proceso de inducción aplicado en una empresa del ramo automotriz en la zona industrial de Valencia, estado Carabobo, a fin de identificar oportunidades de mejora y fortalezas que conduzcan a un plan de mejora.

Este estudio fue presentado dentro de la investigación de campo, de tipo descriptiva y explicativa, los instrumentos utilizados para desarrollar los objetivos planteados fueron dos tipos, una entrevista semi estructurada al coordinador del proceso y un cuestionario aplicado a los nuevos ingresos de la empresa objeto de estudio, a través de los cuales lograron recabar la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes.

Mediante ello se da a conocer la falta de un manual de inducción para los trabajadores y la formalización de inducción técnica y evaluación de todo el proceso, recomendando acciones de mejora para fortalecerlo. Entre las recomendaciones están, incluir en el proceso video que narren la historia de la empresa, aspectos relevantes del desempeño de personal y verificar el cumplimiento del proceso.

La información suministrada, nos permite tener una visión más amplia del proceso de inducción y socialización, por reflejar la importancia que de este proceso, en la integración y vinculación del nuevo ingreso. Señalando que las mismas deben ser dinámicas y representativas de los que desea transmitir la empresa.

## **Referente Teórico**

### **Gestión del Recurso Humano**

Esta teoría es una de las más relevantes para el propósito de la presente investigación, ya que define claramente los elementos que inciden sobre la Inducción y socialización. La Gestión del Recursos Humano para Chiavenato (2002:7) “Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”.

En este contexto Chiavenato (2002:14) afirma que “la ARH se refiere a las políticas, y las practicas necesarias para administrar el trabajo de las personas”. En este sentido para las organizaciones la gestión del recurso humano, generalmente ejecuta sus procesos de trabajo bajo lineamientos bien diferenciadas, una de ellas con propósito y naturaleza netamente administrativas, y la otra línea de trabajo a procesos o programas cuya ejecución requiere permanentemente a una relación social laboral en su ejecución es decir, en la dinámica de su gestión está presente el componente psicológico.

En este sentido, Gestión del Recursos Humano, está integrada por procesos dinámicos e interactivos, los cuales buscan principalmente, incluir e integrar a nuevas personas a la empresa, diseñar las actividades que están realizando, incentivar y satisfacer sus necesidades, crear mecanismos de capacitación y desarrollo, crear un ambiente satisfactorio para el desarrollo de sus actividades entre otros.

Para la realización del referente teórico de esta investigación se tomó en cuenta el proceso de Captación de Recursos Humanos, el cual es uno de los procesos más importantes en la gestión de recursos humanos, debido a las decisiones que se deben tomar en situaciones donde existen intereses comunes entre el candidato y la organización.

El proceso de captación es de vital importancia para la organización, ya que del éxito de la ejecución de sus programas dependerá la atención satisfactoria de las necesidades de nuevo personal que responda a los requerimientos técnicos de sus unidades productivas o administrativas, de igual forma es importante decir, que el proceso de captación tiene como propósito cubrir las necesidades de la organización a través de los programas de reclutamiento, selección e inducción de personal.

## **Las organizaciones**

A través del tiempo el mundo del trabajo ha estado envuelto en un sinnúmero de acontecimientos en los cuales las empresas y las organizaciones han sido las protagonistas principales para la realización de leyes, políticas, normas y sus respectivas modificaciones. Según Chiavenato (2007:10) define las organizaciones como “unidades sociales (o agrupaciones humanas)

intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de los objetivos específicos.”

Las organizaciones están conformadas por un conjunto de personas relacionadas entre sí para el logro de unos objetivos planteados, de allí existen organizaciones con fines de lucro y sin fines de lucro; a efectos de este análisis nos interesa estudiar las organizaciones orientadas a percibir una ganancia económica ya que eso les asegura una sustentabilidad en la sociedad así como ganancias de inversiones y de capital.

Las empresas son fundamentales en el entendimiento de este tema según Chiavenato (2007:10)

Empresa es la actividad humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos (recursos financieros, materiales, tecnológicos, de mercadotecnia entre otros), con la finalidad de lograr objetivos de auto sustento y de lucro mediante la producción y comercialización de bienes o servicios. (pág. 80)

Tomando como base lo planteado anteriormente se puede decir que las empresas están integradas por recursos humanos y materiales, ya que es en ellas que se desarrollan diversos procesos, los cuales tienen objetivos y metas específicas pero el cumplimiento de ellas es de gran importancia para el logro de los objetivos de la organización.

## **Socialización**

El ser humano es social por naturaleza, por ello vive en grupo con otros individuos, con la intención de protegerse, ayudarse y cooperar en la realización de propósitos comunes; creando al mismo tiempo las condiciones

dignas para el crecimiento y desarrollo de su comunidad, así como la realización personal de todos y cada uno de quienes componen dicho grupo. Es por ello que la socialización es un proceso en el cual un individuo adopta elementos socioculturales de su ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse en la sociedad, en la que un individuo nace, y aprende a diferenciar lo positivo de lo negativo.

Por su parte Cejas y Chirinos (2014) citando a Chiavenato (2004) señalan que:

La socialización organizacional es la interacción entre un sistema social estable y los nuevos miembros que integran a ella. Guarda relación con los procesos por los cuales un nuevo trabajador aprende el sistema de valores, las normas y los patrones de comportamiento requeridos por la sociedad, por la organización o por los grupos al cual ingresa. (Pág. 66)

De acuerdo lo planteado por las autoras se establece que la socialización permite una interacción constante entre un sistema estable como lo son las organizaciones y los nuevos miembros que ingresan a ellos, en la que el nuevo integrante conoce los procesos, valores, normas y patrones del comportamiento requeridos dentro de la misma.

La socialización se puede clasificar en tres etapas las cuales son: primaria, secundaria y terciaria.

Por lo general la socialización primaria es aquella en la que el infante adquiere las primeras capacidades intelectuales y sociales, y que juega el papel más crucial en la constitución de su identidad, los procesos de socialización secundaria se da en instituciones específicas, más abstractas y

definibles. Sin embargo, esto no implica que los efectos de la socialización secundaria sean menos duraderos o influyentes; a través de los mecanismos de control social, estos pueden resultar internalizados tan efectivamente como los adquiridos en la infancia. Y la socialización terciaria, se refiere al proceso de transculturación, cuando un individuo se incorpora a otra sociedad, con patrones culturales distintos a los aprendidos en los procesos anteriores.

A través de esta investigación nos introduciremos en el proceso de socialización terciaria, ya que ese proceso de transculturación de un individuo comienza cuando ingresa por primera vez a una nueva organización, en el cual debe adoptar la cultura de la misma. Este proceso comienza con la inducción la cual es el primer contacto con esa nueva cultura conociendo su forma organizativa y principales funciones.

### **Aprendizaje Significativo**

La teoría del aprendizaje significativo es un enfoque propuesto por el psicólogo David Ausubel, quien la dio a conocer en su obra *Psicología del aprendizaje significativo verbal* en 1963. Para Ausubel (1963,58), “el aprendizaje significativo es el mecanismo humano, por excelencia, para adquirir y almacenar la inmensa cantidad de ideas e informaciones representadas en cualquier campo de conocimiento”.

Por su parte, Guerrero (2014:5) establece que el aprendizaje significativo, “se refiere a que el proceso de construcción de significados es el elemento central del proceso de enseñanza-aprendizaje”. Además Guerrero (2014:5) señala que “construimos significados o asimilamos el

nuevo material de aprendizaje a los esquemas que ya poseemos de comprensión de la realidad”.

También, García (2011:27) sostiene que el aprendizaje significativo “supone la incorporación del objeto de conocimiento a los conocimientos previos, originándose una estrecha relación entre las experiencias pasadas y la información recibida por la atribución del aprendizaje”.

De acuerdo a lo propuesto por los autores, el aprendizaje significativo se basa en los conocimientos previos que tiene el individuo más los conocimientos nuevos que va adquiriendo. Estos dos al relacionarse, forman una conexión y es así como se forma el nuevo aprendizaje, es decir, el aprendizaje significativo.

Castejón y Navas (2010) explican que para que tenga lugar el aprendizaje significativo tiene que darse tres condiciones:

1. Los nuevos materiales que van a ser aprendidos tienen que ser potencialmente significativos; es decir, posibilitar relaciones sustantivas y no arbitrarias con las ideas relevante que posea el sujeto.
2. La estructura cognoscitiva previa del sujeto debe poseer las ideas necesarias relevantes para que puedan relacionarse con los nuevos conocimientos.
3. El sujeto debe tener una disposición hacia el aprendizaje significativo lo que requiere una actitud activa y una atención y motivación alta. (p 90)

Además Castejón y Navas (2010:90) señalan que “estas tres condiciones recogen el postulado fundamental del aprendizaje significativo, a saber, que

este tiene lugar cuando se combina el nuevo material a aprender con los contenidos que posee el sujeto almacenados en sus estructuras cognitivas”.

Por otro lado Pozo (2010:218) citando a Ausubel, Novak y Hanesian, (1978:67-68), sostiene que las formas del aprendizaje significativo son:

### **1. Aprendizaje subordinado:**

**A. Inclusión derivativa:** La nueva información es vinculada a la idea supraordinada y representa otro caso o extensión. No se cambian los atributos de criterio del concepto que se tenía, pero se reconocen nuevos ejemplos como relevantes.

**B. Inclusión correlativa:** La nueva información es vinculada a la idea que se tiene, pero es una extensión, modificación o limitación de esta. Los atributos de criterio del concepto concebido pueden ser modificados con la nueva inclusión correlativa

**2. Aprendizaje supraordinado:** Las ideas establecidas se reconocen como ejemplos más específicos de la idea nueva y se vinculan a ésta. La idea supraordinada se define mediante un conjunto nuevo de atributos de criterio que abarcan las ideas subordinadas.

**3. Aprendizaje combinatorio:** La idea nueva es vista en relación con las ideas existentes, pero no es más inclusiva ni más específica que éstas. En este caso se considera que la idea nueva tiene algunos atributos de criterio en común con las ideas preexistentes.

La teoría del aprendizaje significativo representa una sección importante dentro del desarrollo de la investigación, porque a través de la misma se estableció un conjunto de enunciados de diferentes autores cuyas obras orientan la búsqueda y ofrecen una conceptualización adecuada de los términos que se utilizaran en el trabajo, las cuales se relacionan con el objeto



planteado, ya que la misma da a conocer la forma en que puede capacitarse e integrarse a los individuos.

## **La Inducción de Personal**

Cejas y Chirinos (2014:66), indican que “la inducción de personal es un modo de adiestramiento que consiste en mostrar, enseñar e informar al trabajador que recién ingresa a la organización, el universo de aspectos básicos relacionados con el entorno laboral que lo rodeara”. Es decir, que la inducción de personal busca integrar al nuevo personal al medio de trabajo y a tener un comienzo satisfactorio.

Por otra parte, Dessler (2009:292) sostiene que “la inducción de empleados implica proporcionar a los trabajadores nuevos la información básica sobre los antecedentes que requieren para trabajar en su organización: entre otras, las normas que la rigen”. El autor agrega que la inducción ayuda a que el trabajador conozca cuáles son sus funciones y como realizarlas de manera adecuada.

Lo anterior expuesto señala que la inducción de personal les proporciona a los trabajadores de nuevo ingreso información general sobre la organización (quiénes son, qué hacen, cómo lo hacen y para qué lo hacen). Todo esto dentro de la estructura formal de la empresa. Además de estos aspectos, en la inducción de personal se le explican al trabajador, las normas, políticas y reglamentos existentes en la empresa, de igual manera se le detalla la descripción del cargo a desempeñar con el fin de acortar el tiempo de adaptación y aprendizaje de sus funciones en la organización.

## **Objetivos de la Inducción de Personal**

La inducción de personal busca brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, el marco filosófico de la organización, su misión visión, valores, estructura organizativa y políticas. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización.

En tal sentido, Dessler (2009) expresa que la inducción debe lograr como mínimo cuatro objetivos:

1. El nuevo empleado debe sentirse bien recibido y cómodo.
2. Tiene que adquirir una comprensión general de la organización (pasado, presente, cultura y visión de futuro), así como hechos fundamentales como las políticas y los procedimientos.
3. Debe quedarle claro lo que se espera en términos de su trabajo y su conducta.
4. Por último, tiene que iniciar el proceso de conocer la manera en que la empresa actúa y hacen las cosas.  
(p.292)

De lo señalado anteriormente se puede mencionar que la inducción de personal tiene como principal objetivo, proporcionar a través de un programa la información necesaria al nuevo empleado a fin de que pueda desempeñar sus funciones de manera eficiente y superar lo que significa la presión de enfrentarse a un nuevo trabajo, y adaptarse a un nuevo ambiente.

## **Tipos de Inducción de Personal**

Según Villegas (1998), 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.

Como se puede apreciar, las opciones que proponen algunos autores para posteriormente ser analizadas por las empresas al momento 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.

### **Etapas de la Inducción**

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. 34)

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 inició en la organización.

### **Técnicas a utilizar en el proceso de inducción**

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

- 1) La formación en el puesto: se enseña al empleado como desempeñar el puesto y se le permite hacerlo bajo la supervisión del formador.
- 2) Aprendizaje: tiene como 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 ningunos conocimientos de la materia.

## **Bases Legales**

La presente investigación está fundamentada legalmente en el marco legal venezolano, a través del cual se pretende dar a conocer los argumentos legales vinculados al ámbito laboral. La información que se presentará a continuación es extraída de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y Trabajadoras (2012), y la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela promulgada en gaceta Oficial extraordinaria N° 5.453 del 24 de marzo de 2000, promueve las condiciones que deben existir en cuanto a las personas en el trabajo.

**Artículo 19.** El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con la Constitución, los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y las leyes que los desarrollen.

**Artículo 20.** Toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad.

**Artículo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

**Artículo 89.** El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras.

Toda persona de acuerdo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela tiene derecho a disponer de las condiciones adecuadas al momento de iniciar cualquier relación de trabajo, además señala los derechos que tienen las personas que ingresan en una nueva organización.

### **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras**

Esta ley promulgada en 2012, tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Igualmente, regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales de la población. Respecto al tema de investigación se pueden citar los siguientes artículos:

**Artículo 18.** El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades

materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza.

**Artículo 26.** Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

**Artículo 293.** La educación y el trabajo son los procesos fundamentales para la creación y justa distribución de la riqueza, la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades del pueblo y la construcción de la sociedad de iguales y amante de la paz establecida en el texto constitucional de la República Bolivariana de Venezuela.

**Artículo 312.** El trabajador y la trabajadora tienen el derecho a la formación técnica y tecnológica vinculada a los procesos, equipos y maquinarias donde deben laborar y a conocer con integralidad el proceso productivo del que es parte.

Los artículos de la presente ley promueven la mejora y evaluación de los procesos de trabajo a fin de establecer entidades de trabajo eficientes donde todos los trabajadores puedan participar activamente. También señalan la importancia de la inducción y capacitación de los trabajadores.

### **Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (LOPCYMAT. 2005)**

Con esta Ley, se crean los lineamientos de la seguridad y la salud del ambiente de trabajo en el que se desenvuelven los venezolanos y, en general, sus condiciones de trabajo para garantizar un ambiente seguro, libre de accidentes y en el que se manejen adecuadamente las condiciones de



trabajo. Se citan a continuación artículos de esta Ley que se relacionan con la temática planteada en la presente investigación, haciendo referencia a los artículos que traten principalmente de las condiciones de trabajo debido a que las inducciones en el personal nuevo en una organización son de gran importancia.

**Artículo 1.** El objeto de la presente Ley es:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

**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.

**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.

**Artículo 56:** Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, ... A tales efectos deberán:

3. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a la promoción de la salud y la seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección.
4. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones inseguras a las que están expuestos los primeros, por la acción

de agentes físicos, químicos, biológicos, meteorológicos o a condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daño a la salud, de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

**Artículo 58.** El empleador o empleadora, el o la contratante o la empresa beneficiaria según el caso adoptarán las medidas necesarias para garantizar que, con carácter previo al inicio de su labor, los trabajadores y trabajadoras a que se refiere el artículo anterior reciban información y capacitación adecuadas acerca de las condiciones inseguras de trabajo a las que vayan a estar expuestos así como los medios o medidas para prevenirlas.

**Artículo 61.** Toda empresa, establecimiento, explotación o faena deberá diseñar una política y elaborar e implementar un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, específico y adecuado a sus procesos, el cual deberá ser presentado para su aprobación ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, sin perjuicio de las responsabilidades del empleador o empleadora previstas en la ley.

De acuerdo a lo referido en estos artículos la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (LOPCYMAT), establece el deber de informar al personal de nuevo ingreso sobre los riesgos y condiciones de trabajo, mientras que información sobre los aspectos generales de la organización queda supeditada a la misma.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presenta la metodología utilizada para alcanzar los objetivos planteados en la investigación. Según Finol y Camacho (2008:60) el marco metodológico está referido al “como se realizara la investigación, muestra el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad y las técnicas para el análisis de datos”.

#### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva, las investigaciones descriptivas están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio. Para Silva (2008:20), considera que la investigación descriptiva es “caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta: señala sus características y propiedades, interpreta lo que es y describe la situación de las cosas en el presente”.

#### **Naturaleza de la investigación**

En lo que respecta a la investigación está enmarcada en una investigación descriptiva de campo, para Arias (2006:24) la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el de establecer su estructura o comportamiento”. Arias (2006:31) define la investigación de campo como “aquella que consiste en la

recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar variable alguna”.

### **Nivel de Estudio**

Por su parte, el nivel de estudio consiste en la definición de la profundidad de la investigación que se propone. Además, Arias (2006:19) explica que “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. Aquí se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa.” El nivel de esta investigación es descriptivo. En el planteamiento hecho por Arias (2006), el autor explica lo siguiente:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubicarán en el nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24)

Por tanto, el nivel de investigación del presente es descriptiva, por el análisis sistemático de los componentes del fenómeno estudiado, con la finalidad de destacar la importancia de la inducción y socialización del nuevo personal para el éxito de las organizaciones, mediante la descripción sus componentes, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (2007:119) explica que “el propósito de la investigación descriptiva no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”. De esta forma, los investigadores van más allá de la investigación de campo, sino que obtienen los datos sobre la base de una investigación previa, exponen y resumen la información de manera cuidadosa, para posteriormente analizar los resultados y extraer conclusiones significativas.

### **Estrategia Metodológica**

Como herramienta para la investigación se utilizó como estrategia la elaboración del cuadro técnico metodológico, en la cual según Delgado de Smith (2011) citando a Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003) “el cuadro técnico metodológico se concibe como una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación”.

Así mismo, Delgado de Smith (2011:261) señala que “agrupa de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación. En él están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas, las cuales están contenidas en cada uno de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, las fuentes de información e instrumentos”.

El presente cuadro se realizó para sintetizar la interrelación entre objetivos, dimensiones, indicadores, estrategias, técnicas e instrumentos que se utilizaron para el desarrollo de esta investigación con la intención de facilitar su correcta medición.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Una vez obtenidos los indicadores de los elementos teóricos y definido el diseño de la investigación, será necesario definir las técnicas de recolección de datos para construir los instrumentos que permita obtenerlo de la realidad. Sabino (2004:67) define la técnica como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

En el presente estudio las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista en modalidad escrita, según Arias (2006:74) “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo o en relación con un tema en particular”.

En lo que respecta a la encuesta, Sabino (2004:77) explica que es “un diseño exclusivo de las ciencias sociales que parte de la premisa de que, si se quiere conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo más directo y simple es preguntárselo directamente a ellas”. Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias, y servirá para diagnosticar la situación actual que presentan el análisis del proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales, con el fin de determinar su incidencia en el desempeño del nuevo personal.

Por otra parte la entrevista, es un instrumento fundamental en las investigaciones sociales, pues a través de ella se puede recoger información de muy diversos ámbitos relacionados con el fenómeno que se investiga, la persona entrevistada, y el ambiente en que se halla inmersa. Como lo

señalan Cortes e Iglesias León (2004:37) citando a Woods (1987), refiere que: “el éxito o fracaso de esta técnica depende directamente de la persona y de la disposición del entrevistador”.

## **Instrumento**

En cuanto a los instrumentos, Sabino (2004:143) explica que son “en principio cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Los instrumentos de recolección de información en la ejecución de esta investigación en correspondencia con las técnicas seleccionadas se describirán a continuación.

El principal instrumento de recolección de información en la ejecución de esta investigación en correspondencia con la primera técnica seleccionada es el cuestionario. Respecto al cuestionario, Arias (2006:74) lo define como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

Por otro lado, se implementó también un guión de entrevista con preguntas previamente elaboradas en función del objeto de estudio, con el fin de dar respuesta a los objetivos planteados. El mismo se aplicó al personal encargado del proceso de Inducción y Socialización de Personal.

## **Población**

La población posee una característica común, que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Sabino (2004:21) indica que “estos datos deben estar definidos en unidades, en contenido y extensión”.



Por consiguiente, una población es el conjunto de todos los elementos que coinciden con una serie específica de elementos en común. De acuerdo con Balestrini (2008:122), la población o universo “puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”.

Para la presente investigación la población objeto de estudio está conformado por los 15 trabajadores de nuevo ingreso en la empresa de servicios profesionales, para Arias (2006:81) el término “población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”.

## **Muestra**

Por su parte, se llama muestra a una parte de la población a estudiar, la cual sirve para representarla. Ramírez (2005:41) explica que “una muestra representativa contiene las características relevantes de la población en las mismas proporciones que están incluidas en tal población”. En este mismo sentido, muestreo consiste en tomar una porción de una población como subconjunto representativo de dicha población.

Se llama muestra a una parte representativa de la población a estudiar, cuando la población es muy pequeña, como es el caso de la investigación que se lleva a cabo, la cual es definida por Hurtado (2008:123) cuando explica que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”.

Sin embargo, cuando la población es muy pequeña, como es el caso de la investigación que se lleva a cabo, es conveniente incluirla en su totalidad dentro de la muestra. Esto se conoce en términos estadísticos como muestra censal, la cual es definida por Hurtado (2008:123) cuando explica que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. Por lo tanto para el estudio realizado el tamaño de la muestra es de 15 personas, siendo igual a la población considerada.

## **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

### **Validez**

La validez, en términos generales, constituye un requisito indispensable para todo instrumento, sea éste de medición o de recolección de datos. De acuerdo con Balestrini (2008), la validez del instrumento:

Es el grado en que realmente se mide la variable que pretende medir, es decir, la validez establece relación entre lo anterior y, la validez de construcción que relaciona los ítems del cuestionario aplicado; con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica (p. 73)

La validez del instrumento diseñado fue principalmente de contenido, determinado por la representatividad de estos sobre el tema que se valida, en contraste con la teoría y un análisis lógico, en este sentido, la validez de contenido intenta evaluar la capacidad del instrumento para recoger el contenido y el alcance del constructor y de la dimensión.

## Confiabilidad

De acuerdo con Ruiz (2002:57), la confiabilidad “es la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir”. En concordancia con lo anterior, después de determinar el coeficiente de confiabilidad del instrumento de la investigación, el cual constó de veinticinco (25) ítems con escala tipo Nominal (Si-No), se procedió a la aplicación del mismo.

En este sentido, la confiabilidad es el ingrediente necesario para la determinación de la validez total de un experimento científico y el aumento de la fuerza de los resultados, es decir, mide el grado de repetitividad o reproducibilidad de los resultados obtenidos en el estudio bajo iguales condiciones, a través de indicadores estadísticos.

Para ello Palella (2003:155), destaca que cualquier instrumento de recolección de datos que se aplique por primera vez y muestre un coeficiente de confiabilidad de al menos 0.61 puede aceptarse como satisfactoriamente confiable. Para esta investigación la confiabilidad del instrumento se determinó a través de la prueba piloto, los resultados se revisarán utilizando la fórmula de Kuder Richardson 20 (KR20) propio de los instrumentos dicotómicos, utilizando la siguiente fórmula:

Formula: Alfa de Cronbach:

$$K_r = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum p \cdot q}{\sum S_t^2} \right]$$

Kr= Coeficiente de confiabilidad.

K= Es la Cantidad de ítems del Instrumentos.

$\sum p \cdot q$  = Es la sumatoria de las varianzas por un ítems.

$\sum St^2$  = Es la varianza de los valores totales.

El coeficiente KR20 de Kuder-Richardson es usado para medir la consistencia interna de escalas de ítems dicotómicos. La fórmula es similar a  $\alpha$ , con la varianza ( $p_i \cdot q_i$ ) del ítem. Para lograr esta medición se procesaron los datos en un formato diseñado para tal fin (ver anexo) y se calculó la fórmula correspondiente, obteniendo un coeficiente de 0,8125 (81,25%). Considerando el resultado obtenido en la muestra seleccionada, el instrumento suministrado “**Es Confiable**” para la recolección de datos.



## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

<b>Objetivo General:</b> Analizar el proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales, con el fin de conocer su incidencia en el desempeño del nuevo personal.						
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Variable</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Describir el proceso de inducción de una empresa de servicios profesionales,	Proceso de inducción de personal.	Es una actividad formativa la cual brinda al trabajador información sobre la empresa y el cargo a desempeñar.	1. Bienvenida.  2. Marco Filosófico.  3. Normas políticas de la organización  4. Descripción del cargo.  5. Beneficios laborales.  6. Reglas y programas de seguridad.	1.1 Encargado (os) de la inducción. 1.2 Duración de la inducción de personal.  2.1 Misión, Visión, Objetivos. 2.2. Estructura organizacional.  3.1 Reglamento interno. 3.2. Código de ética de la organización e Imagen Corporativa  4.1 Propósito, Finalidades, relaciones internas y externas del cargo.  5.1 Remuneración, Contratación y beneficios.  6.1 Notificación de riesgo, 6.2 Análisis de riesgo por puesto de trabajo, 6.3. hoja de ruta, 6.4. charlas sobre salud, higiene y seguridad laboral.	Técnica ( Encuesta)  Instrumento (cuestionario)	Los trabajadores.

Cuadro N° 01

Fuente: Manrique Ángela, Rondón Yenifer (2016)

## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

<b>Objetivo General:</b> Analizar el proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales, con el fin de conocer su incidencia en el desempeño del nuevo personal.						
Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Variable	Ítem	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar los elementos que incide en el proceso de inducción del personal de una empresa de servicios profesionales.	Elementos que incide en el proceso de inducción del personal.	Recursos humanos y materiales utilizados en la inducción y socialización del personal.	1. Existencia del manual de inducción.	1.1 Contenido del manual. 1.2 Vigencia del manual. 1.3 Facilitador de la inducción.	Técnica (Entrevista)  Instrumento (Guion de Entrevista)	Gerente de RRHH
			2. Tiempo de la inducción.	2.1 Duración de la inducción		
			3. Herramientas e instrumentos	3.1 Manual 3.2 Recursos Audiovisuales. 3.3. Recursos materiales.		

Cuadro N° 02

Fuente: Manrique Ángela, Rondón Yenifer (2016)

### CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

<b>Objetivo General:</b> Analizar el proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales, con el fin de conocer su incidencia en el desempeño del nuevo personal.						
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Variable</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Evaluar las incidencias del proceso de inducción de una empresa de servicios profesionales.	Debilidades y fortalezas del proceso de inducción.	Aspectos positivos y negativos del proceso de inducción dentro de la organización.	1. Información suministrada.	1.1 Marco filosófico de la empresa. 1.2 Descripción del puesto. 1.3 Beneficios socioeconómico 1.4 Información acerca de la salud, higiene y seguridad industrial. 1.5 Información de las políticas y normas de la empresa.	Técnica (Encuesta)  Instrumento (Cuestionario)	Los trabajadores
			2. Orientación.	2.1 Recorrido por la empresa. 2.2 Indicación de las señales y avisos de seguridad.	Técnica (Entrevista)  Instrumento (Guion de Entrevista)	Gerente de RRHH

Cuadro N°: 03

Fuente: Manrique Ángela, Rondón Yenifer (2016)



## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

<b>Objetivo General:</b> Analizar el proceso de inducción y socialización del personal de una empresa de servicios profesionales, con el fin de conocer su incidencia en el desempeño del nuevo personal.						
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>	<b>Variable</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>Fuente</b>
Evaluar las incidencias del proceso de inducción de una empresa de servicios profesionales.	Debilidades y fortalezas del proceso de inducción.	Aspectos positivos y negativos del proceso de inducción dentro de la organización.	3. Socialización.	3.1 Presentación Con el supervisor inmediato. 3.2 Presentación con los compañeros de trabajo. 3.3 Presentación con la directiva de la organización.	Técnica (Encuesta)  Instrumento (Cuestionario)	Los trabajadores
			4. Satisfacción.	4.1 Trato recibido 4.2 Agrado con la inducción recibida. 4.3 Identificación con el cargo y la organización	Técnica (Entrevista)  Instrumento (Guion de Entrevista)	Gerente de RRHH

Continuación Cuadro N°: 03

Fuente: Manrique Ángela, Rondón Yenifer (2015)

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De acuerdo a la investigación realizada, el presente capítulo corresponde a la presentación del análisis y los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos y de las técnicas seleccionadas. La información tabulada se va a presentar a través del diseño de cuadros y gráficas estadísticas que permitan una visión más precisa del análisis. De esta manera, la metodología seleccionada va a proporcionar resultados precisos, que serán organizados e interpretados para dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio.

En base a lo expuesto, se reflejan a continuación la disposición de los datos obtenidos a través del cuestionario dicotómico y el guion de entrevista. Dicho cuestionario fue aplicado a los quince trabajadores que guardan relación con la empresa de servicios profesionales objeto de estudio. El guion de entrevista se aplicó a la gerente de RRHH, el cual será una guía para la investigación. En cada uno de los instrumentos se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos, y a los resultados que persigue la investigación: Análisis del proceso de inducción y socialización de personal de una empresa de servicios profesionales con el fin de conocer su incidencia en el desempeño del nuevo personal, con el fin de llegar a presentar las conclusiones y recomendaciones posteriores.

## Parte I. Resultados del Cuestionario Dicotómico

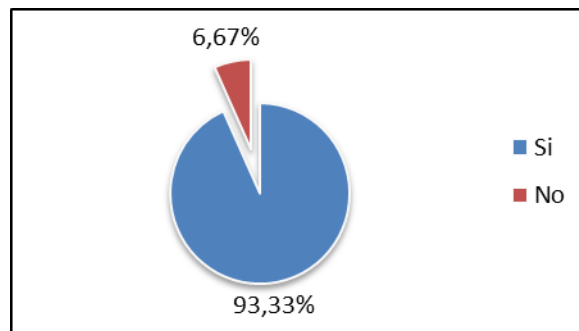
### Ítem 1. ¿Recibí una bienvenida agradable?

Tabla 1. Bienvenida a la empresa

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	14	1	15
Valores relativos	93,33%	6,67%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N° 1. Resultados del Ítem N° 1



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos durante la aplicación del cuestionario, se tiene que el 93,33% de la población encuestada respondió afirmativamente a la pregunta, mientras el otro 6,67% opina que no recibió una bienvenida agradable. Con respecto a esto, Dessler (2009:292) expresa que la inducción debe lograr que el nuevo empleado se sienta bien recibido y cómodo. Teniendo en cuenta los resultados y lo mencionado por el autor, la empresa cumple con dicho proceso, y se considera que la mayoría de los trabajadores se siente a gusto con el recibimiento que se brinda en la empresa, hecho que contribuirá a un mejor desenvolvimiento en sus funciones y una integración.

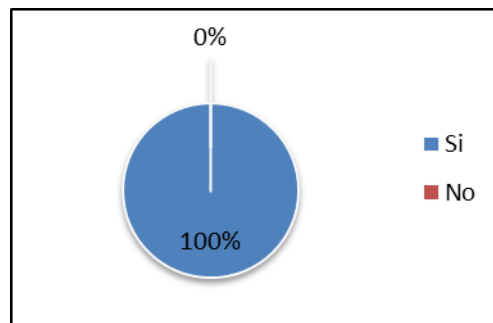
## Ítem 2. ¿Se me explico las funciones y actividades del puesto que voy a ocupar?

Tabla 2. Descripción del puesto

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N° 2. Resultados del Ítem N° 2



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Según la información obtenida en el segundo gráfico se puede determinar que la totalidad de las personas consultadas 100%, fueron informadas de las actividades y funciones del puesto que desempeñarían. Basándonos en las bases teóricas de la investigación, Castellanos afirma que en la inducción se debe explicar el puesto de trabajo que va a ocupar, características, funciones, relaciones con otros puestos, medios de trabajo que se utilizan. En cuanto a esto, la empresa cuenta con la descripción de los puestos, la cual es una fuente de información básica que permite conocer que es lo que se va hacer y cómo se va hacer.

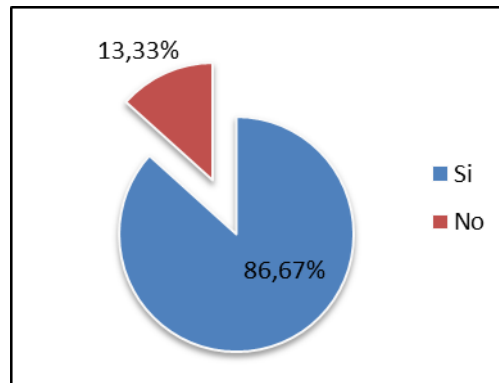
### Ítem 3. ¿Fui informado sobre las normas de la empresa?

Tabla 3. Normas de la empresa

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	13	2	15
Valores relativos	86,67%	13,33%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N° 3. Resultados del Ítem N° 3



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Un 86,67% de los encuestados afirman que se les informó acerca de las normas de la organización, mientras que un 13,33% de respondieron de manera negativa. Según los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados están al tanto de las políticas y normas de la empresa, cabe destacar que Dessler (2009:292) sostiene que la inducción implica proporcionar al individuo de información con respecto a las normas que rigen la empresa, ya que establecen lineamiento a seguir para lograr una mejor relación laboral.

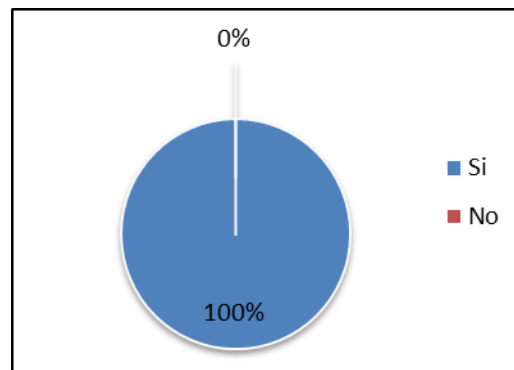
#### Ítem 4. ¿Se me informo de la actividad a que se dedica la empresa?

Tabla 4. Actividad económica de la empresa

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N° 4. Resultados del Ítem N° 4



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** En relación al tema, Dessler (2009) señala que en el proceso el trabajador “tiene que adquirir una comprensión general de la organización (pasado, presente, cultura y visión de futuro”, para logra así integrar al trabajador con la organización. Por otra parte los resultados obtenidos permiten determinar un alto conocimiento de la actividad a la que se dedica la organización, lo que incide de manera positiva en el nuevo personal. En el cuarto grafico se puede apreciar que la totalidad de las personas consultadas 100% afirmar que conocen la actividad económica de la empresa.

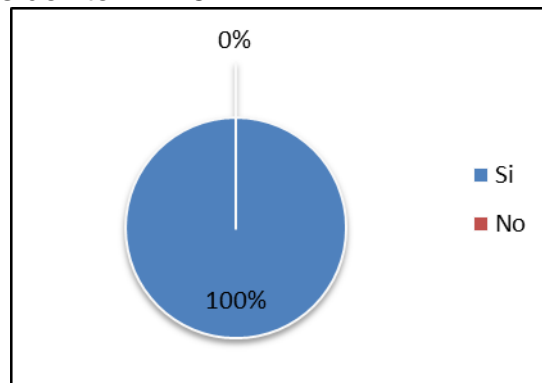
**Ítem 5. ¿Recibí información sobre la estructura organizacional de la empresa y la ubicación de mi puesto en ella?**

**Tabla 5. Organigrama de la empresa**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N° 5. Resultados del Ítem N° 5**



**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** A través de los datos obtenidos se puede inferir que la totalidad de las personas consultadas manifiestan tener conocimiento de la estructura organizacional, en este sentido el 100% de los encuestados afirman que se les explico de forma esquematizada, las áreas que la integran, las líneas de autoridad, relaciones de personal que posee la organización. Cabe señalar que el encargado de la inducción afirma también, que se les brinda al nuevo ingreso, una información y explicación respecto al tema.

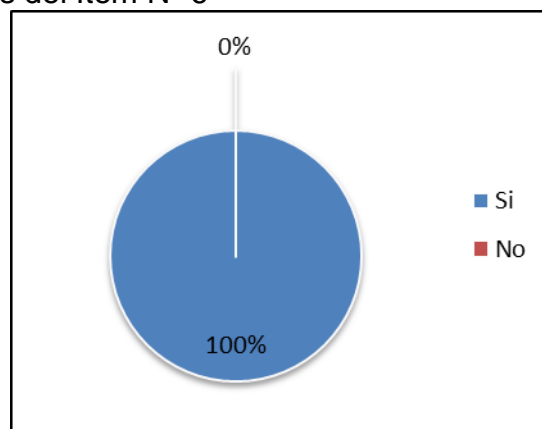
**Ítem 6. ¿Se me informo sobre el propósito del puesto que voy a ocupar?**

**Tabla 6. Descripción del puesto**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N° 6. Resultados del Ítem N° 6**



**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Según los resultados obtenidos del Ítem N° 6 se puede determinar que la totalidad de las personas consultadas 100%, tiene conocimiento de la razón de ser del puesto que desempeñaran, asegurando que la empresa cumple con dicho proceso. En consideración con el marco teórico estudiando, afirmamos la importancia que tiene para el trabajador conocer por qué y para qué fue contratado, ya que este hecho que contribuirá con el buen desempeño de su puesto de trabajo.





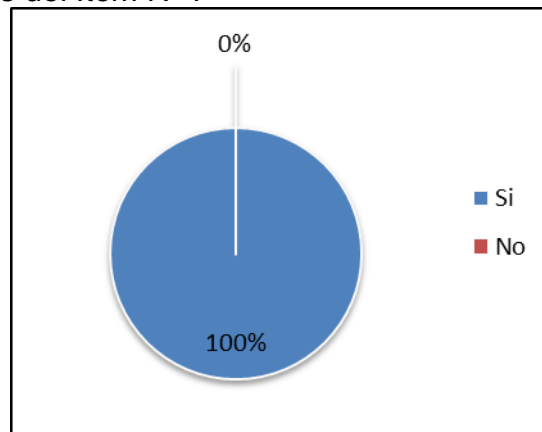
### Ítem 7. ¿Fui informado sobre el uso adecuado del uniforme?

Tabla 7. Normas de la empresa

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N° 7. Resultados del Ítem N° 7



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Como se puede observar, en el gráfico N° 7, los encuestados respondieron de manera afirmativa en su totalidad 100%, esto indica que el nuevo personal fue notificado con respecto a la manera correcta de usar el uniforme de la empresa. Por otro lado se conoció a través de la información suministrada por el encargado, que se hace entrega de dos juegos de uniforme. Es importante agregar que el uniforme es se convierte en el símbolo de una organización y muestra la uniformidad e unión existente en un grupo de trabajo.

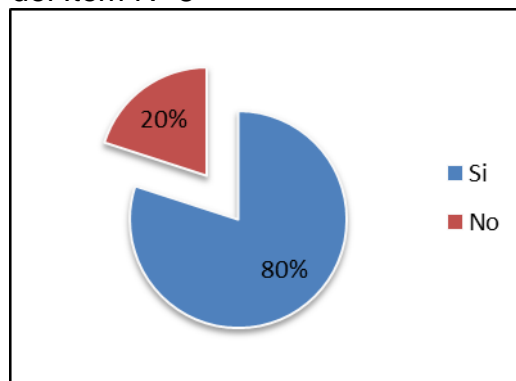
### Ítem 8. ¿Se me explico la misión y visión de la empresa?

Tabla 8. Marco filosófico de la empresa

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	12	3	15
Valores relativos	80,00%	20,00%	100,00

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N° 8. Resultados del Ítem N° 8



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** A través de la información recopilada en el marco teórico se pudo determinar la importancia que tiene conocer la misión y visión de la organización, ya que, estas definen su razón de ser y a dónde quiere llegar. Por otro lado, los resultados obtenidos arrojaron que la mayoría de las personas consultadas manifiestan que recibieron una explicación de la misión y visión de la empresa, de esta forma el 80% de los encuestados afirman ser informados, mientras que el 20% de respondieron de manera negativa. Se puede decir al respecto que cada miembro de la empresa debe conocer la misión y visión de la misma.

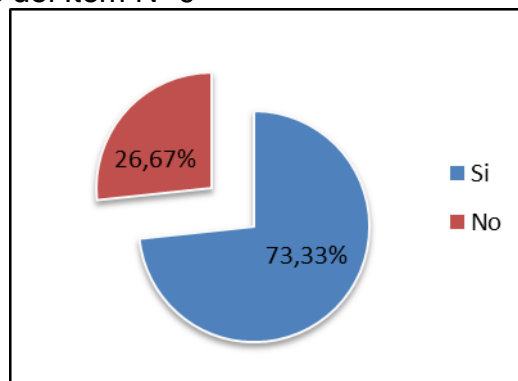
### Ítem 9. ¿Se me informo sobre los valores de la empresa?

Tabla 9. Marco filosófico de la empresa

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	11	4	15
Valores relativos	73,33%	26,67%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N° 9. Resultados del Ítem N° 9



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos durante la aplicación del cuestionario, se tiene que el 73,33% de los encuestados fue informado de los valores de la empresa, y un 26,67% respondieron de manera negativa expresando que no fueron informados. Por otro lado, Dessler, señala que debe quedar claro lo que se espera en términos de su trabajo y su conducta, por ello es importante mencionar los valores, ya que permiten a los miembros de la empresa interactuar de manera armónica, siendo estos la columna vertebral de nuestros comportamientos.

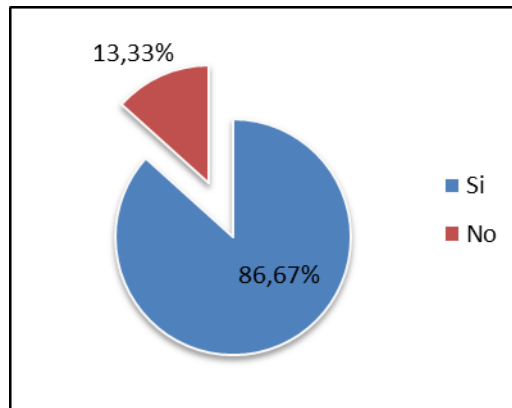
**Ítem 10. ¿Recibí información sobre las relaciones internas y externas del puesto que voy a ocupar?**

**Tabla 10. Descripción del puesto**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	13	2	15
Valores relativos	86,67%	13,33%	100,00%

**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°10. Resultados del Ítem N° 10**



**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Un 86,67% de los encuestados manifiesta que se le suministro información y 13,33% respondió de forma negativa en relación al contenido del ítem. En función de esto, se considera que la empresa proporciona al nuevo ingreso información sobre las relaciones que debe llevar con los demás miembros de la organización y con el personal externo. De igual modo se conoció a través de la

entrevista que el nuevo ingreso recibe un ejemplar de la descripción de puesto, permitiendo así que este pueda tenerla a disposición cada vez que desee.

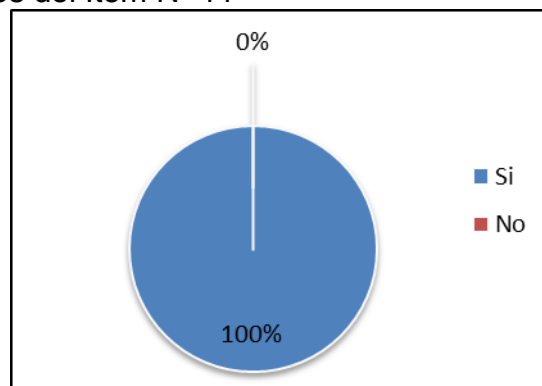
### Ítem 11. ¿Fui informado del horario de trabajo?

**Tabla 11. Horario de trabajo**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°11. Resultados del Ítem N° 11**



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** A través de los datos obtenidos se puede determinar que la totalidad de las personas consultadas manifiestan tener conocimiento del horario de trabajo, en este sentido el 100% de los encuestados afirman que se les informó cual sería la duración de su jornada de trabajo, el tiempo de descanso intrajornada y el tiempo de descanso interjornada, estando de acuerdo con la información suministrada.

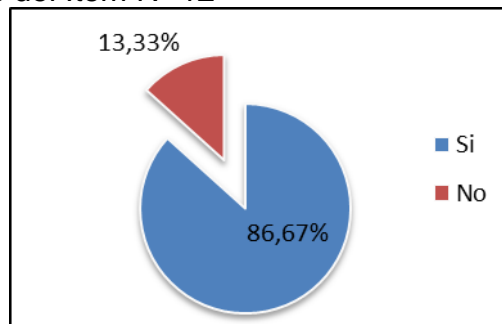
**Ítem 12. ¿Recibí información sobre las medidas de salud, higiene y seguridad laboral de la empresa?**

**Tabla 12. Normas de salud, higiene y seguridad laboral**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	13	2	15
Valores relativos	86,67%	13,33%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°12. Resultados del Ítem N° 12**



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Un 86,67% de los encuestados afirman que se les informó acerca de las medidas de salud, higiene y seguridad de la empresa, mientras que un 13,33% de respondió que no fue informado. En relación a esto, la LOPCyMAT establece en su Art. 53, numeral 1, que los trabajadores (as) tendrán derecho a ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos. En base resultados obtenidos la empresa cumple con este procedimiento.

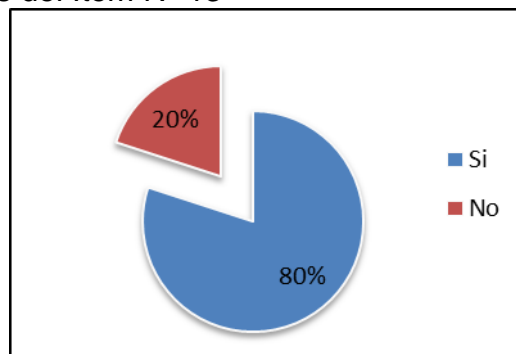
### Ítem 13. ¿Se me dio la oportunidad de aclarar dudas?

Tabla 13. Satisfacción de la Inducción de personal

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	12	3	15
Valores relativos	80,00%	20,00%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N°13. Resultados del Ítem N° 13



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Según los datos obtenidos durante la aplicación del cuestionario, se puede apreciar que un 80% de las personas encuestadas consideran que se les permitió expresarse y aclarar inquietudes estando satisfecha con la información suministrada durante la inducción, y un 20% manifiesta que no se les dio la oportunidad. Con respecto a esto Dessler (2009) expresa que en la inducción debe quedarle claro al trabajador lo que se espera en términos de su trabajo y su conducta, por ello es importante brindarle toda la información que necesite conocer del puesto de trabajo, ya que así podrá adecuarse al mismo de forma correcta.



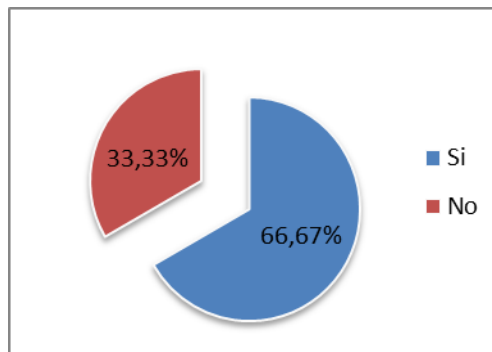
#### Ítem 14. ¿Recibí un recorrido por las instalaciones de la empresa?

Tabla 14. Recorrido por la empresa

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	10	5	15
Valores relativos	66,67%	33,33%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N°14. Resultados del Ítem N° 14



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, se tiene que el 66,67% de los encuestados recibieron un recorrido por las instalaciones de la empresa, mientras un 33,33%% manifiestan no haber realizado dicho recorrido. Por su parte Cejas y Chirinos (2014:66), indican que “la inducción consiste en mostrar, enseñar e informar al trabajador que recién ingresa a la organización, el universo de aspectos básicos relacionados con el entorno laboral que lo rodeara”. En base a los resultados la empresa cumple con el procedimiento antes

mencionado, no obstante se considera que puede mejorarse y así brindar este proceso a todo el nuevo ingreso de la empresa.

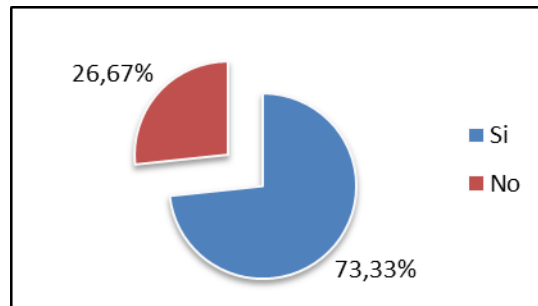
**Ítem 15. ¿Se me explicó de manera verbal y escrita la notificación de Riesgo del puesto que voy a desempeñar?**

**Tabla 15. Notificación de riesgo**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	11	4	15
Valores relativos	73,33%	26,67%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°15. Resultados del Ítem N° 15**



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Basándonos en la LOPCyMAT, en su Art 53, Numeral 2, el cual establece que el trabajador tiene derecho a 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, se formuló la pregunta analizada, donde un 73,33% de los encuestados manifiestan que fueron notificados sobre los posibles riesgos y accidentes que se pueden presentar en el proceso de trabajo y un 26,67% mencionan que no fueron

notificados. Esto indica que la empresa posee un nivel aceptable en la notificación de las normas de seguridad y controles preventivos aplicables al área de trabajo.

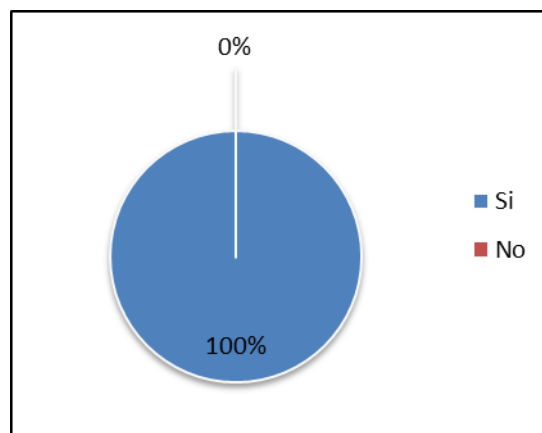
**Ítem 16. ¿Recibí información acerca de la remuneración, asignaciones y deducciones establecidas?**

**Tabla 16. Sueldos y salarios**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°16. Resultados del Ítem N° 16**



**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Como se puede observar, en el gráfico N° 16, los encuestados respondieron de manera afirmativa en su totalidad 100%, esto indica que el nuevo personal fue informado sobre la remuneración a devengar, las asignaciones que percibiría y, las deducciones que se le descontaría de su salario. Por otro lado se

conoció a través de la entrevista realizada a la encargada, que el proceso de inducción no contempla la suministración de información de los sueldos y salarios, ya que los mismos son explicados en la entrevista.

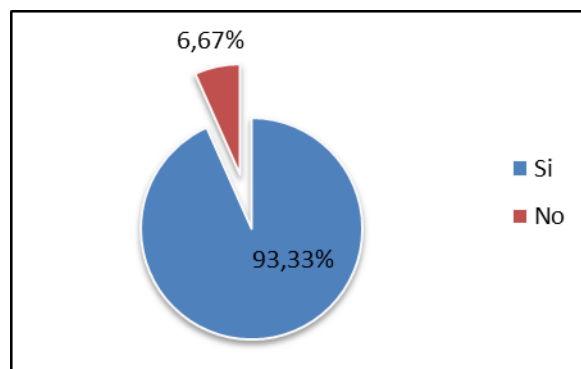
**Ítem 17. ¿Fui presentado con mis supervisores?**

**Tabla 17. Socialización**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	14	1	15
Valores relativos	93,33%	6,67%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°17. Resultados del Ítem N° 17**



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Los resultados obtenidos permiten determinar que el 93,33% de las personas encuestadas afirman ser presentadas con sus supervisores, mientras que el 6,67 respondió negativamente a la pregunta formulada. De esta manera se afirma que la empresa cumple con dicho procedimiento, además de acuerdo con lo mencionado por la encargada de la inducción, la presentación con los supervisores se

da durante el recorrido por las instalaciones de la empresa, hecho que contribuirá con la buena comunicación interna dentro de la organización.

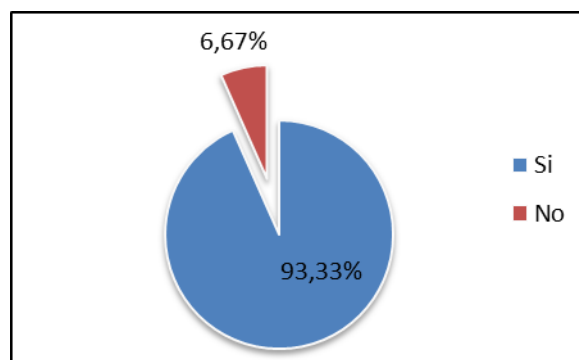
**Ítem 18. ¿Me parecieron adecuados los recursos y materiales suministrados en la inducción?**

**Tabla 18. Satisfacción de la inducción de personal**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	14	1	15
Valores relativos	93,33%	6,67%	100,00%

**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°18. Resultados del Ítem N° 18**



**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Un 93.33% de los encuestados manifiestan que fueron apropiados los recursos y materiales suministrados en la inducción y un 6,67% consideran inadecuados estos recursos y materiales. Así mismo en la entrevista se conoció que los materiales utilizados fueron el rotafolio y boletines informativos. De acuerdo a esto la empresa alcanzado un nivel aceptable en este proceso.

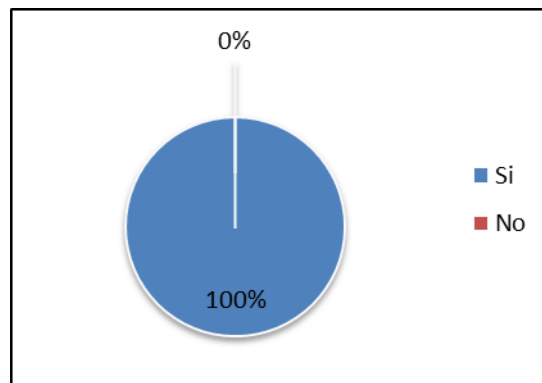
**Ítem 19. ¿Me presentaron con mis compañeros de trabajo?**

**Tabla 19. Socialización**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°19. Resultados del Ítem N° 19**



**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos durante la aplicación del cuestionario, se puede apreciar que la totalidad 100%, de los encuestados respondieron de manera afirmativa a la pregunta formulada. En este sentido se verifica que la empresa cumple con dicho procedimiento. Por otro lado basándonos en Villegas (1998) en la orientación se debe hacer la presentación del

nuevo trabajador a sus colegas, cabe mencionar también que según información de la encargada durante el recorrido por la empresa se hace la presentación con el equipo de trabajo, ya que contribuirá con la comunicación interna dentro de la organización.

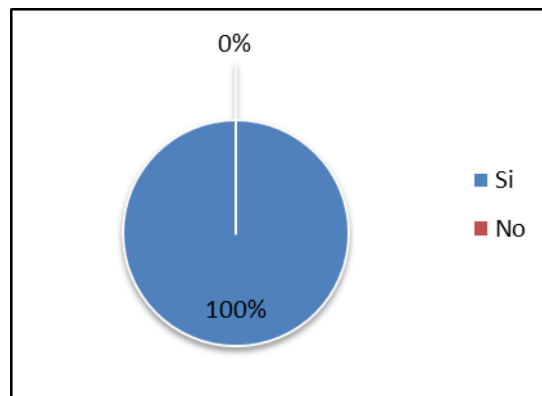
**Ítem 20. ¿Se me informó sobre los beneficios y bonificaciones que otorga la empresa?**

**Tabla 20. Sueldos y Salarios**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°20. Resultados del Ítem N° 20**



**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** A través de los datos obtenidos se puede determinar que la totalidad de las personas consultadas manifiestan ser informadas sobre los beneficios y bonificaciones que obtendrán en la prestación de sus servicios. A pesar de esto, cabe reseñar que de acuerdo a la información suministrada por la encargada del

proceso, todo lo relacionado a sueldos y salarios es hablado previamente en la entrevista, por ello no se encuentra programado en la inducción.



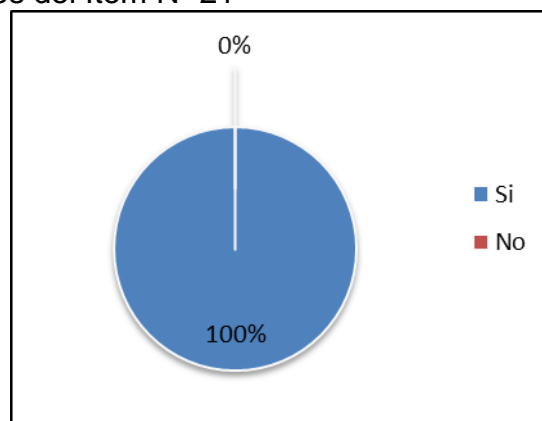
### Ítem 21. ¿Me presentaron con los demás miembros del trabajo?

Tabla 21. Socialización

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N°21. Resultados del Ítem N° 21



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Según la información obtenida durante la aplicación del cuestionario, se puede observar que la totalidad de los encuestados respondieron de manera afirmativa a la pregunta formulada. En este sentido se verifica que la empresa tiene un alto nivel de satisfacción, además de acuerdo a los Ítems 17 y 19, también fueron presentados con sus supervisores y compañeros de trabajo, proporcionando así un contacto directo con las personas que mantendrán desde su comienzo relaciones profesionales de trabajo.



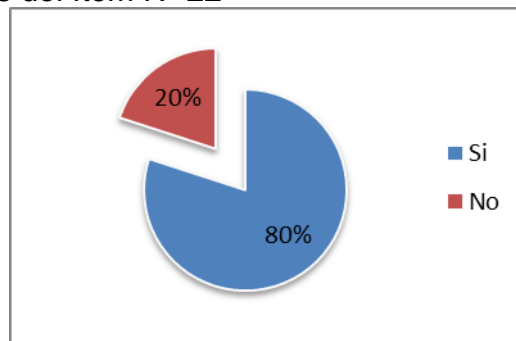
**Ítem 22. ¿Recibí de manera verbal y escrita el análisis de riesgos por puesto de trabajo?**

**Tabla 22. Análisis de riesgo por puesto de trabajo**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	12	3	15
Valores relativos	80,00%	20,00%	100,00%

**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°22. Resultados del Ítem N° 22**



**Fuente:** Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** La pregunta en cuestión, se basa en lo establecido en los Numerales 3 y 4, del Art. 56 de la LOPCyMAT, donde señala que los trabajadores y trabajadoras, deben ser informados por escrito de las condiciones inseguras a las que están expuesto y los principios de prevención. De acuerdo a esto se puede observar en el gráfico N°22, un 80% de los encuestados afirman conocer el análisis de riesgo de su puesto de trabajo, mientras que un 20% de respondió que no fue informado. Según los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados están al tanto los factores de

riesgos existentes en el ambiente de trabajo, y las medidas que permitan controlar dicho riesgo y disminuirlo más posible.

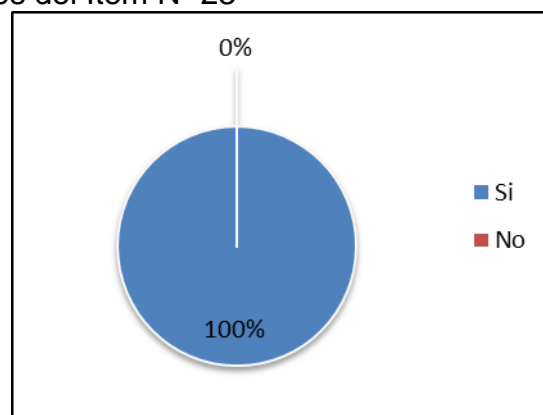
**Ítem 23. ¿Recibí un trato agradable por parte del facilitador de la inducción?**

**Tabla 23. Satisfacción de la inducción de personal**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	15	0	15
Valores relativos	100,00%	0,00%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°23. Resultados del Ítem N° 23**



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Según la gráfica N° 23, la totalidad 100% de los encuestados respondieron de manera afirmativa a la pregunta formulada. Con respecto a esto, Dessler (2009) señala que la inducción no solo se refiere a las normas, también busca lograr que el nuevo trabajador se sienta recibido como en casa y como parte del equipo. En función al resultado obtenido y a lo expuesto por el autor, se verifica que la empresa cuenta con un personal calificado para la ejecución de este procedimiento, generando satisfacción y conformismo en el nuevo personal.

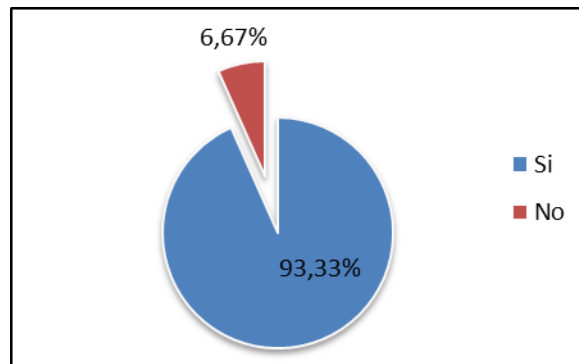
## Ítem 24. ¿Recibí un buen trato de parte de mis compañeros en la presentación?

Tabla 24. Socialización

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	14	1	15
Valores relativos	93,33%	6,67%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

Gráfico N°24. Resultados del Ítem N° 24



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Según la información obtenida en la gráfica N°24, un 93,33% de las personas encuestadas respondieron de manera afirmativa a la pregunta formulada, mientras que un 6.67% consideran no sentirse complacidos con el trato recibido. Por su lado Cejas, y Chirinos (2014) señalan que la socialización “guarda relación con los procesos por los cuales un nuevo trabajador aprende el sistema de valores, las normas y los patrones de comportamiento requeridos por la sociedad, por la organización o por los grupos al cual ingresa”. En este sentido se determina que la

empresa cumple establecer mecanismo para que el nuevo trabajador se integre correctamente a la cultura de la empresa.

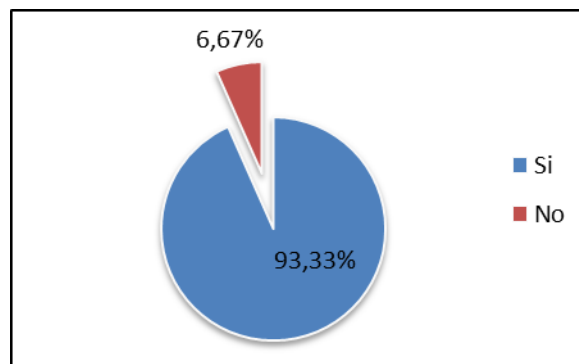
**Ítem 25. ¿Estuve satisfecho con la información recibida en la inducción?**

**Tabla 25. Satisfacción de la inducción de personal**

Opciones	Si	No	Total
Valores absolutos	14	1	15
Valores relativos	93,33%	6,67%	100,00%

Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Gráfico N°25. Resultados del Ítem N° 25**



Fuente: Manrique, A. Rondón Y. (2016)

**Análisis de resultados:** Mediante los datos obtenidos se puede determinar que un 93,33% de las personas consultadas manifiestan sentirse satisfechas con la información suministrada en el proceso de inducción, y un 6,67% afirman no sentirse satisfechas. Dessler (2009) señala que la inducción “implica proporcionar a los trabajadores nuevos la información básica sobre los antecedentes que requieren para trabajar en su organización”. Teniendo en cuenta también los Ítems 13,18 y 23, se

determina que los trabajadores en su mayoría se sienten complacidos y está de acuerdo con la información recibida.



## **Análisis General de los Resultados del Instrumento**

Una vez concluido el análisis de los resultados obtenidos, se determinó en relación al proceso de inducción y socialización de personal en una empresa de servicios profesionales, que efectivamente se logró la realización de este a través de preguntas relacionadas con el proceso de inducción que se realiza en la empresa. Se mostraron los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, representando de forma ordenada con su respectiva tabulación, todo lo relacionado con los procedimientos técnicos en el análisis estadístico.

Durante el desarrollo de la investigación no se evidenció la existencia de problemas en el proceso, en cambio se apreció satisfacción y conformismo que presenta el proceso de inducción y socialización. El personal de nuevo ingreso considera agradable el recibimiento dado en la empresa, conocen en su gran mayoría la finalidad, las actividades, funciones y relaciones personales del puesto de trabajo.

Por otra parte, el personal también afirma que fueron informados de los lineamientos y procedimientos que deben cumplir en la organización y además la manera correcta de usar el uniforme que le suministró la empresa. Se determinó que las personas encuestadas conocen los factores de riesgos existentes en el ambiente de trabajo, la probabilidad de ocurrencia de daños a la salud, a las instalaciones, al medio ambiente y a terceros, y las medidas que permitan controlar dicho riesgo y disminuirlo más posible.

En relación, a la información que los encuestados poseen del marco filosófico de la organización, la mayoría afirma conocer cuál es la actividad económica que realiza la

empresa, la identidad, reconocimiento y a donde está orientada la organización y a dónde quiere llegar, al igual que las directrices que rigen los comportamientos y actitudes de las personas que colaboran y los trabajadores que laboran en la organización. De igual manera, manifiesta la mayoría de los encuestados que fueron presentados con sus compañeros de trabajo, supervisores y demás miembros de la organización, hecho contribuirá a una buena comunicación y mejor relación entre los miembros de la organización.

Para finalizar, el personal asegura que se le comunicó cual sería el salario a devengar, las asignaciones y las deducciones que le corresponde percibir, además de los beneficios y bonificaciones que obtendrán en la prestación de sus servicios. En resumen los encuestados están satisfechos con la información suministrada, los recursos utilizados y el trato recibido en el proceso de inducción y socialización de la empresa objeto de estudio.

## **Parte II. Resultados del Guion de Entrevista.**

### **Análisis de los resultados**

En relación a los resultados obtenidos a través de la entrevista aplicada a la persona encargada del proceso de inducción y socialización de la empresa estudiada, se puede verificar que esta realiza el proceso de inducción mediante una guía que contiene la información que el trabajador debe conocer de la empresa y del puesto que desempeñara.

En la base de las consideraciones anteriores, se manifestó que la guía o manual utilizado contempla temas como la definición de la empresa, la misión, la visión y los objetivos organizacionales. Además abarcar la estructura organizativa y la descripción del cargo que ocupara en la empresa, cabe destacar que también se le entrega al colaborador una copia de la descripción al momento del ingreso.

Por otra parte, manifestó que dicho manual no posee información de los beneficios socio-laborales que ofrece la empresa, ya que, estos se informan en la entrevista. Caso contrario sucede con las políticas, procedimientos de la empresa, y notificación de riesgos, las cuales son informadas en la inducción.

Entre los resultados, se reflejó que el proceso inducción es aplicado con la herramienta del rotafolio, y se suministran boletines informativos. Aunque también se informa que el tiempo pautado no permite cubrir toda la información, sino las más relevantes. Por otra parte, se le da un recorrido al trabajador por la empresa, se le muestra su sitio de trabajo y se le presenta con sus compañeros, supervisores y demás miembros de la organización.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

La investigación objeto de estudio fue el Análisis del proceso de inducción y socialización de personal de una empresa de servicios profesionales, el cual fue descrito e interpretado, a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos acordes según la metodología de la investigación, estos fueron cuestionario dicotómico y el guion de entrevista. Dichos instrumentos fueron aplicados a las personas que intervienen es el proceso de inducción, la gerente de RRHH encarga de realizarla, y los trabajadores, logrando así concretar los objetivos planteados inicialmente.

En el primer objetivo específico planteado el cual era describir el proceso de inducción de una empresa de servicios profesionales, se evidencia que la empresa realiza este proceso llevado a cabo por la gerente de RRHH, en el que difunde información sobre la empresa y el cargo a desempeñar. Con respecto al contenido suministrado, apreciamos que la inducción abarca casi todas las variables, demostrando cumplir con este proceso.

En este contexto, se puede observar a través de los resultados obtenidos que la bienvenida realizada por el encargado es adecuada y genera agrado, por otro lado, se brindó información de la misión, visión, valores y estructura organizativa, con la que se busca integrar al nuevo personal a la filosofía de la organización mostrándoles lo que es la empresa, su razón de ser y a dónde quiere llegar y como lo quiere lograr.

En relación a las normas de la empresa apreciamos que los trabajadores en su mayoría dicen ser informados, de los lineamientos y reglas de conductas establecidos en la organización, y también la manera correcta de usar el uniforme. Asimismo manifiestan conocer los posibles riesgos y efectos en la salud que el proceso de trabajo puede generar y las medidas preventivas que puedan controlarlos. De igual forma, plantean conocer las actividades, funciones y relaciones personales del puesto de trabajo, además de la remuneración, asignaciones, deducción y beneficios que recibirá por la prestación de sus servicios.

En el segundo objetivo se procedió a Identificar los elementos que incide en el proceso de inducción del personal de una empresa de servicios profesionales. En este sentido, se determinó la existencia de un manual que contiene los elementos que se presentaran en la inducción, entre ellos está el marco filosófico de la empresa, la descripción de cargo la cual se entrega un ejemplar al trabajador, y las normas internas y de seguridad industrial.

Por otro lado, de acuerdo a la entrevista realizada a la encargada en este proceso no contemplan los beneficios laborales, ya que estos son explicados en la entrevista. Con respecto a los materiales utilizados están el rotafolio y los boletines con los que realizan la inducción. En cuanto al recorrido por las instalaciones de la empresa, se muestra principalmente el lugar de trabajo y se realiza una presentación con los compañeros de trabajo, supervisores y demás miembros de la empresa.

El tercer y último objetivo específico consistió en, Evaluar las incidencias del proceso de inducción de una empresa de servicios profesionales. En relación, expusieron los criterios emanados de los trabajadores a través de las encuestas que le fueron realizadas, es decir, las percepciones que los

trabajadores tienen respecto del proceso de inducción y socialización, bajo esta percepción la mayoría de las personas encuestadas consideran que la empresa cumple con dicho proceso.

En lo relacionado, a la información suministrada en la inducción se determinó que contempla la mayoría de los temas que necesitan conocer los trabajadores, sin embargo de acuerdo a la opinión de la encargada deben ser agregados los beneficios socio-económicos, debido a que solo se explican en la entrevista. En referencia la orientación que reciben los trabajadores, se conoció que se realiza el recorrido por las instalaciones de la empresa, donde es prioridad mostrar el lugar de trabajo y las herramientas que utilizara.

Dando continuidad a lo antes mencionado, durante el recorrido por la empresa, los trabajadores son presentados con sus compañeros de trabajo, supervisores y otros miembros. Para finalizar, los encuestados manifestaron sentirse a gusto con el trato recibido y la información suministrada, hecho que ayudara a que la adaptación al sitio de trabajo se desarrolle de una manera más adecuada.

En conclusión, el proceso de inducción y socialización de personal, se traducen en integrar al individuo al puesto, al jefe, al grupo y a la organización en general, mediante información sobre la propia organización, sus políticas, reglamentos y beneficios que adquieren como trabajador, dando como resultado un mejor desempeño en el cargo cumplimiento así con los objetivos trazados. Aunque es importante destacar que el desempeño del nuevo ingreso puede ver afectado por otra variable ajenas a la inducción realizada.

## Recomendaciones

Una vez terminando el análisis de los resultados, se recomienda a la empresa en estudio:

1. Incluir dentro del proceso de inducción, los beneficios socio-económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.
2. Revisar la vigencia de la información suministrada, debido a los cambios constantes a los que debe ajustarse la empresa.
3. Programar el tiempo de vigencia del manual, estableciendo cada cuando tiempo debe actualizarse.
4. Incluir dentro del proceso de inducción, información acerca de los aspectos que serán evaluados con respecto al desempeño del trabajador, para que conozca que se espera de su labor.
5. Llevar un cronograma del proceso para así llevar secuencia de las actividades que se van a realizar, estimando el tiempo que debe durar cada actividad.
6. Actualizar los recursos materiales utilizados, para lograr un mejor rendimiento del tiempo. Se sugiere el uso de video beam, y crear un portal web, donde se pueda plasmar toda la información y evaluar los conocimientos adquiridos.

## LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fidia (2006) **El Proyecto de Investigación: Inducción a la investigación científica**. Quinta edición. Episteme. Caracas.

Aular, Vanessa, Palencia, Dilneys y Sanchez, Ludwing (2013), **Programa de Inducción General dirigido a personas de nuevo ingreso de una Empresa del Ramo Automotriz en Valencia, Estado Carabobo**, Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Balestrini, M. (2008). **“Cómo se elabora el Proyecto de Investigación para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles”**. Sexta Edición. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas

Castejón Juan y Navas Leandro (2010). **Aprendizaje, Desarrollo y Disfunciones. Implicaciones para la enseñanza en la educación Secundaria**. Editorial Club Universitario

Chiavenato, Idalberto, **Gestión de Talento Humano**. Editorial Mc. Graw Hill, Tercera Edición, México, Año 2002.

Cortés Cortés, Manuel e Iglesias León, Miriam (2004) **Generalidades sobre Metodología de la Investigación**. Colección de material didáctico N° 10. Universidad Autónoma del Carmen. Ciudad del Carmen, Campeche, México.



Delgado de Smith, Yamile (2011). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y respuestas.** Edita Universidad de Carabobo, Valencia.

Delgado de Smith, Yamile (2013). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y respuestas.** 2ª reimpresión de la tercera edición Universidad de Carabobo, Valencia.

Dessler, Gary. (2009) **Administración de Recursos Humanos.** Pearson Educación. Decimoprimer Edición. México.

Finol de Franco Mineira y Hermelinda Camacho (2008). **El proceso de investigación científica.** Segunda Edición. Maracaibo.

Guerrero, María (2014). **Metodología activa y Aprendizaje por Descubrimiento, las TIC y la Educación.** Marpadal Interactive Media S.L.

Gutiérrez, Carlos (2013). **Análisis del proceso de inducción para el personal de Clínica Oftalmológicas ubicadas en Valencia, Estado Carabobo.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula

Hurtado de Barrera, Jacqueline. (2008). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación.** Sexta edición. Quirán Ediciones, Caracas.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigma y métodos de investigación en tiempos de cambio.** El Nacional. Caracas.

Silva Jesús Alirio (2008). **Metodología de la investigación elementos básicos**. Educación Superior.

Pozo, J. (2010). **Teorías cognitivas del aprendizaje**. Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid. Ediciones Morata, S. L. Décima edición. Madrid, España.

Ramírez, T. (2005). **El proyecto de investigación: Investigación de campo** (4ta edición).Caracas.

Ruiz, J. (2002). **“Algunos conceptos de Muestreo”**. Universidad Centralde Venezuela. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. Serie Estadística N° 1. Venezuela.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). **“El proceso de la investigación científica”**. Cuarta Edición. México: Limusa.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**



**ENCUESTA**

**FINALIDAD DEL ESTUDIO:**

El presente instrumento se realiza con fines académicos, con el objeto de conocer el proceso de inducción y socialización de la empresa.

**DATOS DEL ENCUESTADO:**

**Edad:**

**Sexo:**

**Grado de Instrucción:**

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se presentan una serie de enunciados, lea cuidadosamente y marque con una equis (x) la respuesta según le haya parecido el proceso de inducción.

Ítem	Enunciados	Respuesta	
		SI	NO
1	¿Recibí una bienvenida agradable?		
2	¿Se me explico las funciones y actividades del puesto que voy a ocupar?		
3	¿Fui informado sobre las normas de la empresa?		
4	¿Se me suministro información y explicación de la actividad a que se dedica la empresa?		
5	¿Recibí información sobre la estructura organizacional de la empresa y la ubicación de mi puesto en ella?		
6	¿Me brindo información y explicación sobre el propósito del puesto que voy a ocupar?		
7	¿Fui informado sobre el uso adecuado del uniforme?		
8	¿Recibí información de la misión y visión de la empresa?		

<b>9</b>	¿Se me informo sobre los valores de la empresa?		
<b>10</b>	¿Recibí información sobre las relaciones internas y externas del puesto que voy a ocupar?		
<b>11</b>	¿Fui informado del horario de trabajo?		
<b>12</b>	¿Recibí información sobre las medidas de salud, higiene y seguridad laboral de la empresa?		
<b>13</b>	¿Se me dio la oportunidad de aclarar dudas?		
<b>14</b>	¿Recibí un recorrido por las instalaciones de la empresa?		
<b>15</b>	¿Se me explico de manera verbal y escrita la notificación de Riesgo del puesto que voy a desempeñar?		
<b>16</b>	Recibí información acerca de la remuneración, asignaciones y deducciones establecidas?		
<b>17</b>	¿Fui presentado con mis supervisores?		
<b>18</b>	¿Me parecieron adecuados los recursos y materiales suministrados en la inducción?		
<b>19</b>	¿Me presentaron con mis compañeros de trabajo?		
<b>20</b>	¿Se me suministro información y explicación sobre los beneficios y bonificaciones que otorga la empresa?		
<b>21</b>	¿Me presentaron con los demás miembros del trabajo?		
<b>22</b>	¿Recibí de manera verbal y escrita el análisis de riesgos por puesto de trabajo?		
<b>23</b>	¿Recibí un trato agradable por parte del facilitador de la inducción?		
<b>24</b>	¿Recibí un buen trato de parte de mis compañeros en la presentación?		
<b>25</b>	¿Estuve satisfecho con la información recibida en la inducción?		

*Agradecemos su colaboración*



## Guion de Entrevista

**FINALIDAD DEL ESTUDIO:**

El presente instrumento se realiza con fines académicos, con el objeto de conocer el proceso de inducción y socialización de la empresa.

**DATOS DEL ENCUESTADO:****Edad:****Sexo:****Grado de Instrucción:****Ítem****Preguntas****1**

La empresa lleva a cabo el proceso de inducción de personal.

**2**

El proceso de inducción se realiza a través de un manual.

**3**

El manual contiene información sobre el marco filosófico de la empresa.

**4**

El manual posee información sobre los beneficios socio-económicos de la empresa.

**5**

En el manual se explica el propósito, funciones y finalidades del cargo.

<b>6</b>	El manual informa sobre las políticas, procedimientos, reglas y seguridad de la empresa.
<b>7</b>	El proceso de inducción es aplicado con herramientas e instrumentos tales como video beam y rotafolio.
<b>8</b>	Le suministran al trabajador recursos informativos (boletines, trípticos, materiales POP) en el proceso de inducción.
<b>9</b>	La duración del proceso de inducción permite suministrar toda la información al trabajador
<b>10</b>	Se le hace un recorrido al trabajador por la empresa.
<b>11</b>	Se le realiza una presentación al trabajador con sus superiores y compañeros de trabajo.
<b>12</b>	Se le señala al trabajador la ubicación de su lugar de trabajo así como las herramientas y programas a utilizar.

*Agradecemos su colaboración*



**ANEXOS B**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

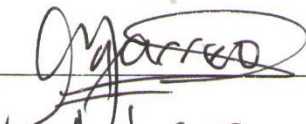


UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Profesor (a) Anaís C. Marreo S. Cédula de Identidad N°.: 7.131.766, licenciado (a) en Relaciones Industriales con (Especialización o Maestría) en Gerencia, Docente de la Universidad de Carabobo, adscrito a la Escuela de Relaciones Industriales, hago constar que evalué el instrumento de recolección de datos de los Bachilleres **Ángela Manrique** C.I.:V-19.990.483 y **Yenifer Rondón** C.I.:V-19.755.793, considerándolo Valido para el desarrollo de los objetivos planteados en el Trabajo de Grado denominado: "ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES CON EL FIN DE CONOCER SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL NUEVO PERSONAL".

  
Prof. Anaís C. Marreo S.  
C.I.: V- 7.131.766




UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Profesor (a) Luis I. Ilija P. Cédula de Identidad N°.: 7.090.287, licenciada en Relaciones Industriales con (Especialización o Maestría) en Filosofía, Docente de la Universidad de Carabobo, adscrita a la Escuela de Relaciones Industriales, hago constar que evalué el instrumento de recolección de datos de los Bachilleres **Ángela Manrique** C.I.:V-19.990.483 y **Yenifer Rondón** C.I.:V-19.755.793, considerándolo VALIDO para el desarrollo de los objetivos planteados en el Trabajo de Grado denominado: **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES CON EL FIN DE CONOCER SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL NUEVO PERSONAL”**.

Constancia que se expide en Bárbula, a los días del mes del 2016.

  
Prof. Luis IGNACIO Ilija P.  
C.I.: V- 7.090.287



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Profesor (a) Bruno M. Valera H Cédula de Identidad N°: V 7575154, licenciado (a) en Relaciones Industriales con (Especialización o Maestría) en Admon Trab. y Relaciones Lab. Docente de la Universidad de Carabobo, adscrito a la Escuela de Relaciones Industriales, hago constar que evalué el instrumento de recolección de datos de los Bachilleres **Ángela Manrique** C.I.:V-19.990.483 y **Yenifer Rondón** C.I.:V-19.755.793, considerándolo Valido para el desarrollo de los objetivos planteados en el Trabajo de Grado denominado: "ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES CON EL FIN DE CONOCER SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL NUEVO PERSONAL".

Prof. Bruno M. Valera H

C.I.: V- 7575154

**ANEXOS C**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BARBULA

El trabajo de investigación presentado titulado "ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PROFESIONALES CON EL FIN DE CONOCER SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL NUEVO PERSONAL", por las Bachilleres ÁNGELA MANRIQUE y YENIFER RONDÓN, se ha sometido al procedimiento de confiabilidad conocido como Kuder Richardson.

	1	2	3	4	5	
<b>KUDER Y RICHARSON</b>						
Items	A	B	C	D	E	TOTAL
1	2	1	2	2	2	9
2	2	2	2	2	2	10
3	2	2	2	2	2	10
4	2	2	2	2	2	10
5	2	2	2	2	2	10
6	2	2	2	2	2	10
7	2	2	2	2	2	10
8	1	2	2	2	2	9
9	1	2	2	2	2	9
10	2	2	2	2	2	10
11	2	2	2	2	2	10
12	1	1	2	2	2	8
13	2	1	1	1	2	7
14	1	2	1	1	2	7
15	2	2	2	2	2	10
16	2	2	2	2	2	10
17	2	2	2	2	2	10
18	2	2	2	2	2	10
19	2	2	2	2	2	10
20	2	2	2	2	2	10
21	2	2	2	2	2	10
22	2	2	2	2	2	10
23	2	2	2	2	2	10
24	2	2	2	2	2	10
25	2	2	2	2	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>239</b>
	Varianza Item		0,840			
	Varianza Total		1,760			

**Valores de probabilidades de éxito y fracaso**

	A	B	C	D	E
TOTAL SI	4	3	2	2	0
TOTAL NO	21	22	23	23	25
SUMA	25	25	25	25	25
VALOR P	0,16	0,12	0,08	0,08	0,00
VALOR Q	0,84	0,88	0,92	0,92	1,00
P x Q	0,13	0,11	0,07	0,07	0,00
TOTAL	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
$\Sigma p1*q1=$	0,3872				
Kr=	0,8125				

Interpretación: Existe correspondencia entre las respuestas de los ítem, lo que significa que es un instrumento confiable, ya que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento confiable aquel que sea mayor o igual a 0,51

Nota Importante: Nuestra muestra es de Quince.

Para la confiabilidad se tomaron cinco (05) personas, y el instrumento consta de veinticinco (25) ítems.

Codificación: SI = 2 ; No = 1      p = si;    q = no

$$K_r = K/K-1 \cdot (SX^2 - \Sigma p1*q1/SX^2)$$

$$\Sigma p1*q1 = 1,14$$

$$K_r = 25/24 \cdot ((1,76 - 0,3872)/1,76)$$

$$K_r = 0,8125 \cdot 100 = 81,25 \%$$

**Instrumento de Alta Confiabilidad**

Profesor de Estadística  
BRUNO M. VALERA H.  
C.I. V-7.575.154

V7575154

29/02/2016