



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN- EDO MONAGAS

ANALISIS DEL PROCESO DE INDUCCION.
CASO: DEPARTAMENTO DE FISCALIZACION DEL SERVICIO NACIONAL
INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT)
MATURIN 2010

ASESORA
Licda. Nayibe Mogollon

AUTOR:
Br. María José Jiménez Lezama
C.I. 17.538.935



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN- EDO MONAGAS**

HOJA DE APOBACIÓN

**ANALISIS DEL PROCESO DE INDUCCION.
CASO: DEPARTAMENTO DE FISCALIZACION DEL SERVICIO NACIONAL
INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT)
MATURIN 2010**

AUTOR:

Br. María José Jiménez Lezama

**Lcda. Nayibe Mogollon
Asesora**

**Lcda. Eugenia Astudillo
Jurado**

**Lcda. Carmen Pereira
Jurado**

DEDICATORIA

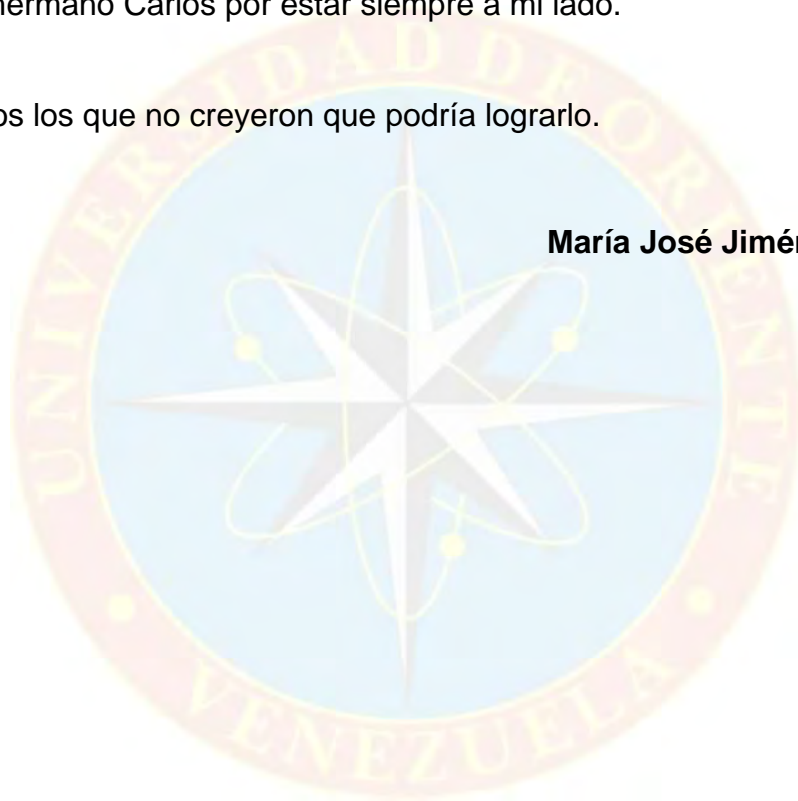
Primeramente a Dios por darme la oportunidad y la capacidad de realizar este proyecto.

A mi mamá por ser madre y padre al mismo tiempo.

A mi hermano Carlos por estar siempre a mi lado.

A todos los que no creyeron que podría lograrlo.

María José Jiménez Lezama



AGRADECIMIENTO

A Dios ante todo por regalarme la vida.

A mi mamá por traerme al mundo y por brindarme su apoyo.

A mis hermanos por estar siempre conmigo a pesar de las diferencias.

A mis compañeras de clase por las experiencias vividas y por el apoyo prestado.

A mi gran amiga Merylíz González.

A la Profesora Nayibe Mogollón por ayudarme a realizar este trabajo de investigación y a todos los profesores que contribuyeron a mi formación universitaria.

Al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) y a todo su personal por darme la oportunidad de realizar esta investigación en sus instalaciones.

A todos los que de alguna u otra manera contribuyeron a la realización de esta investigación.

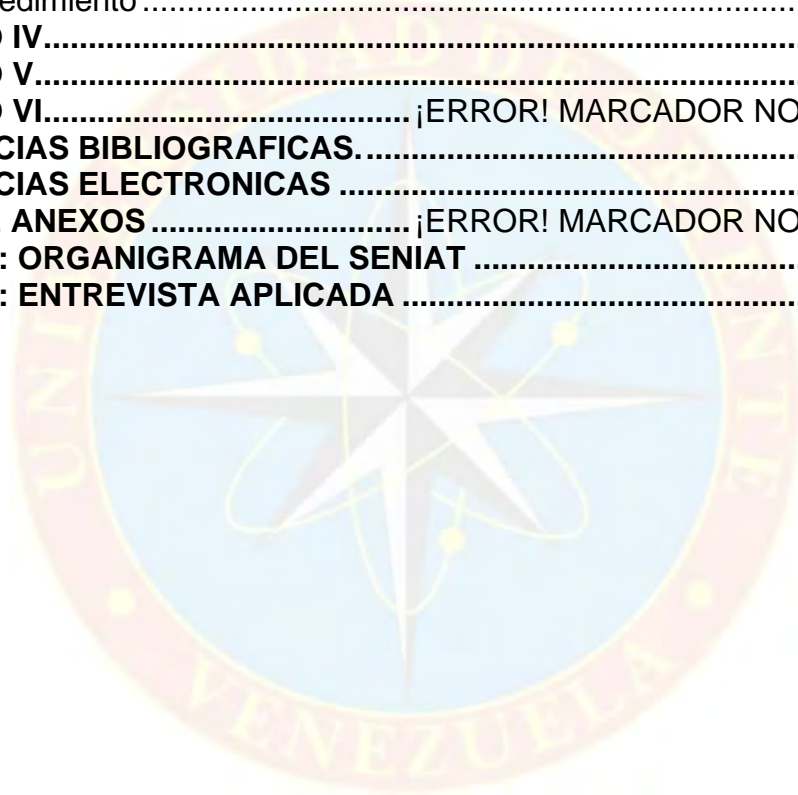
¡A todos muchas Gracias!

María José Jiménez Lezama

ÍNDICE

INDICE DE CUADROS	VII
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	II
RESUMEN	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. Justificación.	5
1.3. Delimitación.	5
1.4. Objetivos.	6
1.4.1 Objetivo General.....	6
1.4.2 Objetivos Específicos	6
CAPITULO II	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2. Reseña institucional.	9
2.2.1. Ubicación:.....	9
2.2.2. Antecedentes de creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.....	9
2.2.3. Misión del SENIAT.....	10
2.2.4. Visión del SENIAT.	10
2.2.5 Principios	10
2.2.6 Valores Institucionales.....	11
2.2.7 Departamento de Fiscalización	11
2.2.7.1 Objetivos	11
2.3. Bases Teóricas.	11
2.3.1. La Inducción.	11
2.3.2. Importancia de la Inducción.....	12
2.3.3. Etapas del Proceso de Inducción.	13
2.3.3.1 Primera etapa.	14
2.3.3.2. Segunda etapa.....	15
2.3.3.3. Tercera etapa.....	17
2.3.4. Ventajas del Programa de Inducción u Orientación.....	18
2.4. TIPOS DE SOCIALIZACIÓN.....	19
2.4.1. Formal o informal.....	19
2.4.2. Individual o colectivo.....	19
2.4.3. Seriado o aleatorio.....	19
2.4.4. Uniforme o variable.....	19
2.4.5. Refuerzo o eliminación.	20
2.5. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.....	20
2.5.1. Evaluación	20

2.5.2. Inducir.....	20
2.5.3. Orientación Profesional	20
2.5.4. Programa.....	20
2.5.5. Reclutamiento.....	20
2.5.6. Selección	21
2.5.7. Socialización.....	21
CAPITULO III.....	22
3.1. Tipo de investigación.	22
3.2. Nivel de la Investigación.	22
3.3. Universo o población.....	23
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimiento	24
CAPITULO IV.....	25
CAPITULO V.....	36
CAPITULO VI.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	38
REFERENCIAS ELECTRONICAS	39
INDICE DE ANEXOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ANEXO 01: ORGANIGRAMA DEL SENIAT	40
ANEXO 02: ENTREVISTA APLICADA	41



INDICE DE CUADROS

CUADRO 01 Distribución Absoluta y Porcentual sobre la Opinión de los Fiscales del SENIAT con Relación al Proceso de Inducción.....	25
CUADRO 02 Distribución Absoluta y Porcentual con Respecto a los Elementos Tomados en Consideración en el Proceso de Inducción General	27
CUADRO 03 Distribución Absoluta y Porcentual en Relación a los Aspectos Cumplidos Durante la Inducción Específica	29
CUADRO 04 Distribución Absoluta y Porcentual Referente a la Información Recibida Sobre el Proceso de Evaluación y Seguimiento del Nuevo Empleado.....	31
CUADRO 05 Representación Absoluta y Porcentual Sobre Información Recibida Respecto a las Competencias, Habilidades y Destrezas Deseables en un Trabajador del SENIAT	32
CUADRO 06 Representación Absoluta y Porcentual Con Relación a las Condiciones Laborales que Ofrece el Seniat a los Trabajadores	33
CUADRO 07 Representación Absoluta y Porcentual Referente a la Información Recibida Sobre los Aspectos Específicos del Cargo que Ocupan los Fiscales del SENIAT.....	34



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN-EDO. MONAGAS**

ANÁLISIS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN.

**CASO: DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL
INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT)
MATURIN 2010**

Asesor:

Prof. Nayibe Mogollón

Autor:

Br. María José Jiménez Lezama

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el proceso de Inducción del departamento de Fiscalización del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Para el desarrollo de la investigación fueron aplicadas técnicas e instrumentos de recolección de datos como: observación directa, revisión documental, y entrevista estructurada aplicada a 19 Fiscales y 01 Coordinador de área de la institución. El análisis de las técnicas de recolección de datos arrojó que la inducción que se brinda a los trabajadores al momento de su ingreso a la Organización, que es muy ambiguo, lo cual genera inseguridad, los obliga a aprender del día a día y los lleva a cometer errores involuntarios.

Palabras claves: Inducción, selección de personal, Gerencia de Recursos Humanos, inducción.

INTRODUCCIÓN

Una vez seleccionado el personal idóneo para un determinado puesto, se inicia el proceso de inducción o capacitación del nuevo empleado. La inducción es el proceso por medio del cual se proporciona al nuevo miembro de la organización, la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo.

Es necesario que la inducción incluya los valores de la organización, la misión, la visión, los objetivos, las políticas, horarios de trabajo, días de pago, entre otros aspectos que ayuden al trabajador a conocer el ambiente en el que se desenvolverá.

Con el proceso de inducción la empresa busca que el nuevo empleado adopte las pautas de conducta que rigen en ella y asuma actitudes favorables hacia las políticas y los niveles de relación entre los jefes y los grupos y/o equipos de trabajo.

Del mismo modo, el trabajador comprende y acepta los valores y las normas que se postulan en una organización.

El proceso de inducción debe ser visto como una inversión que permitirá alcanzar los objetivos organizacionales y garantizará el rendimiento del trabajador.

El siguiente trabajo de investigación está compuesto por seis (06) capítulos, los cuáles se definen de la siguiente manera:

- Capítulo I: El problema y sus generalidades
- Capítulo II: Marco Teórico
- Capítulo III: Marco Metodológico

- Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados
- Capítulo V: Conclusiones
- Capítulo VI: Recomendaciones para un Programa de inducción



CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo laboral, es común encontrar organizaciones que realizan el trabajo de ingreso de personal sin ofrecer una inducción, ni una adecuada capacitación que favorezca la integración rápida y efectiva del nuevo empleado.

Al personal de una organización, bien sea o no de nuevo ingreso, no conviene dejársele a la deriva para que se adapte a su nuevo trabajo a medida que se le presenten las dificultades, por el contrario se le debe brindar todo el apoyo, además de la información necesaria para que cumpla con su trabajo y responsabilidades asignadas a fin de que sienta satisfacción por los resultados logrados.

La inducción y la bienvenida, comienzan desde el momento en que el nuevo candidato entrega la solicitud y se le proporciona información sobre la vacante que se pretende cubrir, normalmente se considera terminada cuando el empleado ha tenido suficiente tiempo para comprender e internalizar la información requerida, aplicando con un grado razonable lo que ha estado aprendiendo. Sin embargo, uno de los aspectos más delicados del proceso de inducción tiene lugar el primer día de labores, evento que por lo general, queda guardado en la memoria.

En la aplicación de un programa de inducción se pueden presentar algunos inconvenientes que no permiten el buen desarrollo del mismo, tales como:

- Desconocimiento por parte de los directivos acerca de los beneficios que ofrece un programa de inducción.
- Poca colaboración por parte de los demás integrantes del grupo hacia los nuevos trabajadores.
- Desinterés del jefe inmediato por lograr una integración afectiva.

Sin duda, no sólo las organizaciones escogen a su personal, las personas también eligen las organizaciones en las que quieren trabajar. Debido a esto, las organizaciones deben ofrecer a sus empleados buenos planes de desarrollo, capacitación e inducción para así atraer más personas. Para esto, deben contar con personal suficientemente capacitado para impartir los conocimientos y el apoyo necesarios para realizar su trabajo.

Por lo general, las organizaciones realizan un proceso de inducción rápido en el cual sólo le indican al trabajador cual será el sitio de trabajo que les corresponde y las labores que deberá realizar, esto con el interés de que el nuevo empleado comience a trabajar de inmediato.

Sin embargo, es sumamente importante que el nuevo empleado reciba instrucciones claras, sencillas, completas e inteligentes sobre lo que se espera que haga, como se hace y la manera en que será evaluado.

Durante la realización de las pasantías profesionales en el SENIAT, Sector de Tributos Internos Maturín, en el período Marzo – Mayo de 2009, se pudo conocer que al personal de nuevo ingreso no se le brinda el debido proceso de inducción, lo cual dificulta la realización de sus labores.

Por lo antes expuesto, surge la necesidad de analizar el proceso de inducción en el Departamento de Fiscalización del SENIAT para sugerir o re

direccionar un programa acorde con las necesidades actuales del Departamento que les permita realizar de manera correcta sus labores y además les brinde una sensación de confianza sobre lo que hacen.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Las personas son el capital más valioso que pueda tener toda organización, debido a que son quienes la hacen funcionar y triunfar, ya que poseen una serie de conocimientos, características y habilidades que los ayudan a lograr las metas u objetivos propuestos. Por lo tanto, merecen recibir toda la atención y colaboración posible por parte de los directivos de esas organizaciones para que juntos puedan lograr los objetivos organizacionales.

Este trabajo busca mostrar la importancia que posee la inducción para el personal que ingresa a una organización, cualquiera que sea su naturaleza. Por esto, significa un aporte al SENIAT que podría ser utilizado como herramienta para redireccionar el proceso inducción.

Finalmente, esta investigación representa un requisito para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos.

Por todo lo antes expuesto, se impone el análisis de la inducción recibida, como soporte para la posterior elaboración de un programa, conforme con las necesidades particulares del SENIAT

1.3. DELIMITACIÓN

Este trabajo está orientado al análisis del proceso de inducción según la percepción de los trabajadores del Departamento de Fiscalización del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

La presente investigación se realizó en el Departamento de Fiscalización del SENIAT, ubicado en el Centro Comercial La Cascada, Torre Profesional Planta Baja, Carretera Nacional Vía el Sur en la Ciudad de Maturín, Municipio Maturín del Estado Monagas -2010.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Analizar el proceso de Inducción que se lleva a cabo en el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, Maturín -2010.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Conocer la percepción del personal del Departamento de Fiscalización respecto al proceso de inducción recibido en el SENIAT.
- Identificar las actividades y el período de aplicación del programa de inducción.
- Indagar sobre los aspectos específicos del cargo y las condiciones laborales para los trabajadores del SENIAT

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Entre las investigaciones que anteceden el presente trabajo destacan:

- Galvis y Pérez (2007) en su investigación “Análisis del Proceso de Inducción aplicado a los empleados de nuevo ingreso de la empresa Servicios Halliburton de Venezuela, S.A.” concluyen:

El programa de inducción aplicado en la empresa Servicios Halliburton de Venezuela S.A carece de información suficiente que cubra con los aspectos que requiere conocer el empleado en su puesto de trabajo y en la organización en general.

De acuerdo a esta situación, es importante resaltar que toda empresa debe contar con un programa de inducción lo suficientemente completo como para que el nuevo trabajador comprenda todos los aspectos, lineamientos y políticas que rigen en la organización.

Los programas de inducción deben contener información relacionada con: las funciones a desempeñar, la manera de hacerlo, a quién debe rendir cuentas, misión y visión de la organización, normas y procedimientos de seguridad, importancia de las actividades realizadas, entre otros aspectos de igual importancia.

- Brito (2007) en su trabajo, “Lineamientos para mejorar el proceso de inducción del personal que labora en el Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE)”. Concluye:

El Instituto Nacional de Cooperación educativa (INCE) Maturín, no cuenta con lineamientos sobre la inducción que permitan la adaptación del empleado a la organización y la incorporación efectiva a nuevos cargos.

Con respecto a este caso, se puede decir que algunas empresas parecen no haber comprendido la importancia de contar con un programa de inducción que le brinde al nuevo trabajador los conocimientos relacionados con la organización y además le permita adaptarse a ella sin complicaciones.

- Marfisi (2008) en su trabajo de investigación “ Lineamientos para mejorar el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso del departamento Administrativo del Hospital Central Dr. Manuel Núñez Tovar Maturín, concluye:

En el proceso de inducción que se lleva a cabo en el departamento administrativo del Hospital Central “Dr. Manuel Núñez Tovar” no se le da importancia a las etapas de inducción inicial, general y de evaluación, por tal razón se considera que el mismo presenta limitaciones o carencias.

Las etapas del proceso de inducción deben cumplirse en su totalidad, cada una tiene su grado de importancia. Se debe empezar primero con aspectos como: la estructura de la empresa, misión, visión, historia, objetivos, horarios de trabajo y descanso, días de pago, beneficios, reglamento interno, políticas, entre otros. Luego se da paso a la presentación del supervisor inmediato, se debe facilitar el manual descriptivo del cargo, incidencia de su labor en los objetivos de la empresa.

Una vez culminadas las etapas anteriores, se debe realizar un proceso de evaluación que permita determinar si el trabajador comprendió cada uno de los puntos y si la persona encargada de llevar a cabo el proceso fue lo suficientemente clara.

2.2 RESEÑA INSTITUCIONAL

2.2.1 Ubicación

El Sector de Tributos Internos del SENIAT Maturín, está ubicado en la planta baja de la torre profesional del Centro Comercial La Cascada, Vía nacional el Sur. Maturín, Monagas.

2.2.2 Antecedentes de Creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria

El 21 de mayo de 1993 se crea Aduanas de Venezuela Servicio Autónomo (AVSA), como organismo sin personalidad jurídica, mediante Decreto Presidencial 2.937 de esa misma fecha, publicado en Gaceta Oficial N° 35.216 del 21 de mayo de 1993 sustituye en ese momento a la Dirección General Sectorial de Aduanas del Ministerio de Hacienda.

El 23 de marzo de 1994 fue creado del Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT), como servicio autónomo sin personalidad jurídica, según Gaceta Oficial N° 35.427 del 23 de marzo de 1994. Esta dependencia sustituye a la Dirección General Sectorial de Rentas del Ministerio de Hacienda.

El 10 de agosto de 1994 se fusionan Aduanas de Venezuela, Servicio Autónomo (AVSA) y el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT) para dar paso a la creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), según decreto presidencial N° 310 de fecha 10 de agosto de 1994, publicado en la Gaceta N° 35.525 de fecha 16 de agosto de 1994.

El 1º de julio de 1994, entró en vigencia la Reforma Tributaria instrumentada por el ejecutivo nacional con fundamento en la Ley Habilitante

de fecha 14 de abril de 1994, publicada en Gaceta Oficial N° 35.442 del 18 de abril de 1994. El proceso de fusión fue concebido como un proyecto de modernización orientado hacia un gran servicio de información con objetivos de incrementar la recaudación, actualizar la estructura tributaria nacional y fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

2.2.3 Misión del SENIAT

La misión del SENIAT es fortalecer su capital humano de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Administración Aduanera y Tributaria Venezolano, mediante un proceso de educación continua y mejoramiento profesional; fundamentado en el desarrollo del funcionario como recurso principal para el logro de los objetivos institucionales.

2.2.4 Visión del SENIAT

El SENIAT tiene como visión, convertirse en soporte educativo esencial para el desarrollo profesional e integral del talento humano y en agente de cambio fundamental, reconocido por su alto nivel de profesionalismo y por su aporte al logro de la institución.

2.2.5 Principios

- Transparencia
- Eficiencia
- Eficacia
- Rendición de Cuentas

2.2.6 Valores Institucionales

- Solidaridad
- Honestidad
- Corresponsabilidad Social
- Respeto
- Lealtad
- Equidad
- Justicia
- Igualdad
- Bien Común
- El ser social colectivo

2.2.7 Departamento de Fiscalización

2.2.7.1 Objetivos

Su principal objetivo es realizar las fiscalizaciones correspondientes de acuerdo a las providencias administrativas emitidas por la superintendencia nacional.

2.3 BASES TEÓRICAS

2.3.1 La Inducción

El proceso de inducción es la parte más importante en cuanto a la entrada de un nuevo empleado a la organización y se da a través de un intercambio de información relacionada con el trabajo que deberá realizar el nuevo trabajador, tales como deberes, responsabilidades, ubicación del puesto, normas, reglas y

políticas de la empresa, entre otros. Una vez seleccionada la persona para realizar un trabajo, necesita constante crecimiento y desarrollo tanto de sus habilidades como de sus conocimientos que le permitirán adaptarse fácilmente a la organización brindándole confianza hacia la empresa.

La inducción es componente del proceso de socialización del nuevo empleado con la empresa. La socialización es el proceso por medio del cual el empleado empieza a comprender y aceptar las actitudes prevalentes, los valores, las normas, los criterios y patrones de comportamiento que se postulan en la organización y sus departamentos. Con relación a lo expuesto, Chiavenato (2002) afirma que: La socialización organizacional, es la manera como la organización recibe a los nuevos empleados y los integra a su cultura, a su contexto y a su sistema para que se comporten de acuerdo con las expectativas de la organización. (pág. 151)

2.3.2 Importancia de la Inducción

Los programas de inducción en las empresas son de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma, disminuye la gran tensión y nerviosismo que lleva consigo el nuevo empleado, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad durante sus primeros días en la organización.

Los programas de inducción constituyen un efectivo instrumento de socialización, dado que la mayoría de los recién llegados experimentan un intenso deseo de ser aceptado, casi todos intentan adoptar las pautas de conducta que rigen en la organización. (Werther/Davis. 2008, Pág. 230).

El proceso de inducción tiene como finalidad que el trabajador de nuevo ingreso identifique a la organización como un sistema dinámico en permanente evolución.

Si bien es cierto que el nuevo trabajador no internaliza todos los aspectos del proceso de inducción el mismo día de su ingreso, este proceso logra desprenderlo de viejas costumbres y lo ayuda a amoldarse a las normas de la organización, de igual manera el nuevo miembro influye de cierto modo en su superior inmediato para crear una relación de trabajo satisfactoria.

La importancia de la inducción radica en que es un proceso de aprendizaje recíproco entre el nuevo empleado y el nuevo grupo de trabajo que busca la afinidad entre cada una de sus partes: personas-puesto, proceso de trabajo y entorno laboral.

2.3.3 Etapas del Proceso de Inducción

Un proceso de inducción debe contener tres (03) etapas básicas:

- Primera etapa: Inducción general
- Segunda etapa: Inducción específica
- Tercera etapa: Evaluación y seguimiento

2.3.3.1 Primera Etapa

Inducción general.

En esta etapa, se debe brindar toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo considerando la organización como un sistema.

En este ciclo, se deberá presentar, entre otros la siguiente información:

- Estructura (organigrama) general de la compañía, historia, misión, visión, valores corporativos, objetivos de la empresa, principales accionistas y dimensión o tamaño de la empresa.
- Presentación de video institucional y charla motivacional.
- Productos, artículos y servicios que produce la empresa, sectores que atiende y su contribución a la sociedad.
- Aspectos relativos al contrato laboral (tipo de contrato, horarios de trabajo, tiempos de alimentación y marcaciones, prestaciones y beneficios, días de pago, de descanso y vacaciones entre otros).
- Programas de desarrollo y promoción general del personal dentro de la organización.
- Generalidades sobre seguridad social, reglamento interno de trabajo.
- Los sistemas de retribución, reglamentos, régimen disciplinario y otros aspectos de interés institucional, que sean pertinentes para el caso.
- Varios (Vigilancia y seguridad interna, dotación general, ubicación de baños, comedor y vestieres, salidas de emergencia y otros).

- Políticas y compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa con la salud, la seguridad, y capacitación general en salud ocupacional y seguridad industrial.

2.3.3.2 Segunda Etapa

Inducción específica.

En esta etapa, se debe brindar toda la información específica del oficio a desarrollar dentro de la compañía, profundizando en todo aspecto relevante del cargo.

Esta etapa, generalmente es liderada por el personal dirigente del cargo, quien realizará la presentación del Jefe inmediato, de los compañeros de trabajo y de las personas claves de las distintas áreas. Entre otros, se deberá presentar la siguiente información:

- El tipo de entrenamiento que recibirá en su oficio: breve información sobre la forma en que será entrenado en su oficio, el responsable y los objetivos del plan.
- Estructura (organigrama) específica, y ubicación de su cargo y de todas las personas con las que debe interactuar.
- Diagrama de flujo de generación o producción de los productos y subproductos o servicios, las maquinarias, equipos, instalaciones, herramientas y materiales disponibles. En lo posible, hacer un recorrido por el lugar de trabajo.
- La incidencia que tiene el área en que trabajará con relación a todo el resto del proceso, cuales son los clientes internos y externos con los que tendrá relaciones.

- El manual de funciones para el cargo a desarrollar, en este se definen con la mayor claridad posible las responsabilidades, alcances y funciones específicas del cargo a desempeñar incluyendo su ubicación dentro del organigrama y del proceso productivo, sus relaciones e interacciones con otras áreas y dependencias, los planes de contingencias, los procedimientos para obtener ayuda de terceros.
- El sistema de turnos de producción, las rotaciones y los permisos: es necesario que se le comunique lo relativo a horarios de trabajo, alimentación, pausas, permisos para ausentarse del puesto de trabajo, cual es el sistema de rotación de los turnos.
- El panorama específico de factores de riesgo, de acuerdo a la sección o puesto de trabajo y el mapa de riesgos de la empresa: Los estándares o normas de seguridad por oficio: es recomendable entregar una copia de los estándares y procedimientos seguros que el trabajador debe poner en práctica en su puesto de trabajo. Esta información le servirá al empleado como material de consulta
- Las obligaciones y derechos del empleador y del trabajador en el campo de la salud ocupacional.
- Mecanismo y proceso para la dotación de ropas de labor, uso de los roperos o vestideros, y la reglamentación y procedimientos establecidos para su empleo.
- Procedimiento a seguir en caso de accidente de trabajo: las principales finalidades de este espacio son las de lograr que se mejore el registro de los reportes de accidente de trabajo y que se disminuyan las posibilidades de agravamiento o complicación de lesiones aparentemente leves, que resultan como consecuencia de estos siniestros.
- Procedimientos básicos de emergencia: todo personal dirigente debe cerciorarse de que en la etapa de inducción, el trabajador conozca las

emergencias más comunes que se pueden presentar, las salidas y vías de evacuación, la ubicación de los extintores y otros aspectos generales que la empresa considere conveniente tratar en éste momento, de acuerdo a la clase de riesgo de su actividad económica.

2.3.3.3 Tercera Etapa

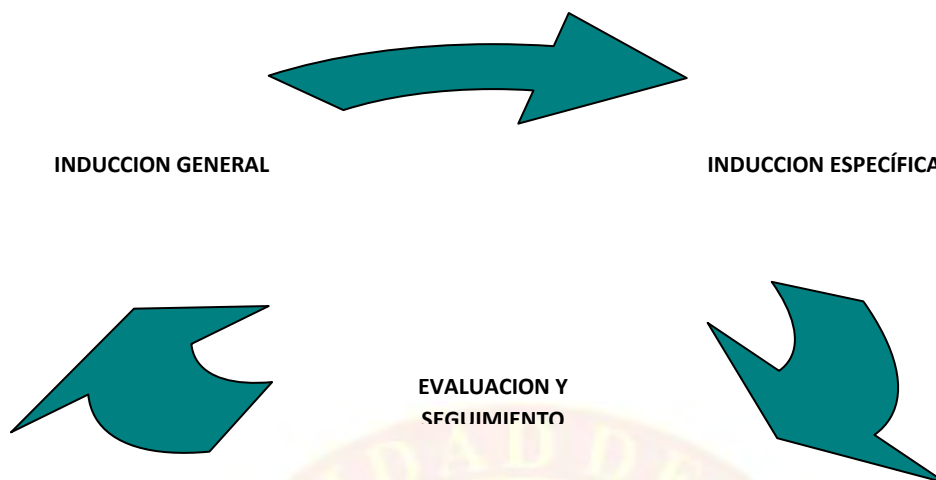
Evaluación y seguimiento.

Una vez culminado el proceso de inducción, y antes de terminar o durante el período de entrenamiento y/o de prueba, el personal dirigente del cargo debe realizar una evaluación para identificar cuáles de los puntos claves de la inducción, no quedaron lo suficientemente claros para el trabajador, con el fin de reforzarlos o tomar acciones concretas sobre los mismos (reinducción, refuerzos y otros)

Esta evaluación se debe hacer, con base en los documentos de registro donde consta que se recibió la capacitación por parte del trabajador.

En esta etapa, es recomendable, realizar evaluaciones periódicas de algunos cargos y funciones específicas según criterios propios de cada empresa, ya que en el día a día de la labores u ocupaciones, los procesos pasan a realizarse de forma mecánica, lo cual puede ser causal de errores de proceso, daños de maquinaria y hasta de promotores de riesgos o accidentes.

Para sintetizar, el proceso de inducción es un sistema dinámico en constante evolución, de intercambio de información entre el supervisor y el empleado, el cual se puede representar de la siguiente manera:



El proceso de inducción es continuo, en el que se consideran ciertas fases o etapas y en el cual la evaluación debe ser repetitiva o continua.

2.3.4 Ventajas del Programa de Inducción u Orientación

El programa de orientación brinda al nuevo empleado la confianza para su buen desenvolvimiento en la organización.

Chiavenato (2002) señala que el programa de orientación busca alcanzar los siguientes objetivos:

- Reducir la ansiedad de las personas: esta, generalmente es provocada por el temor que siente el trabajador de fracasar en el trabajo.
- Reducir la rotación: la rotación es más elevada durante el período inicial del trabajo, por el hecho de que los nuevos empleados se sienten ineficientes.
- Economizar tiempo: cuando los colegas y el supervisor los ayudan de manera integral y coherente, se integran mejor y con más rapidez.

- Desarrollar expectativas realistas: a través del programa de orientación el empleado sabe qué se espera de él y cuales son los valores deseados por la organización (pág. 158).

2.4 TIPOS DE SOCIALIZACIÓN

Para Chiavenato (2002), el proceso de inducción puede ser:

2.4.1 Formal o Informal

En este caso, el nuevo empleado es segregado y diferenciado para hacer explícito su papel de novato, aunque se formaliza la socialización.

2.4.2 Individual o Colectivo

Los nuevos miembros pueden socializarse individualmente o agruparse a través de un conjunto idéntico de experiencias.

2.4.3 Seriado o Aleatorio

La socialización seriada utiliza papeles que entrenan y estimulan al nuevo empleado, mientras que la socialización aleatoria no utiliza papeles, y los nuevos empleados deben actuar por su propia cuenta.

2.4.4 Uniforme o Variable

El programa fijo establece fases estandarizadas de transición de la etapa de aspirante a la etapa de empleado, se realiza espontáneamente sin estar sujeto a procedimientos aleatorios.

2.4.5 Refuerzo o Eliminación

La socialización por refuerzo confirma y apoya ciertas cualidades y calificaciones del empleado nuevo, mientras que la socialización por eliminación intenta eliminar o neutralizar ciertas características indeseables del reclutamiento y adaptarlo al nuevo papel que va a desempeñar. (Pág. 152)

2.5 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

2.5.1. Evaluación: En el ámbito formativo, hace referencia tanto a la evaluación individual de los conocimientos, habilidades y competencias de un individuo y su variación en el tiempo como a la valoración de programas formativos o de otra naturaleza en su totalidad. (Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección. 1999)

2.5.2. Inducir: Lograr por diversos medios que alguien realice determinada acción. (Diccionario Enciclopédico Larousse)

2.5.3. Orientación Profesional: Acción con carácter de consultoría orientada hacia el diseño de la carrera profesional de un individuo con el objetivo de aumentar las garantías personales y organizacionales en el caso de que se lleve a cabo en la propia compañía. (Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección. 1999)

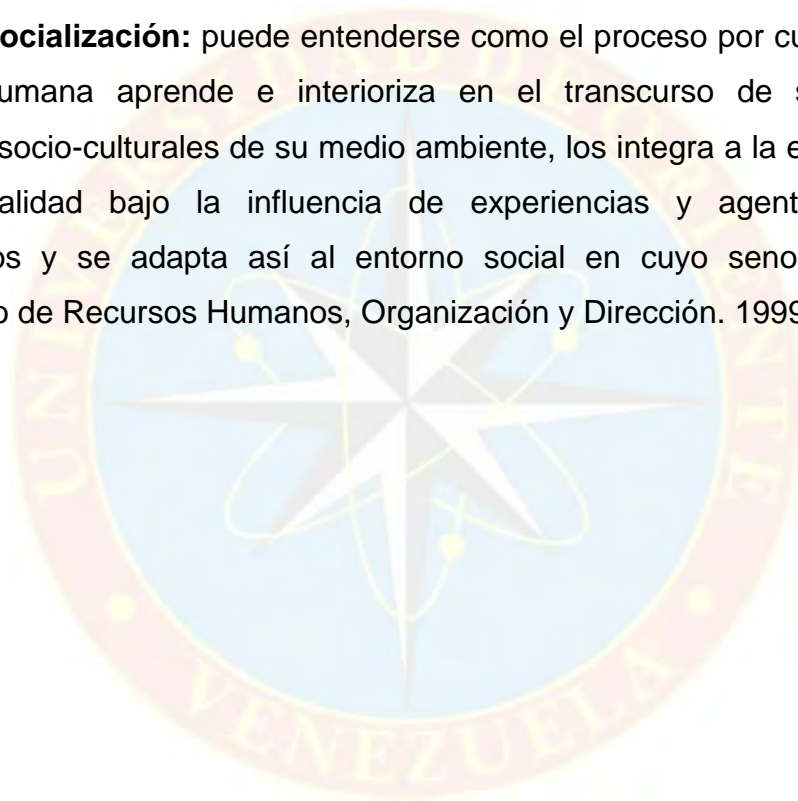
2.5.4. Programa: Presentación, esquema, boceto, (Diccionario océano)

2.5.5. Reclutamiento: Fase previa al proceso de selección que consiste en reunir un número importante de candidatos lo más ajustados posible al perfil

deseado para iniciar el proceso de selección propiamente dicho. (Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección. 1999)

2.5.6. Selección: Proceso mediante el cual se buscan, eligen e incorporan nuevos individuos-trabajadores a una organización. (Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección. 1999)

2.5.7. Socialización: puede entenderse como el proceso por cuyo medio la persona humana aprende e interioriza en el transcurso de su vida los elementos socio-culturales de su medio ambiente, los integra a la estructura de su personalidad bajo la influencia de experiencias y agentes sociales significativos y se adapta así al entorno social en cuyo seno debe vivir. (Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección. 1999).



CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al diseño o estrategia, la presente investigación es de campo por cuanto se recolectaron los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar las variables. En este caso, la investigadora se dirigió al SENIAT, para aplicar entrevista estructurada a la población objeto de estudio, los integrantes del Departamento de Fiscalización.

El manual de la UPEL (2003) describe la investigación de campo como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien de describirlos, 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. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (Pág. 14).

3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de ésta investigación es descriptivo. Las investigaciones descriptivas consisten fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. En este caso, se analizan y caracterizan las variables implícitas en los objetivos de la investigación los cuales son:

- Analizar el proceso de Inducción que se lleva a cabo en el Servicio Nacional de Administración Aduanera y Tributaria, Maturín -2010.

- Conocer la percepción del personal del Departamento de Fiscalización respecto al proceso de inducción recibido en el SENIAT.
- Identificar las actividades y el período de aplicación del programa de inducción.
- Indagar sobre los aspectos específicos del cargo y las condiciones laborales para los trabajadores del SENIAT.

3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN

Es el conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes.

En el caso particular de ésta investigación, el estudio estuvo enfocado en los trabajadores del Departamento de Fiscalización del SENIAT Maturín, cuya población asciende a veinte (20) personas, de las cuales diecinueve (19) son fiscales y un (01) coordinador de Departamento, obteniendo respuesta en una oportunidad sólo de tres (03) fiscales y posteriormente de siete (07).

Cargo	Numero	Tasa de respuestas
Coordinador	01	0
Fiscales Tributarios	19	07
Total	20	07

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para obtener los datos que ayudaron a realizar la investigación se aplicó una entrevista estructurada.

La entrevista estructurada se caracteriza por estar rígidamente estandarizada, se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes, quienes deben escoger la respuesta entre dos, tres o más alternativas que se les ofrecen.

Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responden pueden ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios actuales del sistema existente, usuarios potenciales del sistema propuesto o aquellos que proporcionarán datos o serán afectados por la aplicación propuesta.

Dentro de una organización, la entrevista es la técnica más significativa y productiva de que dispone el analista para recabar datos.

En otras palabras, la entrevista es un intercambio de información que se efectúa cara a cara. Es un canal de comunicación entre el analista y la organización; sirve para obtener información acerca de las necesidades y la manera de satisfacerlas, así como consejo y comprensión por parte del usuario para toda idea o método nuevo.

3.5 PROCEDIMIENTO

Los datos obtenidos fueron procesados de forma manual. La información obtenida se tabuló de acuerdo a los parámetros generales únicos para todos los datos y fue reflejada en cuadros.

A partir de la información obtenida se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados arrojados por la investigación.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

CUADRO 01 Distribución Absoluta y Porcentual sobre la Opinión de los Fiscales del SENIAT con Relación al Proceso de Inducción

OPINION	F.A	F%
El proceso de inducción es muy superficial y el tiempo de aplicación es muy escaso e influye muy poco en el desempeño del empleado, llevándolos a aprender sobre la marcha y a medida que comprenden lo importante de la función que desempeñan.	01	5
El proceso de inducción fue muy corto, sin embargo ha sido mejorado con el paso del tiempo.	01	5
En años anteriores el proceso de inducción se realizaba de manera satisfactoria, efectiva y a beneficio del nuevo ingreso, no obstante, en la actualidad el proceso de inducción ha desmejorado y no se lleva a cabo de forma permanente ni en forma efectiva.	01	5
No respondieron	17	85
TOTAL	20	100

Fuente: Entrevista aplicada a los Fiscales del SENIAT, mayo 2010

Con respecto a este punto, sólo se obtuvo respuesta de tres (03) fiscales, los cuales representan el 15% de la población, coincidiendo todos en que el proceso de inducción recibido es muy vago, consideran que la actividad no se lleva como debería, por lo tanto esta función debería ser asignada al personal

que cumpla con el proceso y que posea las características adecuadas para tal fin.

El 85% restante de la población no estuvo de acuerdo en que se le realizara la entrevista, la razón expuesta fue la falta de tiempo y la cantidad de trabajo acumulado.

Todos los empleados de una empresa, sobre todo los de nuevo ingreso, necesitan recibir inducción u orientación sobre las nuevas responsabilidades que está adquiriendo y esta orientación debe estar a cargo de una persona instruida para ello, de lo contrario se crearán en el trabajador ciertas dudas que esta persona no sabrá como aclarar.

En su opinión es prioritario que se retome este proceso para bien del colectivo laboral y para la misma institución y que además se tomen en cuenta todos los aspectos del proceso para garantizar al nuevo ingreso una inducción con resultados favorables.

Algunas empresas parecen no haber comprendido la importancia que tiene el proceso de inducción para sus trabajadores, sobre todo para los de nuevo ingreso. El talento humano es la pieza más importante de toda empresa y por lo tanto debe brindársele todo el apoyo necesario para que realice su trabajo de manera satisfactoria

CUADRO 02 Distribución Absoluta y Porcentual con Respecto a los Elementos Tomados en Consideración en el Proceso de Inducción General

ALTERNATIVAS	F.A	F %
Palabras de Bienvenida	6	20
Organigrama General	3	10
Historia	2	6.68
Misión	1	3.33
Visión	1	3.33
Recorrido por las instalaciones	4	13.33
Horario de trabajo	7	23.33
Beneficios	5	16.67
Políticas	1	3.33
TOTAL	30	100

Fuente: Entrevista aplicada a los Fiscales del SENIAT, mayo 2010

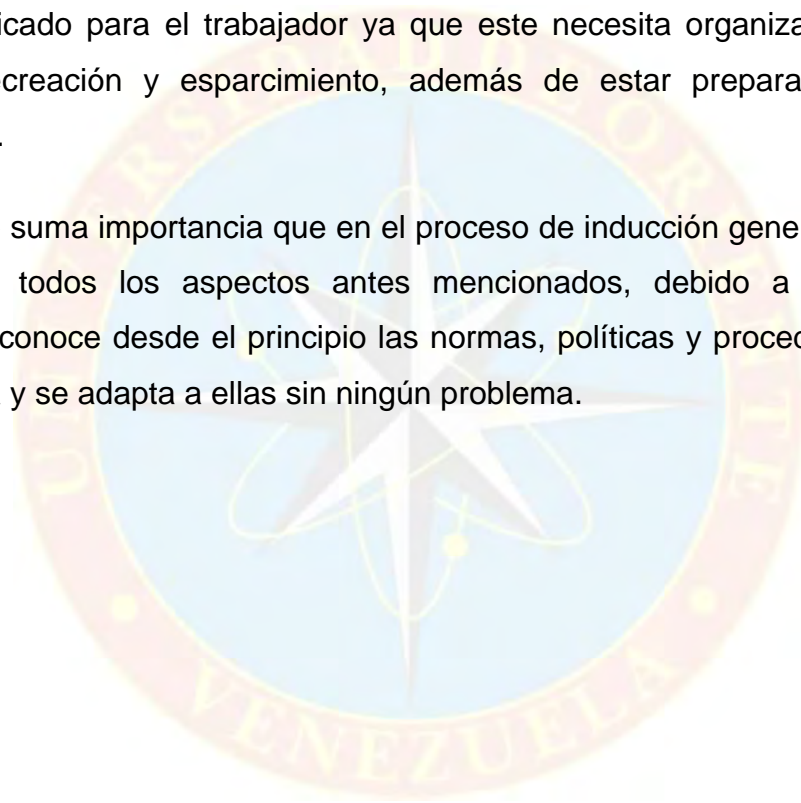
La inducción general le permite al trabajador conocer el ambiente en el que va a realizar sus labores, así como también sembrarle sentido de pertenencia con la organización, con esto se logra que el trabajador se sienta seguro de su puesto de trabajo y realice sus actividades de manera correcta.

En este aspecto se puede apreciar que la opción con mayor aplicabilidad fue el horario de trabajo representado por el 23.33%, seguido de las palabras de bienvenida con un 20% y luego beneficios con el 16.67%, es de notar que

de los fiscales que respondieron la entrevista sólo tres (03), es decir, el 10% conocen la ubicación de su puesto en el organigrama general de la organización, los puntos como historia, misión, visión y políticas se ubican en los últimos lugares con porcentajes de 6.68 y 3.33% respectivamente.

Los aspectos como vacaciones, períodos de evaluación, entre otros no son considerados sino hasta el momento que sea necesario. Cabe mencionar, que si bien estos no son los aspectos más importantes en esta etapa, tienen un gran significado para el trabajador ya que este necesita organizar su tiempo para la recreación y esparcimiento, además de estar preparado para su evaluación.

Es de suma importancia que en el proceso de inducción general se tomen en cuenta todos los aspectos antes mencionados, debido a que así el trabajador conoce desde el principio las normas, políticas y procedimientos de la empresa y se adapta a ellas sin ningún problema.



CUADRO 03 Distribución Absoluta y Porcentual en Relación a los Aspectos Cumplidos Durante la Inducción Específica

ALTERNATIVAS	F.A	F.%
Cargo a ocupar	07	17.94
Descripción de cargo	03	7.69
Presentación del supervisor inmediato	07	17.94
Presentación de los compañeros de trabajo	07	17.94
Relación del cargo con otras áreas	01	2.56
Reglamentos y procedimientos	01	2.56
No respondieron	13	33.37
TOTAL	39	100

Fuente: Entrevista aplicada a los Fiscales del SENIAT, mayo 2010.

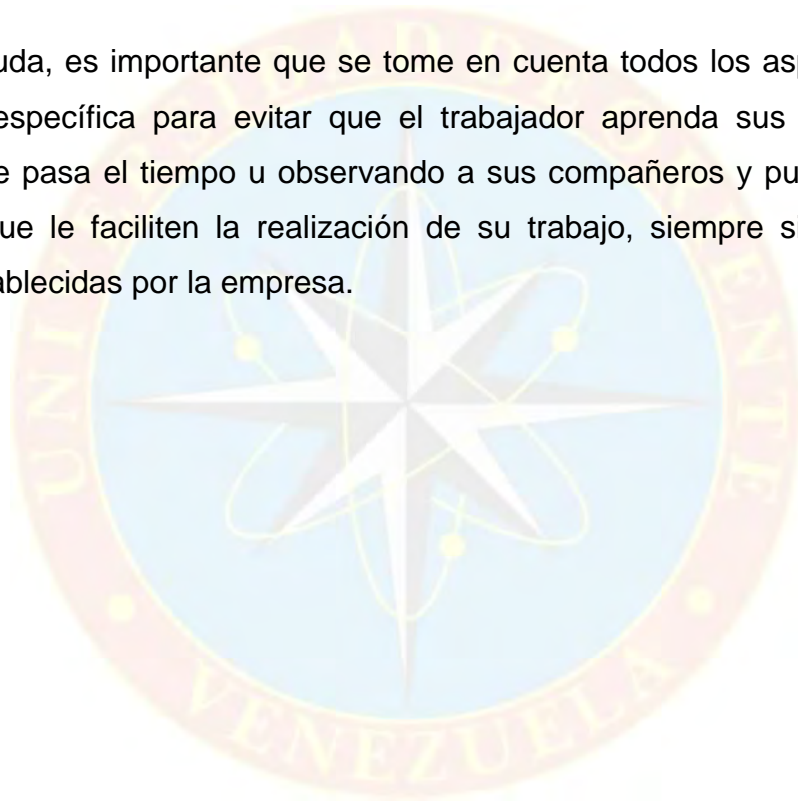
En la segunda etapa del proceso de inducción, se debe profundizar tanto como sea posible todos los aspectos inherentes al cargo a ocupar, qué, cómo, por qué y para qué realizar una actividad, son interrogantes que deben quedar suficientemente claras al nuevo empleado.

En cuanto a los aspectos relacionados con la inducción específica se pudo notar que los más relevantes corresponden al cargo a ocupar, presentación del supervisor inmediato y de los compañeros de trabajo con un

17.94%. Un aspecto tan importante como lo es la descripción del cargo no es tomada en cuenta en este punto.

Es importante que el trabajador tenga conocimiento de la relación que tiene su trabajo con las demás áreas de la organización, esto con el fin de que internalice la importancia del mismo y lo realice de manera correcta. De igual manera, conocer los reglamentos y procedimientos permitirá al trabajador cumplir con cada una de las exigencias del cargo.

Sin duda, es importante que se tome en cuenta todos los aspectos de la inducción específica para evitar que el trabajador aprenda sus funciones a medida que pasa el tiempo u observando a sus compañeros y pueda adoptar maneras que le faciliten la realización de su trabajo, siempre siguiendo las pautas establecidas por la empresa.



CUADRO 04 Distribución Absoluta y Porcentual Referente a la Información Recibida Sobre el Proceso de Evaluación y Seguimiento del Nuevo Empleado

INDICADORES	F.A	F%
Si	01	5
No	06	30
No respondió	13	65
TOTAL	20	100

Fuente: Entrevista aplicada a los Fiscales del SENIAT, mayo 2010

Una vez aplicadas las dos primeras etapas se debe proceder a evaluar al nuevo trabajador con el fin de verificar que toda la información que se le suministró le haya quedado lo suficientemente clara o para saber si debe repetirse algún punto, además de aclarar todas las dudas que existan tanto en el trabajador como en la persona responsable de aplicar la inducción. Luego de esto se le debe hacer un seguimiento al nuevo miembro de la organización para saber como ha evolucionado en la realización de sus labores.

Del total de siete (07) Fiscales que respondieron la entrevista sólo uno (01) recibió información sobre el proceso de evaluación representando el 5%.

Es importante que durante el período de prueba del trabajador, es decir, durante los tres (03) primeros meses, se realice una evaluación constante para verificar que se seleccionó a la persona correcta para ocupar el cargo así como también que el proceso de inducción ha sido exitoso.

Una vez superado el período de prueba se debe establecer el lapso de aplicación del proceso de evaluación de desempeño, que puede ser trimestral,

semestral, anual o como lo crea conveniente la persona encargada de realizar el mismo.

CUADRO 05 Representación Absoluta y Porcentual Sobre Información Recibida Respecto a las Competencias, Habilidades y Destrezas Deseables en un Trabajador del SENIAT

INDICADORES	F.A	F%
Si	03	15
No	04	20
No respondió	13	65
TOTAL	20	100

Fuente: Entrevista aplicada a los Fiscales del SENIAT, mayo 2010

El perfil de cargo indica cuales son los conocimientos, habilidades, destrezas, entre otros, que debe poseer una persona para ocuparlo. Es importante conocer todas estas características para evitar colocar a un trabajador en el puesto equivocado, ya que no todas las personas desarrollan sus conocimientos y habilidades de la misma forma.

Es importante destacar que un programa de inducción específico, logra brindar seguridad y comodidad al trabajador para realizar su labor, además de un buen rendimiento del mismo.

Con respecto a este punto, sólo el 15% de los entrevistados, es decir 03 personas, recibió información sobre lo que se denomina Perfil del Cargo. Chiavenato (2002): Para desempeñar bien un cargo, el ocupante debe tener competencias que varían según el cargo, nivel jerárquico y área de actuación. El ocupante debe saber manejar recursos, relaciones interpersonales,

información, sistemas y tecnologías en diferentes grados de intensidad. (pág. 167)

CUADRO 06 Representación Absoluta y Porcentual Con Relación a las Condiciones Laborales que Ofrece el Seniat a los Trabajadores

INDICADORES	F.A	F%
Si	05	25
No	02	10
No respondió	13	65
TOTAL	20	100

Fuente: Entrevista aplicada a los Fiscales del SENIAT, mayo 2010

Los beneficios representan una manera de compensar al trabajador por la realización de sus labores.

Este aspecto debe ser mencionado tanto en el proceso de inducción general como en el específico para que el trabajador los conozca desde el momento de su ingreso y no en caso de emergencia.

El cuadro N° 06 muestra que el 25% de las personas que respondieron la entrevista fueron informados sobre los servicios, planes, beneficios y demás condiciones ofrecidos por el SENIAT a sus trabajadores, lo que quiere decir que se brinda la información en su mayoría a los nuevos empleados. Con respecto a lo anterior, Chiavenato (2002) opina: “Beneficios sociales son las comodidades, facilidades, ventajas y servicios sociales que las empresas ofrecen a los empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones”. (pág. 283).

En cuanto a este punto, la población entrevistada manifestó que la organización les ofrece las ventajas contempladas en la Ley Orgánica del Trabajo tales como: seguros de HCM, estabilidad laboral, bonos, guarderías, oportunidades de estudio como post grados, entre otros beneficios que también brindan sensación de confianza a los trabajadores.

CUADRO 07 Representación Absoluta y Porcentual Referente a la Información Recibida Sobre los Aspectos Específicos del Cargo que Ocupan los Fiscales del SENIAT

INDICADORES	F.A	F%
Si	02	10
No	05	25
No respondió	13	65
TOTAL	20	100

Fuente: Entrevista aplicada a los Fiscales del SENIAT, mayo 2010

En cuanto a la descripción del cargo de Fiscal del SENIAT, sólo el 10% de los fiscales que respondieron recibieron la información al momento de su inducción, el 25% restante obtuvo los conocimientos con el paso del tiempo y a medida que realizaba su trabajo, el 65% restante no respondió la entrevista.

Es evidente que no se le brinda la debida importancia, lo que ocasiona que el trabajador se adapte y aprenda el trabajo de acuerdo las necesidades y situaciones que se le presenten. Chiavenato (2002) “la descripción del cargo es la definición escrita de lo que hace el ocupante del cargo, como lo hace y por qué lo hace”. (pág. 183)

El cargo es uno de los elementos que compone la organización y consta de un conjunto de deberes y responsabilidades que lo hacen diferente de los

demás cargos, por lo tanto deben definirse esa serie de responsabilidades y deberes para evitar errores en la ejecución de las labores.

Este punto de la inducción específica es de suma importancia, debido a que contiene todos los aspectos relativos al cargo a ocupar y el nuevo trabajador debe conocerlos



CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Finalmente, de acuerdo a la información brindada por parte de los Fiscales del SENIAT y una vez analizada se puede concluir que:

- La opinión de los trabajadores que forman parte del Departamento de Fiscalización del SENIAT mostró que en la organización no se lleva a cabo un proceso de inducción formal, es decir, la poca inducción que reciben es muy superficial
- Los fiscales consideran que la persona encargada de llevar a cabo el proceso de inducción no reúne el perfil para realizar dicha actividad.
- La etapa de evaluación y seguimiento post-inducción no se cumple,
- Con respecto al perfil del cargo, manifestaron que debería ser considerado con más responsabilidad al momento de colocar a una persona en determinado puesto.
- Pese a que la inducción presenta muchas fallas, los funcionarios expresaron que al momento de su ingreso se les participó sobre las condiciones laborales, planes y demás beneficios que ofrece la organización, lo cual representa un alivio para ellos puesto a que los hace sentirse seguros.
- La descripción del cargo a ocupar no es una información que se les proporcione a los trabajadores de inmediato, por lo que expresaron que generalmente aprenden sus funciones de los demás compañeros, lo cual es una evidencia clara de que la inducción no se cumple de manera satisfactoria.

RECOMENDACIONES

- Elaborar y aplicar un programa de inducción lo suficientemente amplio, que permita aclarar las dudas de cada trabajador, sobre todo el de nuevo ingreso y le permita sentirse seguro de sí mismo y de la institución a la que está ingresando
- Delegar la responsabilidad de ejecución del programa de inducción a las personas adecuadas, que pertenezcan al Departamento de Recursos Humanos y que posean los conocimientos, actitudes y habilidades suficientes para tal fin, de modo que puedan ofrecerle al trabajador la información correcta de la manera apropiada.
- Establecer el período de aplicación del programa de inducción y evaluación de los empleados de manera continua, puede ser semestralmente.
- Facilitar a cada trabajador la descripción del cargo a ocupar, esto para evitar que conozca por casualidad las labores y el procedimiento que debe realizar.
- En la medida de lo posible, evitar asignar un cargo a un trabajador que no cumpla con el perfil del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARTHUR, D. Selección Efectiva de Personal. Editorial Norma.

BRITO, R. (2007). Lineamientos para mejorar el proceso de inducción del personal que labora en el Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE). Universidad de Oriente. Núcleo Monagas. Maturín (tesis de grado sin publicar)

CHIAVENATO, I. (2002) Gestión del Talento Humano. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá. D.C.

CLARET, A. (2009) Cómo hacer y defender una tesis. 13 va Edición. Editorial Texto, c.a. Caracas. (Tesis de grado sin publicar)

FERNÁNDEZ RÍOS, M (1999) Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España

Galvis y Pérez. (2007) Análisis del Proceso de Inducción aplicado a los empleados de nuevo ingreso de la empresa Servicios Halliburton de Venezuela, S.A. Universidad de Oriente. Núcleo Monagas. Maturín (tesis de grado sin publicar)

GOTH, A. (1994) Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México D.F.

Marfisi.I. (2008) Lineamientos para mejorar el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso del departamento Administrativo del Hospital Central Dr. Manuel Núñez Tovar Maturín. Universidad de Oriente. Núcleo Monagas. Maturín. (Tesis de grado sin publicar)

VILLEGAS, J. (1997). Administración de Personal. Ediciones Los Heraldos Negros. Venezuela

WERTHER y DAVIS (2008). Administración de Recursos Humanos, El capital humano en las empresas. Sexta edición. . Editorial Mc Graw Hill. México, D.F.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

www.gestiopolis.com

<http://www.mistareas.com.ve/poblacion.htm>

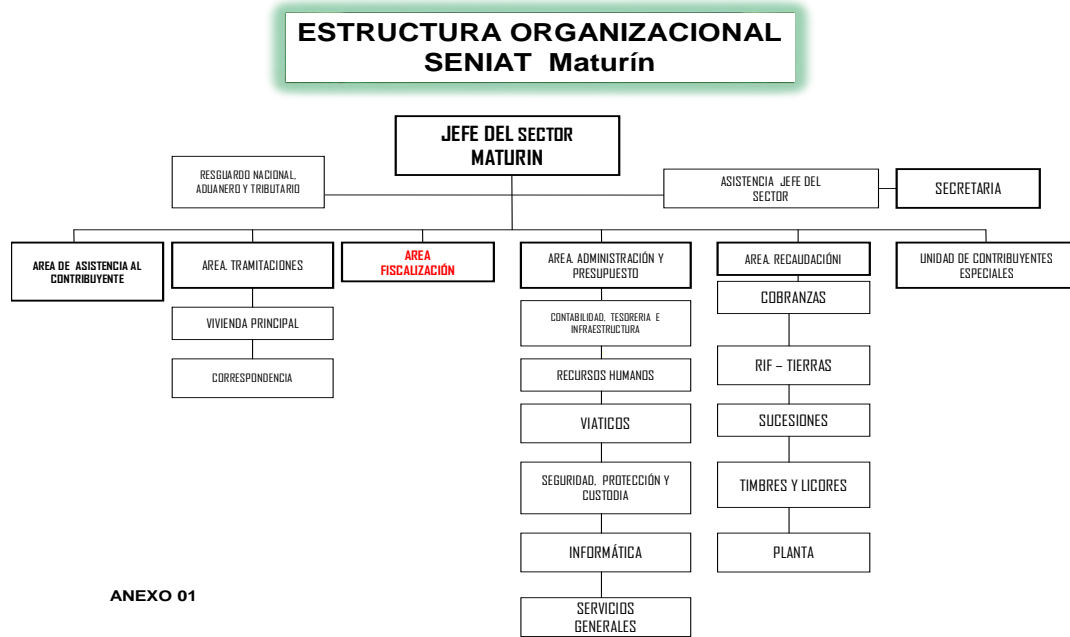
www.monografias.com

http://html.rincondelvago.com/entrevista_3.html

www.seniat.gob.ve



ANEXO 01: Organigrama Del SENIAT



ANEXO 02: Entrevista Aplicada



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

ENTREVISTA

Objetivo: El instrumento que se presenta a continuación tiene como finalidad dar respuesta a una serie de interrogantes que permitirán analizar el Proceso de Inducción del SENIAT.

Cabe destacar, que la información suministrada será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales. Por lo tanto, se agradece su valiosa colaboración y aportes que pueda brindar a fin de llevar a feliz término dicho proyecto.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
- Se presenta una serie de preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple que deberán ser respondidas claramente en forma individual.
- Señale con una X la respuesta que está de acuerdo a su opinión.
- No deje ninguna pregunta sin contestar.

Gracias.

Elaborado por:

Br. María Jiménez.

1. ¿Cuál es su opinión respecto al proceso de inducción aplicado al nuevo trabajador en el SENIAT?

2. Al momento de su inducción general cual(es) de los siguientes elementos se tomaron en consideración:

Palabras de bienvenida ()

Organigrama general ()

Historia ()

Misión ()

Visión ()

Recorrido por las instalaciones ()

Horario de trabajo ()

Beneficios ()

Políticas ()

Días de descanso ()

Vacaciones ()

Período de evaluación ()

Otro(s)

3. Indique cual (es) de las siguientes alternativas se cumplieron durante su proceso de inducción específica:

Cargo a ocupar ()

Funciones a desempeñar ()

Presentación del supervisor inmediato ()

Presentación de sus compañeros de trabajo ()

Descripción del cargo ()

Relación del cargo con otras áreas de trabajo ()

Reglamentos y procedimientos de trabajo ()

Procedimientos básicos de emergencia y/o primeros auxilios ()

Normas de seguridad y protección personal ()

Otro(s)

4. ¿Usted recibió información acerca del proceso de evaluación del desempeño de los trabajadores?

Si: (); No: ()

5. ¿En su orientación general recibió información sobre las competencias, habilidades y destrezas que debe poseer un trabajador del SENIAT?

Si: (); No: ()

Especifique:

6. ¿Durante su proceso de inducción fue notificado sobre cuáles son los planes y beneficios que ofrece el SENIAT a sus trabajadores de acuerdo a su cargo?

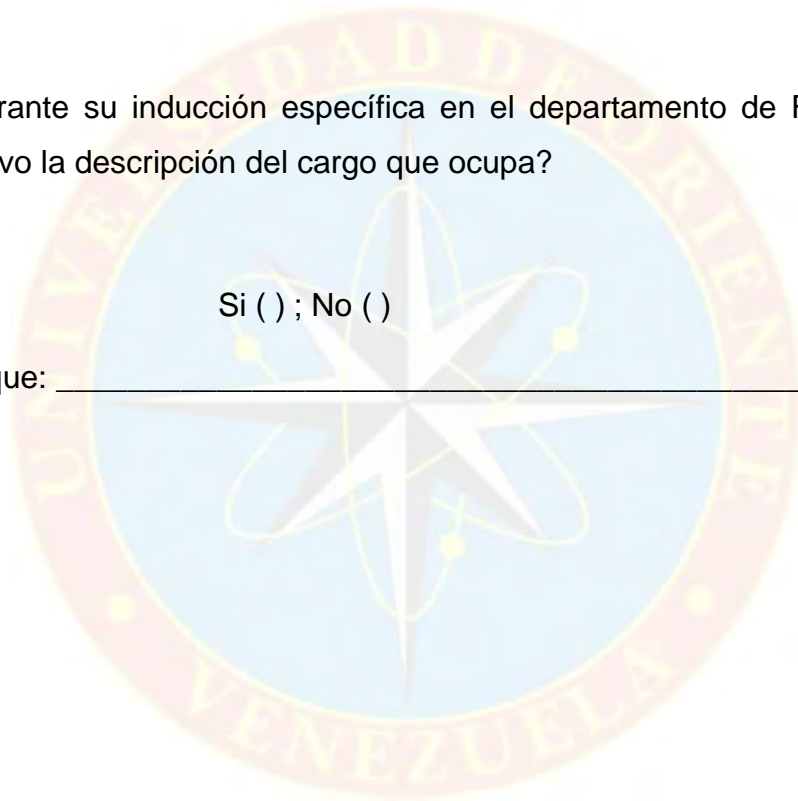
Si: (); No: ()

Explique:

7. ¿Durante su inducción específica en el departamento de Fiscalización obtuvo la descripción del cargo que ocupa?

Si () ; No ()

Explique:



HOJAS METADATOS

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

Título	ANALISIS DEL PROCESO DE INDUCCION CASO: DEPARTAMENTO DE FISCALIZACION DEL SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT) MATURIN 2010
Subtítulo	

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Jiménez L. María J.	CVLAC	C.I. 17.538.935
	e-mail	maria_jimenez412@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

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

Palabras o frases claves:

Inducción
selección de personal
Inducción
Gerencia de Recursos Humanos

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

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales Y administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

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

Resumen (Abstract):

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el proceso de Inducción del departamento de Fiscalización del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Para el desarrollo de la investigación fueron aplicadas técnicas e instrumentos de recolección de datos como: observación directa, revisión documental, y entrevista estructurada aplicada a 19 Fiscales y 01 Coordinador de área de la institución. El análisis de las técnicas de recolección de datos arrojó que la inducción que se brinda a los trabajadores al momento de su ingreso a la Organización, que es muy ambiguo, lo cual genera inseguridad, los obliga a aprender del día a día y los lleva a cometer errores involuntarios.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Lcda. Mogollón Nayibe	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	3.529.028
	e-mail	@hotmail.com
	e-mail	
Lcda. Astudillo Eugenia	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	11.006.215
	e-mail	
	e-mail	
Lcda. Pereira carmen	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	9.282.250
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

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

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2011	03	29

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

Lenguaje: spa

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

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

Archivo(s):

Nombre de archivo
MARIAJIMENEZBIBLIOTECA DOC

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

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

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

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciado

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

Área de Estudio:

Ciencias Sociales Y administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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


Estimado Profesor Martínez:


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


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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,


JUAN A. BOLANOS CUNELE
Secretario





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

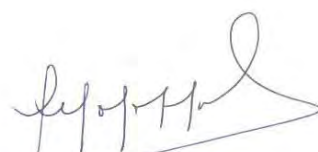
JABC/YOC/marija

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

Derechos:

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


JIMÉNEZ E. MARIA J.
C.I.: 17.538.935
AUTOR


Profa. MOGOLLON NAYIBE
TUTOR