



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

**LA INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE VINO BAR CAFÉ C.A,
CUMANÁ EDO SUCRE AÑO 2017.**

TUTORA:

Dra. María Montañez

AUTORAS:

Br.Barrios Michell C.I: 25.899.190

Br. Hernández Audimar C.I: 24.876.203

Br. Marchan María C.I: 24.754.612

Trabajo de Grado. Modalidad Curso Especial de Grado. Área de Psicología, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

CUMANÁ, MAYO 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	viii
LISTA DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	xi
CÁPTULO I	14
1.1-.Planteamiento del problema.	14
1.2-. Objetivos.	17
1.2.1-. Objetivo general.	17
1.2.2-.Objetivos específicos.....	17
1.3-. Justificación.....	18
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1-.Antecedentes de la Investigación.	20
2.1.1-. Antecedentes Internacionales	20
2.1.2 -.Antecedentes nacionales	21
2.1.3-. Antecedentes Locales.....	22
2.2-.Bases teóricas.	23
2.2.1-.Definiciones de inducción.....	23
2.2.2-.Objetivos de la inducción de personal.	24
2.2.3-.Tipos de inducción.	24
2.2.4-.Planeación de la Inducción.....	25

2.3-.Desempeño Laboral.....	26
2.3.1-.Factores que influyen en el desempeño laboral.	27
2.3.2-.El desempeño relacionado con las competencias.....	29
2.4-. Bases Legales.	29
2.5-.Relación Teórica Entre la inducción y el Desempeño Laboral.	31
2.6-. Marco organizacional.	32
2.6.1-.Misión.	34
2.6.2-.Visión.	34
2.7-. Estructura organizacional Vino Bar Café C.A.....	35
2.8-. Términos de concepto.	36
CAPÍTULO III	38
MARCO METODOLÓGICO.....	38
3.1-.Enfoques de la investigación.....	38
3.2-.Nivel de la investigación.....	38
3.3-.Diseño de la investigación	39
3.4-.Población y Muestra de la Investigación.....	39
3.5-.Fuentes de Información.	40
3.6-.Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.	40
3.7-. Técnicas de Procesamiento y Análisis de información.	41
CAPITULO VI.....	42
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	42
4.1-.Análisis e interpretación de los resultados.	42
CONCLUSIONES	52

RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS	58
HOJA DE METADATOS.....	65

DEDICATORIA

A **Dios** por otorgarme la vida, la salud y la fuerza necesaria para alcanzar este logro tan importante como estudiante, por darme a familiares y amigos de excelente corazón que cada día me apoyaron en esta larga historia, **¡SIN EL NADA SERÍA POSIBLE!**

A mi madre **Nereida González**, por su lucha, sus consejos, su apoyo por ser el motor que mueve mi mundo, gracias por tu amor incondicional, por inspirarme a ser mejor todos los días, no me alcanzara la vida para retribuirte todo lo que has hecho y haces por mi **¡TE AMO MAMITA!**

A mi hermana **Mineurys Barrios** mi ejemplo de lucha, de perseverancia, por apoyarme en todos mis proyectos de vida, por estar en cada momento que te he necesitado, mi segunda madre, mi mejor amiga **¡TE AMO HERMANA!**

A mi hermano **Javier Barrios**, por su cariño, su confianza y su amistad por brindarme tu ayuda en todo esta historia, por estar pendiente de mí en cada momento, por decirme siempre si se puede **¡TE AMO HERMANITO!**

A mis sobrinas **Sofía y Melannie** las que me sacan un sonrisa cuando más lo necesito, las personitas que me inspiran a seguir adelante para que algún día yo pueda ser su ejemplo a seguir. **¡LAS ADORO!**

A mi novio **Raúl Colina** por acompañarme a lo largo de mi formación académica, por tu amor, comprensión y tu amistad, por ayudarme en todo momento, por decirme que si lo podía lograr, hoy te digo lo logre. **¡TE AMO VIDA MIA!**

A mis compañeras **Audimar y Maria Elisa**, mis amigas, comadres las que se han vuelto mis hermanas gracias por su paciencia, sus consejos, por acompañarme en los días sin descanso, siempre unidas como una familia, soñando culminar esta meta, son parte importante de mi logro las risas, experiencia y hasta los momentos de estrés lo llevare en mi mente y corazón por siempre Dios las bendiga y la colme de bendiciones. lo logramos mis amigas. **¡LAS QUIERO!**

A demás familiares y amigos por su ayuda, por aportar un granito de arena para la consecución de una de las metas más importante de mi vida

Michell Barrios

DEDICATORIA

Primeramente a **Dios** todopoderoso y a mi **virgencita del valle** por darme la vida y darme la fuerza e iluminarme para seguir luchando por conseguir mi meta.

A mi madre **Amelia Suárez** por ser la luz en mi camino, en todo momento acompañarme y estar allí para lo que necesitará y sobre todo apoyarme en este recorrido tan importante para formarme como profesional, gracias madre.

A mi padre **Cruz M. Hernández** por ayudarme, a pesar de todo, brindarme su mano cuando lo necesite y acompañarme en este camino.

A mi hijo **Fabian Rivas**, sin duda alguna el motor de mi vida, la personita por la cual día a día me propongo y esfuerzo por ser mejor persona, ya que es a él a quien debo darle el mejor ejemplo. Gracias hijo por siempre sacarme una sonrisa cuando más lo necesito, eres mi alegría más grande, Te Amo hijo.

A mi esposo **Antonio A. Rivas**, quien me brindó su apoyo incondicional, en el momento que más lo necesite, acompañándome en todo momento y brindándome su mano amiga e impulsándome para seguir recorriendo mi camino, muchas gracias por eso y mucho más, Te Amo Amor.

A mi hermano **Cruz D. Hernández**, quien también me impulso a conseguir mi sueño y me apoyo, a mi sobrina **Francheska** por ser una personita especial para mí y por la que me esfuerzo por ser mejor para que un mañana siga mis huellas.

A mi prima **Adelmaris Gutiérrez** pues fue una de las primeras personas que me ayudaron a que este sueño de ser una profesional siguiera, brindándome su apoyo cuando más lo necesite. A mi cuñada **Karla** y mi suegra **Mirla** por haber puesto su granito de arena y con ello contribuir al logro de mi meta.

A mis amigas, comadres y sin duda alguna hermanas de la vida, **Michell Barrios y María E. Marchan**, quienes me acompañaron y guiaron en este camino brindándome sus buenos consejos y aprendizajes para mejorar cada día en mi formación profesional por eso hoy por hoy le doy gracias por apoyarme y espero que dios las colme de bendiciones, muchas alegrías para su vida y éxitos profesionalmente colegas, las quiero amigas.

A demás familiares y amigos que me apoyaron y brindaron su ayuda para que este sueño fuese posible.

Audimar Hernandez

DEDICATORIA

Ante todo a **Dios** y a la **virgen** por darme la vida y fuerza para seguir adelante en todo el camino de mi vida.

A mi madre **Maurelia Suarez**, por ser un ser humano excepcional, por apoyarme en todo, inculcándome buenos sentimientos y valores, diciéndome siempre que nada en la vida es fácil, pero con esfuerzo y perseverancia todo se puede lograr, gracias a ti hoy estoy cumpliendo mi más anhelado sueño, Te amo madre.

A mi padre **Julián Marchan**, por ser un gran apoyo para mí en toda mi carrera y en la vida, gracias por siempre estar hay conmigo incondicionalmente, disponible para todo lo que necesite, hoy te agradezco por eso y este logro no se estuviese cumpliendo si no hubiese contado con tu apoyo muchas gracias, Te amo papa

A mi hermano **José Miguel Marchan**, por decirme que podía lograr todo lo que me propusiera, apoyándome siempre y animándome cuando sentía que no podía más, que era demasiado, hoy te digo que es verdad que tenías razón, que si podía y lo logre, hoy estoy alcanzando una gran meta y tú fuiste un pilar fundamental para cumplirla. Te quiero

A mis amigas incondicionales **Audimar y Michell**, les agradezco por permitirme forma parte de su grupo, y por darme la oportunidad de ser sus amigas, desde el comienzo nos propusimos alcanzar esta meta y miren hoy después de tanto esfuerzo, perseverancia y luchando en contra de todo, lo logramos, recuerdo que nunca fue fácil que siempre teníamos algo en contra que no nos dejaba avanzar, pero nunca nos rendimos y miren ahora tanto esfuerzo nos fue recompensado y de qué manera, nuestra formación como unas profesionales, lo logramos amigas.

A mi mascota **Vido J Marchan** que ha estado conmigo desde el comienzo en las buenas y en las malas, apoyándome en todo, recibíendome con un saludo alegre cada día, tú me das fortaleza y ganas de seguir adelante porque sé que contigo puedo contar, gracias por siempre estar hay para mí.

Así mismo a todas aquellas personas tanto familiares como amigos que no nombro, pero que estuvieron hay ayudándome a cumplir uno de los sueños más grande para mí, muchas gracias.

María Elisa Marchan

AGRADECIMIENTO

Ante todo a **Dios** por darnos la vida, la salud, además de guiarnos por el camino correcto, brindándonos la fortaleza para afrontar todos los retos, permitiéndonos así llegar a un momento tan especial e importante que es la culminación de nuestra formación como profesionales.

A nuestros **Padres** por ser los pilares fundamentales para la consecución de este gran logro, por todo su sacrificio, no nos alcanzara la vida para agradecerles tanto amor, apoyo y comprensión. **¡Muchas Gracias!**

A la **Universidad de Oriente** por abrirnos sus puertas, y brindarnos los conocimientos y las herramientas necesarias, para así mejorar como persona y a su vez formarnos como profesionales de calidad. Así mismo a los profesores de la escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, que nos dieron el apoyo para realizar esta investigación en especial a las Profesoras Oly Mata, y Marina Patiño, por su aliento y por la toda las dudas aclaradas que nos ayudaron a superarnos como persona y profesionales. **¡Muchas Gracias!**

A las tres organizaciones que nos permitieron desarrollar los conocimientos adquiridos a lo largo de esta historia, brindándonos la información necesaria para culminar nuestro trabajo de grado. **¡Gracias!**

A las tutoras académicas **Zelideth, Omaira y María** por otorgarnos toda su experiencia y por estar a disposición en cualquier duda o incertidumbre que surgió en el camino, gracias a su guía y apoyo fue posible la realización de este trabajo de grado.

Michell Barrios

Audimar Hernández

María Elisa Marchan

LISTA DE TABLAS

CUADRO N°01 El puesto que usted desempeña es:	42
CUADRO N°02 ¿Cuándo usted ingresó a la organización recibió información sobre?	42
CUADRO N°03 ¿Cuándo usted ingresó a la organización le indicaron cuáles eran?	43
CUADRO N°04 ¿Cuándo usted ingresó en la organización le hicieron un recorrido por? .	44
CUADRO N°05 Cuando usted ingreso a la Institución, recibió alguna información sobre:	44
CUADRO N°06 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución fue presentado a?	45
CUADRO N°07 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución recibió información sobre los beneficios socioeconómicos a los que tiene derecho?	46
CUADRO N°08 ¿Cuándo usted ingresó a la organización quien le informó sobre las funciones y responsabilidades de su trabajo?	47
CUADRO N°09 Cuando usted ingresó a la organización se le informó sobre	48
CUADRO N°10 ¿Cuánto tiempo le llevó conocer las funciones y responsabilidades de su trabajo?	49
CUADRO N°11 Durante las primeras semanas de su permanencia en la organización, su supervisor se aseguró de:	50
CUADRO N°12 Considera usted que la información recibida durante los primeros días en la Empresa Vino Bar Café fue	51

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CATEDRA: LIDERAZGO



**LA INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE VINO BAR CAFÉ C.A,
CUMANÁ EDO SUCRE AÑO 2018.**

TUTORA:

Dra. María Montañez

AUTORAS:

Br. Barrios Michell C.I: 25.899.190

Br. Hernández Audimar C.I: 24.876.203

Br. Marchan María C.I: 24.754.612

RESUMEN

La inducción es un proceso que debe estar presente en toda entidad de trabajo, para que el personal conozca con exactitud cuáles son sus funciones y responsabilidades a su cargo y por consiguiente elevar el desempeño laboral para el logro eficaz de las metas organizacionales. El propósito de este proyecto de investigación es analizar la influencia de la inducción en el desempeño laboral de los trabajadores de Vino Bar Café C.A. esta investigación es de tipo descriptiva, ya que lo que pretende es describir la realidad del problema planteado. Para lo que se aplicó un instrumento el cual fue el cuestionario utilizando como población a veinte (20) trabajadores que laboran en dicha empresa, dado que es una población manejable, los cuales proporcionaron toda la información pertinente. En donde los resultados arrojaron, que, el proceso de inducción si es dado en dicha empresa, de manera adecuada pero no existe una persona fija para realizar dicho proceso, es por ello que la empresa Vino Bar Café, C.A, debería buscar un profesional en el área, con las competencias necesarias, para la realización del proceso de inducción a los nuevos empleados así como también, informarle el personal con más antigüedad, las orientaciones necesaria para mejorar la forma de realizar sus actividades laborales y corregir fallas que se susciten dentro de la organización.

Palabras claves: La inducción, proceso, desempeño laboral, trabajadores, orientaciones.

INTRODUCCIÓN

En el transcurrir del tiempo, a medida que han surgido nuevos cambios en el mundo y con esto diferentes teorías, el elemento humano sigue siendo esencial y un recurso muy importante para la organización. Pues estos son los encargados de llevar a cabo todos los planes ejecutado por la directiva de la organización, así como también de dar funcionamiento a la misma de tal forma que se puedan cumplir todos los objetivos presentes en las organizaciones.

Es por ello que las personas al momento de realizar sus actividades deben recibir una orientación, que es lo que se conoce como inducción de personal, de allí la importancia de la misma dado que le facilita al empleado la realización de sus tareas, así como también la adaptación a su medio de trabajo y la ubicación de su cargo.

Donde Castillo (2004) señala que:

La inducción es un proceso sistemático de orientación que utiliza la organización para la familiarización de los nuevos empleados con los objetivos y valores de la compañía; a través de la inducción se influyen en los conocimientos, actitudes y comportamientos del nuevo personal que ingresa en una organización. (p.144)

Entendiéndose así que dicho proceso es la guía y bienvenida que deben dar al nuevo empleado que ingrese a la organización con el fin de ubicarlo dentro de su área laboral y con ello dotarlos de nuevos conocimientos que vayan en pro al fortalecimiento de todos y cada uno de los talentos que posean las personas que hacen vida dentro de las empresas.

A su vez es de relevancia hacerle saber mediante dicho proceso al nuevo empleado todos los aspectos relacionados con la organización tales como, los objetivos, las políticas, las normas y procedimientos, los valores, la misión y la visión, de tal forma que se vayan sintiendo identificado con la misma.

Surgiendo así interés del trabajador hacia el cumplimiento de sus funciones y generando con esto sentimiento de satisfacción hacia su equipo trabajo permitiendo así generar compromiso y cooperación dentro de su ámbito laboral que ayude a la creación de un buen ambiente laboral y fomentando con ello las buenas relaciones y actitudes positivas que permitan el desarrollo de sus actividades de una manera acorde.

Así de esta manera se van presentado diferentes tipos de inducción que permitan notar al trabajador una diferencia de una y otra debido a que la inducción específica es aquella que brinda información sobre aspectos de un área en concreto y la otra se refiere a la inducción general la cual hace referencia a toda la información necesaria que se amerita saber de toda la empresa en general.

Considerando todo lo anteriormente expuesto es importante señalar que los gerentes también deben tener la facilidad para brindarle información necesaria no solo al nuevo elemento que ingrese a la empresa, sino también a todos aquellos empleados que ya están dentro de la organización debido a los nuevos cambios que vayan surgiendo en la misma para así corregir las fallas que se vayan dando.

Destacando así la importancia tan grande que tiene la inducción de personal dentro de la organización, reconociendo con esto la ayuda que presta dicha inducción para desempeñar un rol en la misma de manera adecuada, de tal forma que el desempeño laboral sea el más idóneo para contribuir con el desarrollo de la organización.

Por lo que se refiere a desempeño laboral, Palacio, (2005) plantea que:

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p.155)

Entendiéndose así que el desempeño laboral es la conducta y acción que realiza un empleado al momento de llevar a cabo sus actividades laborales, todo esto influenciado por los diferentes elementos presentes en el entorno laboral que repercuten también en el buen desempeño del empleado para la ejecución de sus labores.

En resultado el proceso de inducción un elemento influyente en el desempeño laboral de los empleados en las organizaciones, dado que este proceso es el que le brinda los conocimientos previos para la ejecución de las actividades laborales y así desarrollar sus tareas con éxito y contribuir a los logros organizacionales.

De todo lo anteriormente planteado nace la necesidad de conocer si el proceso de inducción es o no dado a todos los empleados que prestan sus servicios dentro de la empresa Vino Bar Café, C.A. es por esto que se realizara este estudio el cual lleva por nombre, la inducción y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Vino Bar Café, C.A, surgiendo como objetivo principal analizar la influencia de la inducción en el desempeño laboral de los empleados de dicha empresa, así como también constatar si dicho proceso es llevado a cabo y de qué manera, a su vez identificar quienes son los encargados de realizar el proceso de inducción. Todo esto en pro de contribuir al cumplimiento de las metas organizacionales para brindar a la empresa oportunidades de evolución y crecimiento lo cual es uno de los objetivos principales de toda organización.

CÁPTULO I

En este capítulo se muestra de forma detallada el problema, con las interrogantes a las que se darán respuesta a lo largo de la investigación en cuestión, seguido de esto se puntualizan el objetivo general y los objetivos específicos para lograr dar respuesta al problema que se plantea y por último se enmarca la justificación del porque se eligió el tema y objeto de estudio.

1.1.-Planteamiento del problema.

En la actualidad en un mercado con tantas competencias, las organizaciones luchan por mantenerse en el tiempo y adaptarse a los cambios, además de propiciar mejorar día a día, es por ello que las empresas se deben ocupar en implementar nuevos avances en cada una de las funciones cotidianas. Entendiéndose que las organizaciones son entes cambiantes que todos los días se ven influenciado por el entorno, es por esto que a medida que avanza como por ejemplo la tecnología ellas deben avanzar y estar siempre a la vanguardia no quedarse atrás, dado que es lo que le va a permitir evolucionar. Pues esto ha ayudado mucho a que las mismas se vean en la obligación de implementar programas.

Resaltando que dentro de esos programas están el reclutamiento, la selección y la inducción de personal. Cabe destacar que este último es el primer paso para la integración de los empleados de la manera más adecuada en las diversas actividades tanto organizacionales como individuales. Por lo tanto resulta ser una técnica ventajosa para clarificarles a los trabajadores su papel, la importancia de las funciones que ejecuta y los objetivos de la organización.

Los programas de orientación no solo van destinados a los nuevos trabajadores, si no, también para los más antiguos, dado que en las organizaciones constantemente surgen cambios para mejorar el desempeño, disminuir los márgenes de errores y aumentar la productividad organizacional, siendo de gran importancia que las empresas encaminen a

sus empleados para que se adapten a los cambios implementados dentro de la misma, esto influye de manera positiva aumentando el nivel de conocimiento que posee el trabajador sobre la organización y conlleva al desarrollo de las capacidades y habilidades profesionales y personales.

Sobre el concepto de inducción Mercado, M. (1989) señala que "La teoría y práctica, define a la inducción como: el conjunto de actividades, que se realizan dentro de la administración de personal, con el objeto de guiar, orientar e integrar al elemento nuevo al ambiente de trabajo." Para los efectos de esta investigación, se considera que la inducción es una tapa de integración y enfoque para encaminar tanto al nuevo talento humano como aquellos que ya están dentro de la organización, para eliminar la incertidumbre del funcionamiento organizacional y de las tareas inherentes al cargo.

Teniendo en cuenta la importancia de los programas de inducción, cabe destacar que ayudan y favorecen a que el trabajador tenga un buen desempeño laboral. Según Chiavenato (2000) define el desempeño como "las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización."

El nivel del desempeño laboral de los empleados en general es un factor determinante para el logro de los objetivos ya que permite medir las potencialidades, los conocimientos y las formas de desenvolverse en las actividades o tareas asignadas. En su efecto la inducción es una de las fases primordiales para que los trabajadores nuevos optimicen su desempeño laboral debido a que en esta etapa de orientación se les hace saber los aspectos formales de la organización, los objetivos y estrategias, los niveles jerárquicos, la cultura organizacional, las tecnologías, la remuneración, practicas operacionales y la importancia que ameritan las tareas y responsabilidades a su cargo para el logro de los objetivos organizacionales.

Por otro lado, en el caso de los empleados que tienen más tiempo dentro de la organización ayuda a reformular la manera de realizar los métodos y procedimientos laborales y las medidas de productividad en pro al mejoramiento continuo de sus funciones, además es una guía de acción que les permite integrarse a los continuos cambios que se dan dentro de la empresa. Un elaborado programa de inducción ahorra tiempo, dinero y esfuerzo del talento humano tanto en los empleados como los que ocupan puestos superiores ya que la mayoría de las dudas más frecuentes son eliminadas con la orientación y simultáneamente mejora el desempeño laboral y la productividad.

Siendo de mucha relevancia la implementación por lo antes mencionado la inducción como técnica para eliminar las primeras interrogantes de los nuevos elementos y las interrogantes de los trabajadores con más tiempo cuando surgen cambios internos dentro de la organización de esta investigación nace la necesidad de analizar el proceso de inducción de Vino Bar Café, C.A es allí donde surgen las siguientes preguntas:

¿Cómo se lleva a cabo el proceso de inducción actualmente en Vino Bar Café C, A?

¿Quiénes son las personas responsables de aplicar el proceso de inducción en Vino Bar Café C.A?

¿Cuáles son las técnicas para la aplicación del proceso de inducción en Vino Bar Café C.A?

¿Cuál es la influencia de la inducción en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de Vino Bar Café C.A?

¿Cómo ayuda la inducción como un factor de éxito en la Gestión de Recursos Humanos en Vino Bar Café C.A?

1.2-. Objetivos.

1.2.1-. Objetivo general.

Analizar la influencia de la inducción en el desempeño laboral de los empleados de Vino Bar Café C.A.

1.2.2-.Objetivos específicos.

- Determinar cómo se lleva a cabo actualmente el proceso de inducción en Vino Bar Café C.A.
- Identificar quienes son los responsables de aplicar el proceso de inducción en Vino Bar Café C.A.
- Definir las técnicas a seguir para la aplicación del proceso de inducción en Vino Bar Café C.A.
- Determinar cómo ayuda la inducción como un factor de éxito en la Gestión de Recursos Humanos en Vino Bar Café C.A.

1.3-. Justificación.

Hoy en día Las organizaciones presentan una deficiencia a la hora de implementar la inducción al recurso humano ya que no se le ha dado la importancia necesaria a este primer paso que es tan valioso para el acoplamiento de los individuos dentro de cualquier lugar de trabajo, esto se debe al el afán de integrarse a los cambios presentes en la sociedad actual, han pasado por alto proporcionarles a los trabajadores que ingresan a desarrollar actividades laborales en una empresa, la inducción correspondiente, ya que ellas solo buscan crecer y mantener su continuidad en el tiempo.

A pesar de que dentro de la mayoría de las organizaciones se ha perdido la implementación de programas de inducción y cada día aumenta la incertidumbre para los nuevos miembros de las mismas los cuales necesitan de una supervisión continua porque no poseen los conocimientos de cómo se ejecutan las actividades dentro de ese sistema organizacional no se ha logrado familiarizar a los miembros de la organización con la el importante papel que juega la orientación en las empresas. Por ello es relevante que las instituciones realicen el proceso de inducción no solo a los nuevos empleados sino a todos aquellos que la necesite.

Es primordial conocer que si las organizaciones, enfocaran la inducción como técnica para el mejoramiento del desempeño laboral, los recursos humanos estarían mejor capacitado para realizar las actividades correspondiente a su puesto de trabajo, reduciendo los márgenes de errores y hasta los riesgos presentes en el lugar de trabajo además ayuda a la permanencia del personal, ya que, la situación de incertidumbre de cómo se debe o no hacer las actividades, gracias a la implementación de programas de orientación del talento humano la disminuiría en gran medida o hasta se eliminaría por completo.

Para la empresa Vino Bar Café C.A será una investigación beneficiosa debido a que a través de la misma se utilizara la inducción como técnica para el mejor desempeño laboral aumentando a su vez la productividad de la organización si se realiza la inducción de la

manera más adecuada y se le explica de forma detallada el funcionamiento organizacional en general, las vías formales de comunicación, quien será su jefe inmediato y las tareas y responsabilidades a su cargo, esto ayudaría al trabajador a ubicarse dentro del contexto organizacional de la empresa, pues es de suponerse que si tiene claro todos esos aspectos lograra reducir el nerviosismo de los primeros días de trabajo, la perdida de material y tiempo.

Por otra parte este proyecto de investigación se considera fundamental para las autoras como estudiantes de gerencia de recursos humanos conocer los programas de orientación que se implementan al personal nuevo que ingresa a Vino Bar Café C.A. ya que servirá como experiencia para ejercer la profesión en cuestión.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1-.Antecedentes de la Investigación.

2.1.1-. Antecedentes Internacionales

García, G (2014) realizo una investigación en la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango (Guatemala) titulada “Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial” donde se planteó como objetivo general determinar si el programa de inducción influye en el desempeño del personal del precitado sector. Sobre esto la autora llegó a concluir que al implementar un proceso de inducción o de información inicial para el trabajador de recién ingreso, se muestran ciertos cambios positivos dentro de los que se encuentran que un 26% se ve motivado, en el mismo porcentaje del 26% ha aumentado su productividad y desempeño laboral, ha disminuido en un 18% la rotación, y en un 9% las ausencias, existiendo un 21% que no respondió, sin embargo en la misma investigación se destaca que el 41% de las empresas de este sector no explican bien en que consiste el proceso de inducción y para qué es necesario.

Tomando esto en cuenta se puede decir que el estudio realizado por esta autora es de utilidad para la actual investigación, pues la misma posee información clara acerca de la influencia de la inducción en el desempeño del personal, además muestra otras variables que contribuyen a aumentar el desempeño como la disminución del ausentismo y la rotación de trabajadores.

Guerrero y Reyna (2014) publico una investigación realizada en la universidad central de Ecuador (Quito) la cual lleva por nombre “Cómo aporta la inducción laboral en el desempeño de las actividades de los conductores automovilísticos y motorizados de Telconet S.A.” Donde el objetivo fundamental fue elaborar y aplicar un programa de

inducción laboral con el propósito de conocer su influencia en el desempeño laboral estas autoras concluyeron que la elaboración y aplicación de un sistemático y adecuado proceso de inducción, tiene una incidencia positiva en los empleados de nuevo ingreso, y también en los empleados antiguos, específicamente a nivel de su desempeño laboral. Un análisis comparativo entre los empleados que recibieron inducción laboral y los que no la recibieron, permitió establecer una diferencia significativa. Con la recomendación; aplicar en todos los empleados, sean estos de nuevo ingreso como en los que ya pertenecen a la organización, el manual de inducción laboral mediante charlas, talleres y asumir esta herramienta organizacional como un proceso fundamental del área de recursos humanos.

Según lo expuesto por las autoras antes citadas la aplicación de un adecuado proceso de inducción puede traer resultados positivos para la organización mientras que el hecho de no realizar la inducción puede que no sea tan beneficioso, ya que el desconocimiento del trabajo, del funcionamiento y de la empresa como tal acarrea un gran riesgo de que no se realicen las actividad correctamente, además señalan que a los más antiguos se les debe dar también un proceso de inducción para que conozcan y se adapten a los nuevos cambios que se dan dentro de las empresas.

2.1.2 -.Antecedentes nacionales

Carvajal, Guzmán y Mota (2011) realizaron una investigación en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas titulada diseño de un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos (CANTV), donde se plantean como objetivo principal diseñar un programa de inducción el personal de nuevo ingreso de la organización ya citada mediante la misma las autoras llegaron a concluir que si se implementara un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso traería resultados positivos y además facilitaría la rápida adaptación a su nuevo lugar de trabajo, jefes y compañeros, por otra parte se determinó que la mayoría de los empleados más o menos el 58% no recibieron un proceso de inducción regular donde se le explicara, la estructura organizativa, las tareas y responsabilidades a su cargo y se haya hecho una

presentación formal ante sus compañeros de trabajo mientras que el restante 42% si lo recibió.

El estudio realizado por estas autoras es de gran relevancia ya que, ayuda a entender cuán importante es crear un programa de inducción uniforme siguiendo una serie de pasos, para todos los empleados que ingresen a las organizaciones, ya que esto contribuye a que los trabajadores tengan menos interrogantes en su nuevo lugar de trabajo y que realicen las actividades mucho mejor traduciéndose esto es una mejora en su desempeño.

2.1.3-. Antecedentes Locales.

Rincones, M (2012) efectuó una investigación intitulada la “elaboración de un manual de inducción para los trabajadores de Toyota De Venezuela C, A planta Cumaná, año 2011” Donde se estableció como objetivo general elaborar un manual de inducción para los trabajadores de la planta ya mencionada. Siguiendo el orden de ideas esta autora concluyo, que los trabajadores están conscientes del nivel de importancia que posee el proceso de inducción, en pro al desempeño eficiente en las actividades laborales y al bienestar social y económico de la organización así como para la seguridad integral de dicho personal.

En este sentido, la investigación realizado por dicha autora, sirve como aporte para este proyecto ya que evidencia claramente la distinción de las organizaciones cuando los empleados se concientizan acerca del valor que tiene el proceso de inducción con respecto a otras organizaciones donde los empleados no tienen claro cuáles son las responsabilidades y tareas inherentes al cargo.

2.2.-Bases teóricas.

2.2.1.-Definiciones de inducción.

La inducción es necesaria en toda organización ya que es la presentación de la empresa al nuevo trabajador, esta a su vez agiliza la adaptación del individuo. En tal sentido Dessler, (2000) define a la inducción de personal como: "un componente del proceso socializador del nuevo empleado e implica inculcar en todos los empleados los criterios, valores y patrones de comportamiento que se espera de el en la organización y en sus departamentos". (p.261)

En relación con de la idea anterior se puede decir que la inducción no es más que el primer contacto de los trabajadores con su nuevo lugar de trabajo, en esta etapa se le explica a los mismos los aspectos que deben conocer de la empresa y el papel que cumplirá dentro de ella.

Por otra parte, Castillo, (2004) señala que:

La inducción es un proceso sistemático de orientación que utiliza la organización para la familiarización de los nuevos empleados con los objetivos y valores de la compañía; a través de la inducción se influyen en los conocimientos, actitudes y comportamientos del nuevo personal que ingresa en una organización. (p.144)

En cuanto a lo señalado, la inducción se da mediante una serie de pasos unidos entre sí, en función de que los nuevos miembros de la organización se integren más rápido al proceso laboral, mediante la explicación de los aspectos más relevantes de la organización. La inducción de personal Según Chiavenato, (2007) establece que es:

el entrenamiento inicial destinado a los nuevos miembros de la organización, para acostumbrarlos al lenguaje usual de la empresa, los usos, las costumbres internas, la estructura de la organización, principales productos y servicios, la misión, visión y los objetivos organizacionales. (p.261)

Basándose en las definiciones anteriores las autoras consideran para efectos de este proyecto que la inducción de personal es el primer encuentro de los trabajadores con la

organización se da mediante un proceso continuo llevado a cabo dentro de la organización, y debe ser aplicado a todos los trabajadores de nuevo ingreso, con el fin de lograr la adaptación y la familiarización con su nuevo lugar de trabajo.

2.2.2.-Objetivos de la inducción de personal.

Según Mondy Y Noe (2001:183) la inducción tiene tres objetivos fundamentales:

Facilitar el ajuste de nuevo empleado a la organización: la inducción ayuda al nuevo empleado a ajustarse a la organización, tanto formal como informalmente. La primera desea que el empleado se vuelva productivo con la mayor rapidez posible, las explicaciones que le dé, el supervisor respecto al cargo puede ayudar mucho a acelerar este proceso por eso el empleado necesita saber específicamente lo que significa el puesto; y la segunda, el empleado es recibido de manera amistosa con sus compañeros y es introducido al grupo.

- Proporcionar información respecto a las tareas y las expectativas en el desempeño: los empleados deseen y necesitan saber exactamente lo que se espera de ellos.
- Reforzar una impresión favorable: el proceso de inducción puede ayudar mucho al empleado al calmar los temores que pudiera tener acerca si habrá tomado una buena decisión de empleo. El trato amable que se le dé al empleado desde su llegada hará que este se sienta cómodo y seguro, y con ánimo de trabajar.

Como se ha dicho los objetivos del proceso de inducción que es el primer contacto que se les da a los empleados que pasan a formar parte de la empresa. Busca darle mayor seguridad al trabajador de nuevo ingreso, explicando todos los puntos de relevancia que este debe saber de la organización y toda la información de rutina de actividades laborales para su integración rápida en el ambiente laboral.

2.2.3.-Tipos de inducción.

En cuanto a Castillo, (2004:154) determina que dentro de los tipos de inducción se encuentran:

Inducción General: se refiere a la orientación principal sobre la organización que se le indica al nuevo integrante a través de charlas, programas, folletos ilustrados. Dicha

inducción facilita la información referentes a: campos de actividad de la empresa, antecedentes y origen de la misma, estructura organizativa, objetivos, importancia, de los valores culturales, normas, políticas, horarios de trabajo, días de pago, entre otros aspectos de índole general.

Inducción Específica: donde se genera información sobre las tareas inherentes al cargo o al puesto; es decir, se refiere a la orientación específica que trata de aspectos propios del departamento y del puesto específico que ocupara el nuevo trabajador. Del mismo modo se les explicará el papel del proceso específico de producción de la empresa y de las actividades que cumplirá. Además, se le presentará a todos sus compañeros de trabajo y se le hará saber las posibilidades de crecimiento en el departamento y en las otras áreas de la organización que le estén relacionadas al puesto que ocupa en la estructura organizativa.

En otras palabras la inducción es dividida en dos tipos ya que por una parte la inducción general, busca hacer énfasis en que los trabajadores conozcan sobre los procesos, funciones y cultura organizacional de la empresa es el primer encuentro con la institución a la que se están incorporando mientras que en segundo lugar la inducción específica, explica de manera más detallada sus responsabilidades, supuesto de trabajo y presenta a los que serán sus nuevos compañeros de labores.

2.2.4-.Planeación de la Inducción.

Para la iniciación de todo proceso, se debe tener un plan de acción integrado por una serie de pasos a seguir interrelacionados entre sí, en pro de llegar al objetivo preestablecido. La planeación es el conjunto de medidas, que se deben tomar para lograr los efectos deseados, de allí la importancia, en que la Inducción se encuentre perfectamente planeada.

2.2.4.1-.Etapas de la Planeación de la Inducción:

a) Fijar los objetivos de la Inducción, de su programa y de su alcance.

- b) Determinar la calidad, y la cantidad de los recursos, con que cuenta para llevar a cabo los objetivos.
- c) Analizar estudios, sobre aprendizaje y comportamiento humano, que puedan orientar, acerca de los posibles obstáculos para la inducción.
- d) Analizar, los programas de inducción que existan, y estudiar su contenido, de tal forma que se puedan identificar, los puntos que sean de mayor utilidad a la organización.
- e) Elaborar varios programas, y evaluarlos, a fin de determinar el que mejor, se adapte a las necesidades de la organización.

2.3.-Desempeño Laboral

El desempeño es la eficacia de cada persona dentro de las organizaciones de esto depende el nivel de productividad y calidad de los productos y servicios que se ofrecen al mercado, por lo que el desempeño laboral se relaciona de gran manera con comportamiento organizacional del individuo. Robbins, Stephen, Coulter (2013) citado por Sum, M (2015) lo define como un "proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales"(p.26).

Esto quiere explicar que en general el desempeño es tomado como una forma de medir los resultados obtenidos por la organización, por un departamento o por un individuo. La medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual sin dejar a un lado los objetivos empresariales.

Por lo que se refiere a desempeño laboral, Palacio, (2005) plantea que:

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p.155)

De acuerdo con los aportes del autor precitado se puede decir, que el desempeño laboral es la conducta y la acción que ejecuta el empleado en el área de trabajo en un periodo de tiempo determinado, influenciado por los factores del entorno laboral con el propósito de alcanzar metas organizacionales e individuales.

Bittel, (2000), plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. (p.52). De hecho, el desempeño está interrelacionado con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

2.3.1.-Factores que influyen en el desempeño laboral.

Son muchos los factores que afectan o mejora el desempeño de los individuos dentro de las organizaciones, pero los más relevantes según lo señalado por Quintero, Africano, Faría (2008:40,41) son:

Satisfacción del trabajo: la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima: es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Trabajo en equipo: es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el

servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Capacitación del trabajador: el objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos.

Elementos del Desempeño Laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera q una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Al respecto, Chiavenato (2000:367) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización

Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

2.3.2.-El desempeño relacionado con las competencias.

Benavides (2002:72), al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Las autoras coinciden con estos aportes precitados ya que es necesario para una persona todos estos aspectos y factores enunciados, pues así podrán lograr tantos sus metas personales como organizacionales alcanzando el máximo rendimiento en su puesto de trabajo, por esta razón es muy importante la presencia de todas las aptitudes, habilidades, conocimientos y potencialidades de la persona.

2.4-. Bases Legales.

Constitución De La República Bolivariana De Venezuela (1999) Artículo 87:

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

Este artículo se relaciona con el tema de estudio que se lleva a cabo debido a que todo trabajador y trabajadora tienen derecho a un trabajo estable y sobre todo que las condiciones ambientales de trabajos y todos los procedimientos necesarios para la

adaptación de los trabajadores a su puesto laboral se cumplan y sean las más adecuadas brindándoles confianza y seguridad para así desempeñar de una mejor manera sus labores.

Según la ley orgánica del trabajo las trabajadoras y los trabajadores según en lo dispuesto en el artículo 432 “Efecto de la Convención Colectiva”:

Las estipulaciones de la convención colectiva de trabajo se convierten en cláusulas obligatorias y en parte integrante de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren durante su vigencia en el ámbito de aplicación de la convención, aun para aquellos trabajadores y aquellas trabajadoras que no sean integrantes de la organización sindical u organizaciones sindicales que hayan suscrito la convención.

Las estipulaciones de las convenciones colectivas beneficiarán a todos y todas los trabajadores y las trabajadoras de la entidad de trabajo aun cuando ingresen con posterioridad a su celebración.

Con respecto a lo señalado en este artículo es obligatorio que todos los integrantes de la entidad de trabajo sepan de sus derechos y gocen de los beneficios de la convención colectiva sin importar que el empleado sea nuevo en su puesto de trabajo, aun así le corresponde dichos beneficios.

De acuerdo a lo establecido en el reglamento de la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT), en el artículo 16. Capítulo I numeral 12. Del instituto nacional de prevención, salud y seguridad laboral (INPSASEL) una de sus competencias señala que debe: “Desarrollar programas de educación y capacitación técnica para los trabajadores y las trabajadoras y los patronos y las patronas, en materia de seguridad y salud en el trabajo”.

Así pues como lo establece este reglamento al iniciar un trabajador sus actividades laborales además de sus tareas y de su entorno laboral se le debe informar detalladamente a los trabajadores mediante su inducción de todos los riesgos laborales que se encuentren presenten tanto en el puesto como dentro de la organización para evitar posibles lesiones y enfermedades ocupacionales.

Por último lo que establece la ley del estatuto de la función pública en sus Artículo 1 y 10 respectivamente. Cabe destacar que a diferencia de otras leyes del territorio nacional esta ley fue creada particularmente para dirigir la gestión en entidades públicas.

En el artículo 1 numeral 2, correspondiente al título I de esta ley establece:

La presente Ley regirá las relaciones de empleo público entre los funcionarios y funcionarias públicos y las administraciones públicas nacionales, estatales y municipales, lo que comprende; El sistema de administración de personal, el cual incluye la planificación de recursos humanos, procesos de reclutamiento, selección, ingreso, inducción, capacitación y desarrollo, planificación de las carreras, evaluación de méritos, ascensos, traslados, transferencias, valorización y clasificación de cargos, escalas de sueldos, permisos y licencias, régimen disciplinario y normas para el retiro.

Dicha ley aclara que será ella la encargada de guiar todos los procedimientos de administración de recursos humanos, incluyendo la capacitación el cual es el tema de estudio en cuestión, es decir, que dentro de la administración publica cada organización se apegara a una serie de normas para llevar a cabo dichos procedimientos.

En el artículo perteneciente al capítulo IV de la ley antes mencionada, referente a las atribuciones de las oficinas de recursos humanos se establece que: "crear y programar los procesos de inducción, desarrollo, y capacitación del personal, de conformidad con las políticas que establezca el ministerio de planificación y desarrollo".

Por otro lado la ley del estatuto de la función pública explica que cada oficina encargada de la administración de personal tendrá la obligación y responsabilidad de crear el proceso de inducción apegado a la serie de normas esblencadas previamente por dicha ley.

2.5-.Relación Teórica Entre la inducción y el Desempeño Laboral.

Tomando en cuenta que la inducción es uno de los primeros procesos socializador del nuevo empleado e implica inculcar en los mismos los criterios, valores y patrones de comportamiento que se espera de él en la organización, es decir, no es más que el primer

contacto de los trabajadores con su entorno laboral y por su parte el desempeño laboral es el comportamiento que posee un empleado en su área de trabajo.

En este caso se puede deducir que la primera tiene gran relación con la segunda, Pues la existencia de un adecuado proceso de inducción contribuye a que los empleados tengan un mejor desempeño laboral debido a que en esta etapa se le expone a los nuevos miembros las tareas y responsabilidades inherentes al cargo que desempeñaran y a los no tan nuevos se les expresa los riesgos que pueden acarrear el incluir nuevas tecnologías a la empresa.

Así mismo, un empleado que reciba un buen proceso de inducción es ventajoso para la organización pues tendrán los conocimientos adecuados para realizar sus funciones y con ello se podrá aumentar el rendimiento en el trabajo, además con esto se permitirá minimizar los márgenes de errores y de esta manera podrán demostrar sus aptitudes y habilidades y con ello lograr las metas organizacionales.

2.6-. Marco organizacional.

El restaurant **Vino Bar Café, C,A** nace el día 29 de marzo del 2007, teniendo como primeros dueños al sr. Yhamal Aboohssan, Isam Zaiad Aboohssan y Geomar Antonio Marín Moreno, el cual presenta su domicilio en la ciudad de cumana, municipio sucre del estado sucre, en el C.C Marina Plaza, edificio Darsenas, planta baja, local 7. AV. Perimetral.

Objetivo: principalmente la prestación del servicio de tasca-bar Restaurant, pista de baile, sala show, venta al detal de bebidas alcohólicas, comidas, organización y presentación de música en vivo.

El 12 de diciembre del año 2007, se realiza una asamblea general donde se expone que el socio Geomar Marin le ofrece sus acciones a Isam Aboohssan las cuales ambos

rechazaron y logran vender las acciones al sr. Markus Hecmucht Shultz Malave en (10.000.000) quedando como presidente el sr. Markus Shultz, después como primer vicepresidente al socio Thamarl Aboohssan y seguido al vicepresidente al socio Isan Aboohssan, el día 30 de octubre el sr. Markus Shultz realiza una asamblea con el motivo de apertura una sucursal en la Av. Bermúdez entre calle Vargas y blanco Fombona al lado del C.C “Cumana Plaza”, el cual se rige por los mismos estatutos de Vino Bar Café, C.A.

También se hace acreedor del 100 por ciento de las acciones, comprando las acciones a los hermanos Aboohassan; posteriormente hereda en vida a sus hijos Markus Shultz Bermúdez y Kira Shultz Bermúdez, quedando el sr. Markus Shultz Malave con un 50% de las acciones nombrado como presidente y Marcus Shultz Bermúdez como vicepresidente y con un 25% y vicepresidente 2 Kira Shultz Bermúdez el 5 de mayo del 2010, se realiza una asamblea para realizar la apertura de una sucursal en las mismas instalaciones del local N° 5 para agrandar el salón Vino Bar Café, C.A.

Desde ahí hasta la actualidad, se ha posicionado como uno de los más altos restaurant de alta calidad de la ciudad de Cumaná; con una variedad de platillos Regional, Nacional e Internacional con un personal altamente calificados, chefs nacionales e internacionales.

Brindando así el mejor servicio y una estadía agradable con varios ambientes, terrazas al aire libre, vista al mar y salones privados con aire acondicionado.

Bases legales Vino Bar Café, C.A.:

- El Dr. Jorge Badaracco inscribe este documento en el registro de comercio bajo el N° 85 tomo 4-3, derechos pagados 120.420 en planilla 49645; como un primer socio Geomar Antonio Marin Moreno C.I 13.773.000.

- La Dra. Zuleika Ortiz Giron inscribe en el registro comercial bajo el N° 67 tomo A-18 derechos pagados por 203.212.80 según planilla N° 55571 la venta de las acciones al sr. Markus Shultz por el sr. Geomar Marín.
- El Dr. Ramón Rodríguez inscribe en el registro comercio bajo el N° 23 tomo 9-A RM424 derechos pagados 161.20 según planilla RM N° 42400000820 la cual el sr. Markus Shultz Malave compran las acciones de los hermanos Aboohssan otorgándole un 25% a Markus Shultz Bermúdez y el 25% a Kiara Shultz Bermúdez y el sr. Markus Shultz Malave con un 50% de sus acciones.

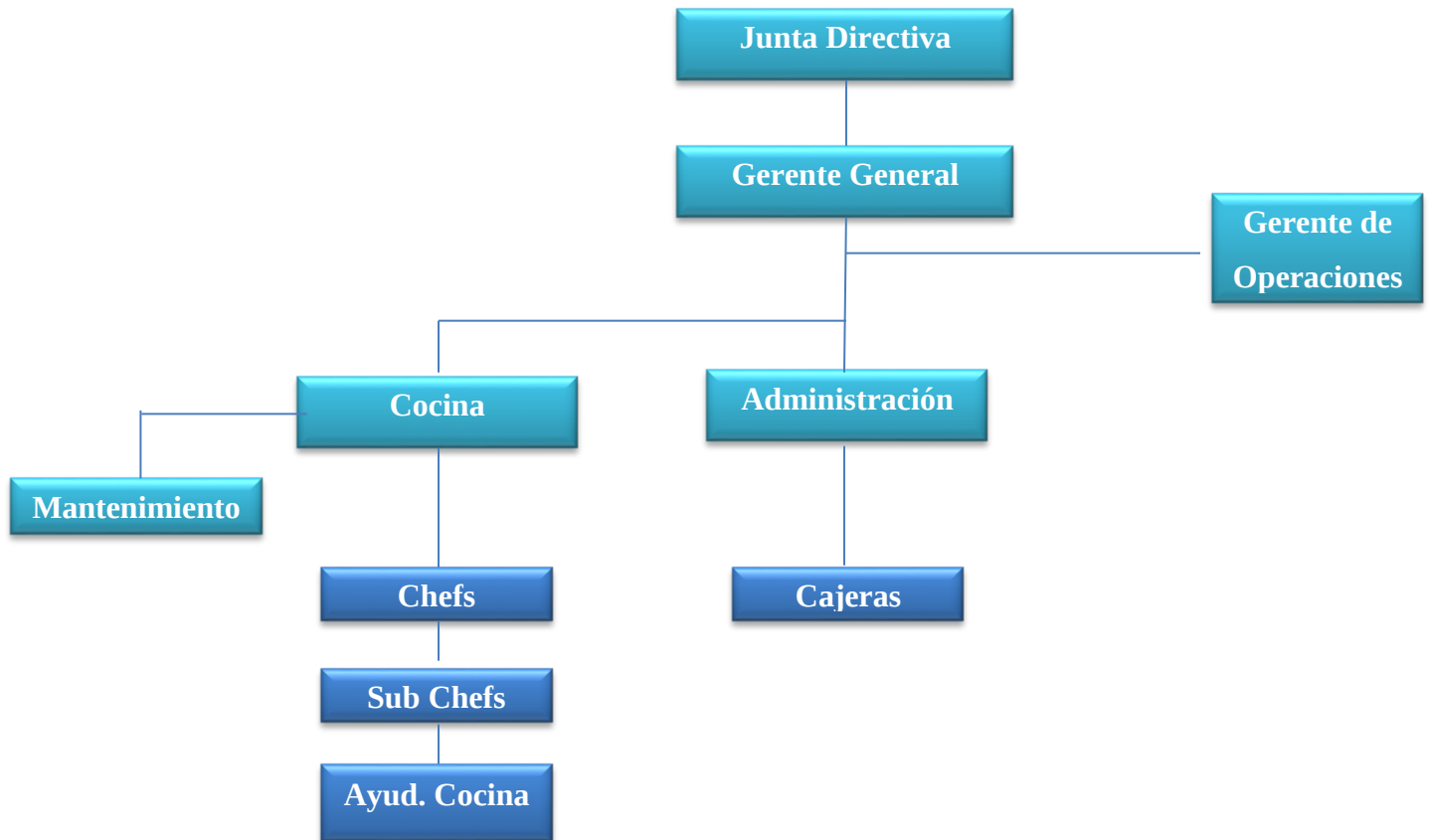
2.6.1.-Misión.

Vino Bar Café, C.A. Es una empresa que se dedica a ofrecer a sus clientes alimentos de calidad y un ambiente familiar agradable con una excelente relación, costo, beneficio, así como un servicio orientado a satisfacer y superar sus expectativas complaciendo así su paladar.

2.6.2.-Visión.

Vino Bar Café, C.A. busca, ser líder en la preparación de comida nacional e internacional de la más alta calidad con un excelente servicio y calidad en nuestros productos para lograr la consolidación en la preferencia de sus clientes.

2.7-. Estructura organizacional Vino Bar Café C.A.



2.8-. Términos de concepto.

Adaptación: Cambio o ajuste de un órgano sensorial a la estimulación de entrada. Se dice de los cambios estructurales y conductuales que sufre un organismo o parte de este para ajustarse más adecuadamente a las condiciones ambientales en las cuales debe vivir.

Aprendizaje: Adquisición del conocimiento de algo por medio del estudio, el ejercicio o la experiencia, en especial de los conocimientos necesarios para aprender algún arte u oficio.

Capacitación: Es el proceso para enseñar a los empleados nuevos, las habilidades básicas que necesitan saber para el desempeño de su trabajo.

Desarrollo: es todo intento por mejorar el desempeño presente o futuro a los trabajadores, enseñándole conocimientos, cambiando sus actitudes o aumentando sus habilidades.

Desempeño: Es el acto y la consecuencia de desempeñar, cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

Experiencia: Conjunto de conocimientos que se adquieren en la vida o en un período determinado de ésta.

Organización: Ordenamiento de elementos o partes de una manera integrada o cooperativa, grado de integración o cooperación en una totalidad compleja.

Orientar: Colocar una cosa en una posición determinada respecto a los puntos cardinales o ponerla en determinada dirección.

Persona: Constelación de la personalidad que sintetiza el funcionamiento socialmente simbólico del hombre. Es puramente partitiva y representa la identidad afectiva mostrada en las interrelaciones.

Productividad: Es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil y provechoso o grado de producción por unidad de trabajo.

Programa: Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

Sociedad: Gran cantidad de personas mutuamente interdependientes. Organización social, grupo formado por el desempeño común de ciertas tareas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

3.1.-Enfoques de la investigación

De acuerdo al proyecto que se pretende realizar las autoras seleccionaron que el enfoque es de tipo cuantitativo. Con respecto a esto Grinnell (1997:1) plantea que “el enfoque cuantitativo es un paradigma de la investigación científica, ya que emplea procesos cuidadosos sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento”.

Para efectos de este proyecto se considera que el enfoque es de tipo cuantitativo porque, permitirá analizar la inducción del personal de Vino Bar Café, C.A y cómo influye lo antes mencionada en el desempeño de cada trabajador de dicho restaurant, así como también expresar a través de datos estadísticos la cantidad de trabajadores a la cual se le aplico un respectivo proceso de inducción y cuáles no, además si actualmente saben cómo tal en que consiste el mismo.

3.2.-Nivel de la investigación

Con respecto al tema de estudio se puede decir que esta investigación será de tipo descriptiva. Según Gil (s/f: 36)” establece que este estudio se utiliza cuando se desea describir una realidad en todos sus componentes principales”. Por otro lado, Arias (2008:22) considera que los estudios descriptivos “consiste en caracterizar un hecho, fenómeno o grupos de sujetos, con el fin de establecer sus estructura o comportamiento”.

Este proyecto será de tipo descriptivo debido a que se aspira describir todos los elementos que están involucrados en el proceso de inducción de los trabajadores de Vino

Bar Café, C.A mediante un cuestionario el cual arrojará el resultado de cómo se da la inducción dentro de la institución antes mencionada.

3.3.-Diseño de la investigación

En el presente proyecto que busca el estudio de la inducción y su influencia en el desempeño, se optó por realizar una investigación de campo, la cual refiere al hecho de que el investigador recaba la información que necesita por medio de documentos, además buscara la información de primera mano, es decir, hará acopio de información sin que esta ya este registrada o documentada, y lo hace a través de alguna técnica específica, como la entrevista o el cuestionario Fernando Reza Becerril (1997:237-238).

En base a lo anteriormente expuesto se dice que el tema de estudio será de campo ya que las principales fuentes de información serán las acotaciones de los trabajadores del restaurant VINO Bar Café, C.A los cuales proporcionaran toda la información necesaria para saber el nivel de conocimiento sobre la inducción y si es aplicada o no en la organización, y así mismo los factores que intervienen en dicha inducción, y como a su vez esto influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.

3.4.-Población y Muestra de la Investigación.

Tomando en cuenta lo establecido por Balestrini (2006:141) señala que “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella lo más exactamente posible”. Al respecto se deduce que en este proyecto se trabajara con población, pues el restaurant VINO Bar Café, C.A cuenta con una cantidad de solo veinte (20) trabajadores y por ende no supera el mínimo de 100 personas para convertirse en una muestra manejable estadísticamente.

3.5.-Fuentes de Información.

Para efectos de la investigación se considera que el proyecto de investigación tendrá fuentes primarias, un dato primario señalan Grande y Abascal, (2009) “es la que el investigador crea expresamente para un estudio concreto”. Esta información no existe en el momento en que se plantea la necesidad de utilizarla, por lo que se emplean diversas técnicas para obtenerla tales como: la observación o con métodos experimentales o bien mediante encuestas, que posteriormente serán tratadas con las herramientas estadísticas adecuadas (p.60)

Existe otra fuente de información como lo es la secundaria Bounocore (2001) la define como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos” (p.229). Incluyendo la producción documental electrónica de calidad.

Es por esto que las fuentes utilizadas para la realización del proyecto en cuestión serán de tipo primarias, empleando para esté la información recabada de los cuestionarios, obtenidas directamente de los empleados de Vino Bar Café C.A. A su vez se utilizarán también fuentes secundarias libros, tesis, trabajos de investigación que tengan referencia con el nombre o algún apunte de importancia para el proyecto, ya que estas serán de ayuda para el proyecto.

3.6.-Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.

Con respecto a esto según Rodríguez Peñuelas (2008:10) determina que “Las técnicas son los medios empleados para recolectar información”.

Entendiendo esto se puede aportar que las técnicas e instrumentos servirán de ayuda y serán la clave para obtener información y datos exactos del proceso de inducción de los trabajadores del restaurant Vino Bar Café, C.A y como esta influye en el Desempeño Laboral de cada uno de ellos.

Es importante señalar que la técnica a utilizar será la encuesta, conjuntamente con el instrumento de cuestionarios, donde Díaz de Rada (2001:13), describen a la encuesta como “la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

3.7-. Técnicas de Procesamiento y Análisis de información.

Tamayo y Tamayo (S/F: 103) establece que el procesamiento de los datos no es otra cosa que el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones. Por lo tanto se trata de especificar el tratamiento que se dará a los datos, ver si se pueden clasificar, codificar y establecer categorías precisas con ellos.

Esto es de suma importancia para el presente proyecto, pues permitirá determinar con exactitud y plasmar mediante datos estadísticos la cantidad de personas que se ven afectadas por no contar con la presencia de un proceso de inducción adecuado, de acuerdo a la cotidianidad del trabajo y las tareas y responsabilidades que debe ejecutar.

CAPITULO VI

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1-.Análisis e interpretación de los resultados.

CUADRO N° 01 El puesto que usted desempeña es:		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Empleados	9	45%
Obreros	11	55%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

De la totalidad de la población encuestada un 55% desempeñan un cargo de obreros y el otro 45% son empleados.

CUADRO N°02 ¿Cuándo usted ingresó a la organización recibió información sobre?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
La Institución en general	12	60%
Misión y Visión de la Institución	0	0%
Estructura Organizativa	2	10%
Todas las anteriores	3	15%
Ninguna de las anteriores	3	15%
Reseña Histórica	0	0%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

De los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, se obtuvo como respuesta que cuando los trabajadores ingresaron a la organización un 60% de los mismo recibieron,

información sobre la organización en general, mientras que un 15% señala que se le informo todas las alternativas antes planteados, otro 15% indico que no se le informo ninguna información, y por último el 10% expreso que se les hablo un poco de la estructura organizativa.

CUADRO N°03 ¿Cuándo usted ingresó a la organización le indicaron cuáles eran?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Los objetivos de la Institución	3	15%
Las políticas de la Institución	6	30%
Las normas y procedimientos generales	6	30%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	5	25%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

De la encuesta aplicada se obtuvieron los siguientes resultados un 30% respondió que al momento de su ingreso le indicaron cuales eran las políticas de la organización, seguidamente otro 30% señalo que se le informo las normas y procedimientos generales, por otro lado un 25% acotaron que no se le indico ninguna de las alternativas planteadas, por último un 15 % señalo que se le informaron los objetivos de la organización.

CUADRO N°04 ¿Cuándo usted ingresó en la organización le hicieron un recorrido por?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Todas las instalaciones	11	55%
Sólo por el área de trabajo	4	20%
Todas las anteriores	3	15%
Ninguna de las anteriores	2	10%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

De los trabajadores encuestados un 55% señalaron que recibieron un recorrido por todas las instalaciones de la empresa, al momento de ingresar a esta, mientras al 20% respondió que solo se les mostro su área de trabajo, así mismo un 15% señalo que se les brindo un recorridos por todas las alternativas antes mencionadas, y un 10% expreso que no se le realizo ningún recorrido.

CUADRO N°05 Cuando usted ingreso a la Institución, recibió alguna información sobre:		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Las normas de higiene	0	0%
Las normas de seguridad	0	0%
Riesgos de trabajo	5	25%
Prevención de riesgos	2	10%
Todas las anteriores	6	30%
Ninguna de las anteriores	7	35%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador.

De la encuesta aplicada a la población de 20 trabajadores un 35% señalo que no recibió ningún tipo de informa de las alternativas antes mencionadas, a su vez un 30% indico que se les explico todas la información de los ítem antes planteados, mientras que un 20% señala que solo se les informo sobre los riesgos de trabajo y por ultimo un 10% acoto que recibió la información necesaria para la prevención de riesgos.

CUADRO N°06 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución fue presentado a?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Compañeros de trabajo	13	65%
Supervisores inmediatos	4	20%
Coordinadores y Jefes	2	10%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	1	5%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

Con relación a los resultados obtenidos un 65% respondió que al ingresar a la organización fueron presentados a sus compañeros de trabajo, a su vez, un 20%señalo que fueron presentados a supervisores inmediatos y así mismo otro 10% fue presentado a coordinadores y jefes, y por último un 5% indico que no fue presentado con ningún trabajador de la empresa al inicio de sus actividades.

CUADRO N°07 ¿Cuándo usted ingresó a la Institución recibió información sobre los beneficios socioeconómicos a los que tiene derecho?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Todos	6	30%
Casi todos	3	15%
Algunos	8	40%
Casi ninguno	3	15%
Ninguno	0	0%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador.

Los resultados arrojados de la interrogante numero 7 son los siguientes un 40% señalo que recibió información sobre algunos beneficios socioeconómicos, a su vez un 30% respondió que recibieron información acerca de todos los beneficios, por otro lado un 15% expreso que recibieron casi toda la información y otro 15% señalo que no recibió la información de casi ninguno de los beneficios socioeconómicos a los que tiene derecho por prestar sus servicios.

CUADRO N°08 ¿Cuándo usted ingresó a la organización quien le informó sobre las funciones y responsabilidades de su trabajo?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Compañeros de trabajo	11	55%
Supervisor inmediatos	7	35%
Leyó un manual	0	0%
Nadie, Aprendió solo con la experiencia	2	10%
Otros	0	0%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador.

De los resultados obtenidos un 55% señala que son los compañeros con más antigüedad los encargados de indicarle las funciones y responsabilidades dentro del área de trabajo al momento de iniciar su labor, así mismo un 35 % indica que son los supervisores inmediatos los que orientan al trabajador, y por último un 10% exponen que no recibieron esa información al inicio de la relación laboral.

CUADRO N°09 Cuándo usted ingresó a la organización se le informó sobre		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Las normativas internas del departamento	5	25%
La ubicación jerárquica de su cargo	3	15%
Las expectativas de su desempeño	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	12	60%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

De la población total de encuestados un 60% dieron como respuesta que al ingresar a la organización no se les brindo ninguna información acerca de las alternativas antes planteadas, seguido de un 25% señalo que se le informo sobre las normativas e interés del departamento, a su vez un 15%acoto que recibió información sobre la ubicación jerárquica de su cargo.

CUADRO N°10 ¿Cuánto tiempo le llevó conocer las funciones y responsabilidades de su trabajo?		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Una semana	10	50%
Dos semanas	7	35%
Un mes	3	15%
Dos meses	0	0%
Más de dos meses	0	0%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador

De los resultados obtenidos de una encuesta aplicada se obtuvo como resultado que un 50% señala que les lleva una semana aprender sobre las funciones y responsabilidades que le corresponden dentro el área de trabajo, aunque un 35% expreso que es muy corto el tiempo ya que se requieren dos semanas como mínimo y por último un 15% respondió que se requiere de un mes para conocer sus funciones y responsabilidades de su cargo.

CUADRO N°11 Durante las primeras semanas de su permanencia en la organización, su supervisor se aseguró de:		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Aclarar todos sus dudas e incertidumbre	10	50%
Apoyarlo en su proceso de adaptación	4	20%
Hacerlo sentir parte del equipo de trabajo	6	30%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigado.

De las personas encuestadas el 50% señalo que sus supervisores inmediatos se enfocaron en aclarar dudas e incertidumbres que se puedan presentar, así mismo un 30% expreso que se encargaron de hacerlos sentir parte del equipo de trabajo, y por ultimo un 20% señalo que se orientaron en apoyarlos en su proceso de adaptación.

CUADRO N°12 Considera usted que la información recibida durante los primeros días en la Empresa Vino Bar Café fue		
ALTERNATIVAS	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Excelente: la inducción fue excepcional en todas las áreas	3	15%
Muy buena: la inducción fue de alta calidad	5	25%
Buena: la inducción cumplió con todas las expectativas	7	35%
Regular: la inducción no fue aceptable y requiere mejoramiento inmediato	4	20%
Mala: la inducción fue muy deficiente, no cumplió con las expectativas	1	5%
TOTALES	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada por el investigador.

El cuestionario arrojó que en un 30% la inducción que se realiza dentro de la empresa Vino Bar Café C.A es buena, es decir, la inducción cumplió con todas las expectativas, por otro lado el 25% de la población indicó que la misma era muy buena(la inducción fue de alta calidad) seguido de un 15% que aseguró que la orientación recibida es excelente(la inducción fue excepcional en todas las áreas), por otro lado un 20% manifestó que fue regular(la inducción no fue aceptable y requiere mejoramiento inmediato), y tan solo el 5% manifestó su desacuerdo con la forma de aplicar la inducción indicando que fue mala(la inducción fue muy deficiente, no cumplió con las expectativas).

CONCLUSIONES

- Se identificó que en la empresa VINO Bar Café C.A si es aplicado un proceso de inducción, cumpliendo así con la orientación y guía para el personal de nuevo ingreso, el cual ayuda a los trabajadores a realizar las tareas que le atañen a su cargo de tal forma que sepan y conozcan cuáles son sus funciones y responsabilidades.
- Una considerable parte del objeto de estudio, expuso que el programa de inducción que se lleva a cabo en la organización VINO Bar Café C.A es buena, es decir, que cumple con las expectativas en relación con la orientación inicial para que desenvuelvan sus actividades laborales, sin embargo también se muestra un bajo índice que considera que la inducción no es la mejor y necesita mejoras en cuanto a su estructura.
- Se detectó que no está establecida una figura principal que cumpla con la responsabilidad de aplicar la inducción a los trabajadores de nuevo ingreso, no obstante la información es proporcionada por diferentes trabajadores que hacen vida dentro de la organización.
- La principal técnica implementada para la aplicación de la inducción es de forma verbal, debido a que no existen manuales de procedimiento, políticas y guías de acción que les permitan al trabajador tener un soporte, para su posterior lectura y análisis, para así corregir fallas que se presenten en la realización de las tareas a su cargo.
- En la organización no solo es aplicada la inducción al personal de nuevo ingreso, también se les aplica a los trabajadores con más tiempo, con ello se les explican las

guías de acción y las nuevas formas de realizar sus actividades laborales para dispersar las nuevas incertidumbres que tengan.

- En consecuencia y en base a los resultados del estudio se detectó que la inducción es un factor importante, dado que, le brinda los conocimientos a los trabajadores y las guías para la realización de sus tareas, es decir, esta ayuda a conocer cuáles son las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeñen en el menor tiempo posible, siendo muy ventajoso su aplicación.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe considerar la alternativa de contratar a un personal calificado que se enfoque en orientar a los trabajadores de nuevo ingreso, y así como también dejarle claro todos los aspectos generales como las políticas, cultura, objetivos , organigramas, normas y procedimientos de la organización y los aspectos específicos, perfil de cargo, prevención de riesgos, posición jerárquica, supervisores inmediatos entre otros, para eludir las principales dudas e incertidumbre que se puedan presentar en los trabajadores.
- Los encargados de la empresa deberán considerar hacer una revisión del programa de inducción que es aplicado, en periodos no mayor de seis meses para corregir las fallas y errores, integrar nuevos aspectos y reforzar elementos positivos del programa en cuestión.
- La organización debe orientar su interés hacia la realización de un manual de sistemas y procedimiento y guías de acción, de manera tal que queden escritas para, que en el momento de presentarse alguna duda en el trabajador, el mismo pueda trasladarse hacia donde se le facilite el instrumento de lectura, de esta manera se informe detalladamente de las funciones y responsabilidades que desempeñara en el cargo, la importancia de sus funciones, los prevención de riesgos, además de los beneficios y derechos que le corresponden.
- La empresa debe considerar una reinducción a todo su personal de acuerdo los cambios que se vayan suscitando, en cuanto atención al cliente, servicios de calidad e innovación de tecnología, además por tratarse de un restaurant deberá capacitar a sus chef, subchef y los ayudantes de cocina en cuanto a información en tecnología de alimentos, para optimizar la producción y el crecimiento de la empresa.
-

- La organización deberá establecer un proceso de inducción estructurado con métodos, técnicas y procedimientos de manera tal que abarque todo lo que la empresa espera que su personal aprenda y llene las expectativas de los trabajadores para que así, estos no presenten ningún inconveniente en el momento de realizar sus actividades laborales, y así mismo se aprecien los atributos de los gerentes por disponer de un personal calificado que les brinde la orientación necesaria a sus empleados.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS

BELESTRINI, M. (2006) Como se Elabora un Proyecto de Investigación. (6ª Ed.) Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados.

BENAVIDES, O. (2002) Competencias y Competitividad. Colombia: McGraw-Hill.

BITTELL, L. (2000) Administración de personal. Traducción José Real Gutiérrez.

CESAR, B. (2010) Metodología de la Investigación. (3ª Ed.) Colombia: Pearson.

CHIAVENATO, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. (5ª ed.) Colombia: McGraw-Hill.

DESSLER, R. (2000) Administración de Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano. (5ª Ed.). México: Pearson.

FERNÁNDEZ RÍOS, M. (1999). Diccionario de Recursos Humanos: Organización y Dirección. Madrid: Díaz de santos.

ROBBINS, S. & COULTER, M. (2014) Administración. (12ª Ed.). México: Pearson

LEYES

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999)
Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453. 17-11-1999.

LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIÓN Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. (2005) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.236. 26-07-2005

TRABAJO DE GRADO

CARVAJAL, GUZMÁN Y MOTA (2011) Diseño de un programa de inducción al personal de nuevo ingreso de la compañía anónima nacional de teléfonos (CANTV), Trabajo presentado para optar el título de Administración, Universidad de Oriente Núcleo Monagas

GARCÍA GUTIÉRREZ, G. N. (2014) Importancia de la Inducción Para el Desempeño del Personal de la Mediana Empresa Industrial. Tesis para Optar por el Título de Licenciada en Administradora de Empresa. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Campus de Quetzaltenango. Guatemala.

GUERRERO Y REYNA (2014) “Cómo aporta la inducción laboral en el desempeño de las actividades de los conductores automovilísticos y motorizados de Telconet S.A. Tesis para Optar por el Título de Licenciada en Administración Universidad Central de Ecuador (Quito).

RINCONES, M (2012) “elaboración de un manual de inducción para los trabajadores de Toyota De Venezuela C, A planta Cumaná, año 2011 Trabajo presentado para optar por título de Licenciado en Gerente de Recursos Humanos, Universidad de Oriente Núcleo Sucre

ANEXOS



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

Sr(a trabajador (a)

El presente instrumento tiene como objetivo principal recolectar la información necesaria para analizar la influencia de la inducción en el desempeño laboral en los trabajadores de Vino Bar Café C.A, Cumaná EDO Sucre año 2018

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

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

Gracias por la colaboración prestada.

Atentamente;

Br: Hernández, Audimar

Br: Marchan, María E.

Br: Barrios, Michell

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

A.- INDUCCIÓN GENERAL

1.- El puesto que usted desempeña es:

Empleado	
Obrero	

2.- ¿Cuándo usted ingresó a la organización recibió información sobre?

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

3.- ¿Cuándo usted ingresó a la organización le indicaron cuáles eran?

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

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

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

5.- Cuando usted ingreso a la organización, recibió alguna información sobre:

Las normas de higiene	
Las normas de seguridad	
Riesgos de trabajo	
Prevención de riesgos	
Todas las anteriores	
Ninguna de las anteriores	

6. ¿Cuándo usted ingreso a la organización fue presentado a?

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

7.-. ¿Cuándo usted ingreso a la organización recibió información sobre los beneficios socioeconómicos a los que tiene derecho?

Todos	
Casi todos	
Algunos	
Casi ninguno	
Ninguno	

B.- INDUCCIÓN AL ÁREA DE TRABAJO

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

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

De ser otra su respuesta indique quien _____

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

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

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

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

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

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

12.- Considera usted que la información recibida durante los primeros días en la Empresa Vino Bar Café fue

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

HOJA DE METADATOS

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

Título	LA INDUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE VINO BAR CAFÉ C.A, CUMANÁ EDO SUCRE AÑO 2017.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Barrios Michell	CVLAC	C.I: 25.899.190
	e-mail	michellbarrios95@gmail.com
	e-mail	
Hernández Audimar	CVLAC	C.I: 24.876.203
	e-mail	audimarherndez@gmail.com
	e-mail	
Marchan María	CVLAC	C.I: 24.754.612
	e-mail	mariaelisarj1995@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

inducción, proceso, desempeño laboral, trabajadores, orientaciones.

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Departamento de Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

La inducción es un proceso que debe estar presente en toda entidad de trabajo, para que el personal conozca con exactitud cuáles son sus funciones y responsabilidades a su cargo y por consiguiente elevar el desempeño laboral para el logro eficaz de las metas organizacionales. El propósito de este proyecto de investigación es analizar la influencia de la inducción en el desempeño laboral de los trabajadores de Vino Bar Café C.A. esta investigación es de tipo descriptiva, ya que lo que pretende es describir la realidad del problema planteado. Para lo que se aplicó un instrumento el cual fue el cuestionario utilizando como población a veinte (20) trabajadores que laboran en dicha empresa, dado que es una población manejable, los cuales proporcionaron toda la información pertinente. En donde los resultados arrojaron, que, el proceso de inducción si es dado en dicha empresa, de manera adecuada pero no existe una persona fija para realizar dicho proceso, es por ello que la empresa Vino Bar Café, C.A, debería buscar un profesional en el área, con las competencias necesarias, para la realización del proceso de inducción a los nuevos empleados así como también, informarle el personal con más antigüedad, las orientaciones necesaria para mejorar la forma de realizar sus actividades laborales y corregir fallas que se susciten dentro de la organización.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Omaira Marcano	ROL	C A T J A S U U X
	CVLAC	4.504.390
	e-mail	Oma5455@hotmail.com
Zelideth Camacho	ROL	C A T J A S U U X
	CVLAC	3.829.995
	e-mail	zelycamsa@gmail.com
María Montañez	ROL	C A T J A S U U X
	CVLAC	8.649.219
	e-mail	Mmontañez2008@hotmail.com

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2018	05	10
------	----	----

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado-barrioshernandezmarchan	Aplication/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

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

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio: Gerencia de Recursos Humanos

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

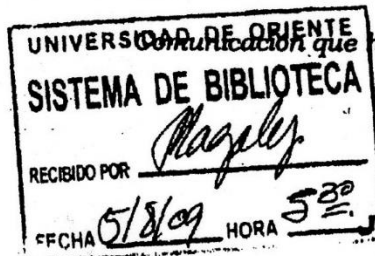
Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario

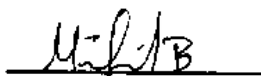


C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/marija

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

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del 31 Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : "los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización".



Barrios, Michell

Autora



Hernández, Audimar

Autora



Marchan, Maria E.

Autora



Dra.: María Montañez

Tutora