



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**MANUAL DE INDUCCIÓN PARA ORIENTAR
LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN
EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA BAR
RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autores: Jesús Alberto Flores Colina

C.I.26.306.369

Rosiris Janetzi Rivero González

C.I. 17.615.022

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**MANUAL DE INDUCCIÓN PARA ORIENTAR LA CULTURA
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN
EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA BAR RESTAURANT SPORT BOOK
PREBO, C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciados en Relaciones Industriales

Autores: Jesús Alberto Flores Colina

Rosiris Janetzi Rivero González

Tutor: Lcda. Ada Colmenarez

San Diego, mayo del 2019



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

San Diego, 15 de Mayo del 2019

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **ADA COMENAREZ DE LAGOS**, portador(a) de la cédula de identidad N°**12.315.127**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos **JESÚS ALBERTO FLORES COLINA** y **ROSIRIS JANETZI RIVERO GONZÁLEZ** portadores de la cédula de identidad N° **26.306.369;17.615.022**, titulado “**MANUAL DE INDUCCIÓN PARA ORIENTAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**”, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 15 días del mes de Mayo del año dos mil diecinueve.

Lcda. Ada Colmenarez de Lagos

C.I. 12.315.127

INDICE GENERAL

	Pp.
INDICE DE CUADROS	vi
INDICE DE GRÁFICOS	vii
DEDICATORIAS	viii
AGRADECIMIENTOS	x
RESUMEN INFORMATIVO	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1. Formulación del problema	3
1.2. Objetivos de la investigación	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. Justificación de la investigación	4
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos básicos	18
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. Tipo y diseño de la investigación	20
3.2. Fases metodológicas	21
Fase I Diagnostico de la situación actual	21
Fase II Identificación de las debilidades	21
Fase III Proponer el manual de inducción	22
3.3. Población y muestra	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
CAPÍTULO	
IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	25
4.1. Fase I Diagnostico de la situación actual	26
4.2. Fase II Identificación de las debilidades	38
4.3. Fase III Proponer el manual de inducción	39

CAPÍTULO	
V LA PROPUESTA	40
5.1. Presentación de la propuesta	40
5.2. Factibilidad de la propuesta	41
5.3. Desarrollo de la propuesta	42
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	77
ANEXOS	79

INDICE DE CUADROS

CUADRO	Pp.
N° 1 POBLACIÓN.....	23
N° 2 MUESTRA.....	23
N° 3 MANUALES DE INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	26
N° 4 OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	27
N° 5 PARTICIPACIÓN DE LA DIRECTIVA ORGANIZACIONAL.....	28
N° 6 IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN.....	29
N° 7 INFORMACIÓN DE LA INDUCCIÓN.....	30
N° 8 CAMBIOS EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	31
N° 9 INTERACCIÓN.....	32
N° 10 MATERIALES Y/O EQUIPOS.....	33
N° 11 INVOLUCRAMIENTO DE PERSONAL.....	34
N° 12 MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	35
N° 13 IMPORTANCIA DE LAS LABORES.....	36
N° 14 CAMPAÑAS DE REFORZAMIENTO.....	37

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pp.
N° 1 MANUALES DE INDUCCIÓN DE PERSONAL.....	26
N° 2 OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	27
N° 3 PARTICIPACIÓN DE LA DIRECTIVA ORGANIZACIONAL.....	28
N° 4 IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN.....	29
N° 5 INFORMACIÓN DE LA INDUCCIÓN.....	30
N° 6 CAMBIOS EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	31
N° 7 INTERACCIÓN.....	32
N° 8 MATERIALES Y/O EQUIPOS.....	33
N° 9 INVOLUCRAMIENTO DE PERSONAL.....	34
N° 10 MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	35
N° 11 IMPORTANCIA DE LAS LABORES.....	36
N° 12 CAMPAÑAS DE REFORZAMIENTO.....	37

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, primeramente a mi Dios por ser el inspirador, protector, y único responsable en que pueda estar cumpliendo esta meta profesional, la cual resulta sumamente determinante en mi vida.

A la memoria de mi padre Alberto Flores, que desde el cielo ilumina mi camino y de la misma forma ha representado inspiración, ejemplo y dedicación.

A mi madre Claudia Colina por darme la vida, fórmame como un hombre con valores y principios, además de ser la promotora de mis mayores sueños y aspiraciones.

A mis hermanos Jenny Loreto, Dairobys Loreto, Alberto Flores, Domingo Flores y José Flores por representar en mi vida un ejemplar de confianza, amor, unión, constancia, dedicación y superación.

Asimismo, dedico este proyecto de investigación a mis compañeros de trabajo de Ferretería EPA a quienes considero como mi segunda familia, al igual que aquellos compañeros que me acompañaron durante el trayecto de esta hermosa carrera, al igual que mis amigos y demás personas que intervinieron de alguna forma en el proceso de lograr alcanzar esta meta profesional.

Dedicado con todo mi corazón a todos.-

J esús F lores

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Jehová Dios por darme la fortaleza y la perseverancia; por ser
mi protector y guía en todo el trayecto.

A todos los que han formado parte de mis logros, vicisitudes, ascensos y caídas, a
todos, sin excepción, dedico éste y todos los éxitos que están por venir.

En especial a mi madre Isbelia González, quien me dio la vida y desde el cielo a
iluminado mi camino.

A quien ha sido mi compañero sentimental y apoyo moral durante un importante
tiempo de mi vida.

De igual forma, mención especial a mis hermanos: Roselis Rivero y Roger Serrano,
compañeros de clases, compañeros de trabajo y otros que intervinieron en el
desarrollo de este proceso determinante para el logro de esta importante meta
profesional.

En especial, dedico este trabajo de grado a mi abuela Esther de García, a ella debo de
atribuirle todo lo que soy hoy en día y de la misma forma a mi sobrina Isbelia
Emperatriz quien ha constituido una etapa fundamental en mi vida y a quien sirvió de
gran inspiración.

Dedicado con todo mi corazón a todos.-

Rosiris Rivero

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a mi Dios por bendecirme con la vida, guiarme durante toda mi existencia y ser el principal pilar en momentos de dificultades, adversidades y decaimientos.

Gracias a mis padres Alberto Flores y Claudia Colina por darme la vida, formar en mí, valores para la vida y generar a un hombre de valor para esta sociedad.

De igual forma agradezco a todos los profesores que inculcaron sus conocimientos y sabiduría, permitiendo orientarme de forma profesional siempre enfocado a parámetros de la excelencia.

Debo hacer mención especial a mi tutora, la Lcda. Ada Colmenarez, por su valiosa y destacada colaboración, orientación y dedicación en el transcurso de este trabajo de grado.

A mi compañera y pareja de tesis Rosiris Rivero, quien representó para mí un apoyo incondicional en todo el trayecto de este importante camino de formación profesional, es un ángel que Dios puso en mi camino.

De igual forma, dedico este trabajo a un grupo de amigos que considero como a unos hermanos: Cesar Alastre, Jennifer Pacheco, Luís Ortega, Gabriel Martínez, Kareanyelis Chirino, Rubert Tejeda y Jeslay Rojas; ellos en poco tiempo se han convertido en pilares fundamentales para mi vida, representando aprendizaje, lealtad, superación y constancia.

Gracias a todas esas personas quienes creyeron y aportaron un granito de arena para que este sueño se pudiera materializar a pesar de dificultades en el camino.

J esús F lores

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, por brindarme la oportunidad de pertenecer a este mundo y darme muchas bendiciones.

A mis hermanos, por el apoyo brindado, paciencia y comprensión durante todos estos años de carrera.

A todos mis profesores, que con sus conocimientos y sabiduría me guiaron profesionalmente, inculcando sus experiencias y conocimientos en el trayecto de este camino.

A mi compañero y pareja de tesis Jesús Flores, por su incondicional apoyo y dedicación en el desarrollo de este importante logro en mi vida, que representa una superación profesional.

A mi tutora, la Lcda. Ada Colmenarez, por su colaboración, orientación y dedicación en el desarrollo de este trabajo de grado.

A todas aquellas personas que de alguna u otra forma aportaron un granito de arena, aportando algún avance para materializar este importante sueño, gracias a todos.

Rosiris Rivero



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

“MANUAL DE INDUCCIÓN PARA ORIENTAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.”

San Diego, Mayo del 2019

Autores: Jesús Alberto Flores Colina
Rosiris Janetzi Rivero González
Tutor(a): Lcda. Ada Colmenarez

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objeto elaborar un manual de inducción para orientar la cultura organizacional de los trabajadores de nuevo ingreso en el área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.; es en ella donde se evidenció la alta rotación de personal y se observa apatía en algunos trabajadores para realizar actividades rutinarias. Los mismos manifiestan constantemente problemas agudos en su poder adquisitivo, denotando poca concentración en las labores que estos realizan de forma cotidiana; es por ello, que se debe determinar si existen factores que influyan negativamente en la estabilidad de la organización, analizando su cultura y así ver de qué manera se puede llegar a cambiar aspectos que alteren su adecuado funcionamiento. La investigación, cuya línea se encuentra apegada a la provisión de personal, se ubica en la modalidad de proyecto factible, la cual se ejecuta a través de tres (3) fases. Fase I: diagnóstico de la situación actual que determinan las causas de la alta rotación de personal y desmotivación existente en los trabajadores de la empresa en estudio, para ejecutar esta fase se requiere implementar técnicas e instrumentos que permitan recolectar información; en este caso se propone la observación directa y aplicación de un cuestionario. La fase II: identificación de las debilidades existentes en el proceso de inducción y los factores que pueden contribuir a la desmotivación del personal de nuevo ingreso al área de caja de la empresa objeto del estudio, para ello es necesario determinar la población y muestra; la población de esta investigación está conformada por veinte (20) personas, y la muestra la representan seis (6) personas las cuales constituyen la totalidad de trabajadores del área en estudio. Y la fase III: proponer el manual de inducción y su respectiva charla informativa como parte de la solución a la problemática existente en los trabajadores de nuevo ingreso al área de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. de esta forma se podrá generar una nueva política para la inducción de personal y estandarizar tan importante proceso.

Descriptor: Inducción de personal, cultura organizacional, motivación.

INTRODUCCIÓN

El manual de inducción de personal es la normativa que se establece a fines de proporcionar los medios requeridos para el ingreso de nuevo personal el cual es una actividad que surge dentro de la gestión del talento humano, donde se argumenta la importancia de este proceso para orientar la cultura organizacional y generar motivación desde el momento de dicha inducción, para que aquellos individuos que ingresen por primera vez a la organización puedan perdurar, sentirse identificados y de la misma forma hacer planes de carrera en la empresa.

Además, resulta de gran importancia acotar que las organizaciones que descuidan el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, afectan de alguna forma la estancia del nuevo empleado en la empresa; cuanto más tiempo se dedique a ayudar al nuevo talento humano que llega a la institución, para que se sientan bienvenidos, aumentando la probabilidad de que se sientan identificados y se conviertan en valiosos miembros del Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. El desarrollo de esta relevante investigación, comprende la siguiente estructura:

Capítulo I, el cual consta del planteamiento del problema, la formulación del mismo, los objetivos de la investigación (el general y los específicos), por último su justificación.

Capítulo II, el cual se le denomina marco teórico, donde se encuentra los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y la definición de términos básicos.

Capítulo III, es denominado marco metodológico, en el mismo se encuentra el tipo y diseño de la investigación, fases metodológicas, la población y muestra de la investigación, de igual forma los instrumentos y técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV, llamado análisis de los resultados, donde se contienen los resultados evidenciados en cada una de las fases a través de la aplicación del cuestionario.

Por último, se encuentran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y electrónicas empleadas, así como también los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas que se dedican a la prestación de servicios buscan actualmente la supervivencia en el mercado que resulta dinámico y a su vez muy competitivo, mostrándose comprometidas con el constante avance y preocupación que requieren, para lo cual deben implementar una serie de medidas administrativas y operativas con objetivos firmes que permitan afianzar el uso de los recursos (tanto humano como financieros y materiales) de forma eficiente, resultando de esta forma atractivo tanto para la junta directiva de la organización como para quienes se desenvuelven en el mismo medio. Un claro ejemplo de consolidación organizacional lo representa aquella institución con mano de obra calificada, la cual se encuentre identificada con la misión, visión, políticas y objetivos de la misma.

De igual forma, hay que tener en consideración la gran importancia que tiene el generar en aquellos individuos que ingresen por primera vez a una organización, la cultura de sentirse identificados con la misma, para que se pueda crear una relación o clima de estabilidad que permita a los mismos un armonioso desarrollo de la relación laboral, partiendo de la premisa que señala que un trabajador identificado con la empresa puede representar el papel protagónico que se estima en todas y cada una de las instituciones que se dedican a prestar servicios como naturaleza de sus operaciones.

Ahora bien, en Venezuela el entorno que engloba a las empresas que se dedican a la prestación de servicios se ha presentado mucho más competitivo y dinámico, requiriendo de múltiples y constantes innovaciones que puedan consolidar a estas en el mercado que actualmente se lidera por aquellas organizaciones que potencian la

atención a sus clientes, ya que factores como el costo y variedad, se han visto afectados por los diversos problemas de tipo económicos que enfrenta la nación, sin distingo alguno.

Así mismo, se señala como objeto de estudio de la presente investigación la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., ubicada en el municipio Valencia, estado Carabobo; dicho centro de trabajo fue integrado en el año 2009 con la alianza de múltiples sucursales que se extiende por todo el territorio nacional, aportando la necesidad de mantenerse a la innovación de estrategias que busquen la consolidación y la satisfacción del personal que labora en la misma para el posicionamiento en el mercado del hipismo nacional e internacional.

Además, dicha empresa que funciona como bar y restaurant en el gremio del Sport Book posee debilidades muy latentes en el proceso de inducción que requiere el personal operativo principal de la misma (los cuales son los del área de caja); es así como se busca que el personal de nuevo ingreso tenga de primera mano una presentación sobre la organización, los procesos que se desarrollan en la misma (los cuales son poco común en el mercado laboral), tópicos relacionados a sus actividades y diversos aspectos que son de conocimiento de todos los que integran la misma, como lo son misión, visión, valores, políticas, entre otros.

Lo anterior expuesto se centra en una latente problemática para la empresa en estudio, es la alta rotación de personal en el área de caja y desmotivación de los mismos para ejecutar sus actividades, lo cual es causado por el bajo poder adquisitivo y fallas a nivel económico que actualmente enfrenta el país. De permanecer constante dicha situación, la organización seguiría en un estado inestable con respeto al talento humano que hace vida en ella, lo que a su vez se traduce en gastos tanto de ingresos como de egresos de personal.

1.1.1.- Formulación del problema

Es así, como la constante rotación de personal en el área de caja genera por parte del personal directivo de la organización, la alta necesidad de que se consolide

la cultura organizacional de los nuevos trabajadores de esta área, que resulta la más productiva e importante en toda la empresa, por ende es donde se requiere por parte de la misma de medidas innovadoras que fortalezcan la bienvenida de estos; lo anterior expuesto genera la formulación de una interrogante: ¿De qué manera se ve beneficiada la motivación de los trabajadores al momento de arraigar la cultura organizacional en el área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.?

1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1.- Objetivo general

Elaborar un manual de inducción para orientar la cultura organizacional de los trabajadores de nuevo ingreso en el área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

1.2.2.- Objetivos específicos

- Diagnosticar las causas que determinan la alta rotación de personal y desmotivación existente en los trabajadores a través de instrumentos de recolección de datos.
- Identificar la debilidad existente en el proceso de inducción y que factores pueden contribuir a la desmotivación del personal de nuevo ingreso al área de caja.
- Proponer el manual de inducción y su respectiva charla informativa como parte de la solución a la problemática existente en los trabajadores de nuevo ingreso al área de caja.

1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La puesta en ejecución de este planteamiento tiene una importante finalidad que le aporta altos beneficios a la cultura organizacional y la estabilidad de la

empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., específicamente en el área productiva que se encarga del flujo de dinero de la misma; esto obedece a la necesidad de generar un impacto positivo en el primer encuentro del nuevo trabajador con la organización y así lo consiguiente que sería su puesto de trabajo.

De igual forma, conforma una de las actividades más destacadas en la gestión del talento humano que está orientada a la estabilidad, el avance continuo y progresivo de quienes hacen vida en la organización, y de la misma forma el prestigio o meta deseada a futuro enmarcada en la visión. Para ello, se debe orientar la cultura del personal desde el momento de su ingreso para asegurar eficazmente este aspecto que si es descuidado puede acarrear en un futuro alta rotación de personal y por ende debilidades en la empresa.

Adicionalmente, se enmarca un precedente de normativa sobre el manual de inducción que debe ser seguido al momento del ingreso de cada trabajador en el área de caja, contando con la participación y actualización de quienes se encargan de direccionar estratégicamente el talento humano en el centro de trabajo con la finalidad de que los individuos responsables de la atención a los clientes, sean lo más aptos e identificados para un óptimo sobresaliente desarrollo de las operaciones en lo consiguiente.

De la misma forma, se está dando cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (L.O.T.T.T.) en el artículo 156 que señala: “el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y las trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos” lo cual viene a presentarse desde el inicio de la relación laboral, donde el trabajador debe sentir seguridad y confianza con la organización, para garantizar así el éxito de ambas partes (menor rotación de personal, mayor productividad, estabilidad y beneficios a percibir por el trabajador).

Desde esta perspectiva, se justifica el presente estudio que está centrado en el diseño de un manual de inducción para orientar la cultura organizacional de los trabajadores de nuevo ingreso en el área de caja de la empresa tomada a objeto del mismo, cuyo uso es relevante porque las estrategias de avance y desarrollo organizacional así lo requieren para evitar la alta rotación de personal y así reducir gastos a causa de este concepto.

Por otro lado, el estudio de investigación en desarrollo representa un valioso aporte al sector educativo que enmarca innovaciones en las relaciones y procesos laborales, desde el punto de vista investigativo y de la misma forma el metodológico, dando relevancia sobre múltiples estudios que anteceden el que se presenta en esta investigación que es de carácter descriptivo y documental, que puede ser parte de los antecedentes a estudios apegados a la misma línea.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo se encuentra constituido por un conjunto de planteamientos, ideas, y posturas de diversos autores que abordan similares variables a las aquí presentadas, las cuales a su vez proporcionan un contexto de referencias de situaciones confrontadas e indagaciones a través de revisiones, consultas de tesis y trabajos que servirán de soporte fundamental para presentar los antecedentes y bases teóricas a esta investigación. En este sentido, Arias (2006:109) señala que “las bases teóricas son un compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar”.

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Por su parte, Villegas (2017), elaboró una investigación para optar al título de licenciada de magister en administración del trabajo y relaciones laborales en la dirección de estudios de postgrados de la Universidad de Carabobo, ubicada en Bárbula, Carabobo, al cual tituló: **“Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral; caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara, estado Carabobo”**; en él fue sustentado que todas las organizaciones poseen una identidad particular, unas normas y principios de actuación forjados a lo largo de su historia, que configuran su cultura organizativa y que conectan con el tipo de administración y gerencia llevado a cabo por sus líderes, con la respuesta de ésta ante las exigencias del entorno, y la integración y cohesión interna de los componentes y aspectos organizativos.

El tema de la cultura organizacional resulta de interés para cualquier organización, en tanto que su conocimiento y control le permitirá establecer estrategias reales desde el punto de vista organizacional, que generen un mejor

desempeño en los trabajadores, lo que por extensión, se traducirá en niveles altos de productividad; lo cual aporta a esta investigación el sólido sustento e importancia que tiene para la relación laboral, arraigar la cultura organizacional de los trabajadores desde el momento que se toma la decisión final de contratar por parte de alguna organización.

Por otro lado, Sánchez (2016), realizó una investigación para optar por el título de especialista en recursos humanos en el área de estudios de postgrados de la Universidad de Carabobo, ubicada en Bárbula, Carabobo, al cual tituló: **“Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, en la Contraloría Municipal de Los Guayos, estado Carabobo”**; en el mismo, fue argumentado que las organizaciones modernas en un esfuerzo sostenido por procurar tener al personal idóneo, ha dedicado tiempo y esfuerzo en el reclutar, seleccionar y contratar al mejor personal. Sin embargo, estas tres etapas son sólo el comienzo que permitirán a esas organizaciones contar con nuevos recursos humanos para que cumpla de una manera eficiente y eficaz las funciones para la cual han sido designados.

Es necesario suministrar inducción a los trabajadores en su primer contacto con la organización, porque de esto depende en gran parte su éxito, y ayudarlos a lograr un ajuste más adecuado a la empresa, a su trabajo y a las demás personas con las que deberán convivir; lo cual aporta al presente estudio el alto nivel de importancia que tiene proporcionar un buen proceso de inducción a todos los trabajadores de nuevo ingreso, lo que genera sólidas relaciones tanto laborales como interpersonales en quienes conforman la organización.

Así mismo, Córdova (2016) realizó una investigación para optar por el título de ingeniero civil industrial en la escuela de ingeniería civil industrial de la Universidad Austral de Chile, ubicada en la ciudad de Puerto Montt, Chile, el cual tituló: **“Creación de un manual de procedimientos de inducción para la empresa Dimarsa en la ciudad de Puerto Montt”**, en el mismo fue señalado, que desde sus

inicios, pasando por la antigua Casa Blanca hasta la actual Dimarsa, la empresa ha sido siempre dirigida por algún descendiente directo de su fundador, encontrándose hoy en manos de la sexta generación, la cual se ha encargado de proyectarla a este nuevo siglo.

Toda empresa sin importar su tamaño debería proporcionar al nuevo trabajador una inducción antes de empezar sus labores, en la que se ofrezca información relevante de la organización, sus derechos y obligaciones, sus superiores a cargo y cómo realizar las actividades en las que participará; lo cual aporta a esta investigación la afirmación que de forma globalizadas las organizaciones ejecutan planes, programas o procesos de inducción, donde existen un primer impacto y presentación de la misma, al igual que otros tópicos de la relación laboral.

De igual forma, García(2014), realizó una investigación para optar por el título de licenciada en administración de empresas en la facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad Rafael Landívar, ubicada en la ciudad de Quetzaltenango, México, el cual tituló: **“Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial”**; en el mismo, fue argumentado que se ha relacionado tanto la inducción como el desempeño del personal, ya que se consideran como eje central de esta investigación, en donde se pudo visualizar la problemática establecida la cual consistió en saber que en la mediana empresa industrial de la cabecera departamental de Quetzaltenango, no contaban en su mayoría con una herramienta esencial, que consiste en un proceso de inducción.

Los resultados de dicho trabajo de campo fueron consistentes, los cuales permitieron reafirmar el problema mencionado; tomando en cuenta estos datos estadísticos se realizaron: conclusiones y recomendaciones, desarrollando posteriormente una discusión de los resultados mencionados, lo cual permitió llegar a un punto fundamental llamado propuesta; lo cual aporta al presente estudio, la

afirmación de que una empresa que no realiza un adecuado proceso de inducción de personal, ve impactado muchos de los procedimientos que se dan posterior a la contratación de nuevo personal.

Por otro lado, cabe destacar que Castillo (2013), realizó una investigación para optar por el título de licenciada en relaciones industriales en la facultad de ciencias económicas y sociales de la Universidad de Carabobo el cual tituló: **“Proceso de inducción de personal impartido a los trabajadores de nuevo ingreso en una empresa dedicada a la fabricación de rollos, bolsas y sacos industriales de plástico, ubicada en Valencia, estado Carabobo”** ahí dejó asentado que cuando se contrata al candidato entre los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización no se debe olvidar el hecho de que una nueva persona va a sumarse a ella y que ese nuevo trabajador va a encontrarse inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas para él y su desconocimiento puede afectar su desempeño y el de la organización.

En este sentido, se evidencia la necesidad de velar el correcto funcionamiento y evaluación del proceso de inducción para así lograr la integración y el sentido de pertenencia de los trabajadores para la organización, además suministra los aportes necesarios que logra la efectividad del proceso de inducción, proponer soluciones y recomendaciones abordados en la problemática presente en la empresa, con el fin de brindar a los trabajadores mejoras de calidad del desempeño y ambiente de trabajo, logrando alcanzar los niveles esperados por la empresa, siendo ésta la que toma las decisiones más oportunas para la mejora de su gestión; lo cual aporta a esta investigación la hipótesis que sostiene el fuerte apego del trabajador a su antigua cultura organizacional y que debe ser orientada por el proceso de inducción a la nueva empresa y procesos organizacionales.

2.2.- BASES TEÓRICAS

2.2.1.- Inducción de personal

Chiavenato (2002);

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. Socialización organizacional es la manera cómo la organización trata de inculcar en el nuevo miembro el modo de pensar y actuar, según los dictámenes de la organización. (p.151).

Además, en virtud de lo anterior se puede inferir que la inducción es un factor importante en la motivación, y esto ocurre cuando el empleado cree que el esfuerzo producirá recompensas, y es mediante la inducción que se le proporciona el conocimiento que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus tareas y obtener esas recompensas. Por lo que la primera experiencia que vive un empleado en la organización, va a matizar su rendimiento y su adaptación a la misma.

Para minimizar los problemas que aquejan o pueden acosar al nuevo trabajador, la inducción le brinda dos aspectos importantes: la información básica de la empresa, la cual está dirigida a proporcionar todos y cada uno de los datos de interés de los fines, funciones, políticas, regulaciones, prestaciones, etc. Lo que le proporcionará una base sólida para ubicarse dentro de la organización. El segundo aspecto lo constituyen los esfuerzos de la empresa por transmitir al trabajador las actitudes, valores y conductas que se esperan de él, dentro de la empresa, es decir, socializarlo.

El proceso de inducción de personal cubre varias etapas, el cual parte de lo general a lo particular. La primera de ellas consiste básicamente en que el trabajador conozca a la organización en su conjunto, con el propósito que comparta y empiece a integrarse a su entorno general. En la segunda etapa el personal se informa con mayor

detalle acerca del papel que jugará dentro de la organización y conocerá también las actividades que él tendrá bajo su cargo.

2.2.2.- Fases de la inducción de personal

Andrade (1995) con base en lo anterior, el proceso de inducción utiliza las siguientes fases:

- **Inducción a la organización:**Esta etapa proporciona al trabajador información relacionada con la institución, la cual se lleva a cabo por medio de presentaciones audiovisuales y manuales de inducción. Con las primeras indica que puede proyectársele al nuevo empleado, fotografías, diapositivas o transparencias que le muestren en forma resumida la integración de la organización, los objetivos que pretende y otros aspectos fundamentales de la misma. Mientras que los manuales son instrumentos técnicos, que le dan a conocer al nuevo colaborador los antecedentes de la institución, las relaciones y condiciones de trabajo, el programa de prestaciones y alguna otra información adicional.
- **Inducción al departamento:**Cuando el empleado, desde un punto de vista general tiene conocimiento de lo que representa la organización para la sociedad, se deberá suministrarle información particular sobre el departamento en el que desarrollará su actividad Laboral. Dicha información se enfocará en darle a conocer primordialmente al nuevo funcionario los objetivos y las funciones del departamento.
- **Inducción al puesto:**La inducción en el puesto comprende el conjunto de información que sirve de base al trabajador para desarrollar sus actividades diarias, por lo mismo contribuye, en gran medida, a facilitar su actuación. Dicha fase podrá comprender, entre otras, las siguientes sub-fases: descripción del puesto, análisis del mismo, plan de desarrollo, entre otros.(p.9).

2.2.3.- Objetivos de la inducción de personal

El objetivo principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta. La orientación debe perseguir estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización. Exige, pues, la recepción favorable de los compañeros de labores que pueda lograrse una coordinación armónica de la fuerza de trabajo.

Es de hacer notar que la inducción por lo general es una actividad dirigida al nuevo personal que ingresa a la organización. No obstante los nuevos trabajadores no son los únicos destinatarios de éstos programas, también debe dársele a todo el personal que se encuentre en una situación total o parcialmente desconocida para ellos, como por ejemplo el personal que ha sido transferido a diferentes posiciones dentro de la organización y para quienes ascienden a otros puestos. La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como al jefe de personal.

2.2.4.- Cultura organizacional

Pérez (2018);

Se puede definir como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior.

- Las formas en que la organización lleva a cabo sus actividades, trata a sus empleados, clientes y la comunidad en general;
- El grado en que se permite la autonomía y la libertad en la toma de decisiones, el desarrollo de nuevas ideas, y la expresión personal;

- Cómo se ejercita el poder y como fluye la información a través de su jerarquía;
- La fuerza del compromiso de los empleados hacia los objetivos colectivos. (p.47).

En un mismo orden de ideas, se puede señalar que otra referencia de la cultura organizacional son los valores de la organización como las creencias e ideas acerca de qué tipo de objetivos debe perseguir la organización e ideas acerca de los tipos o normas de comportamiento que los miembros de la organización deben utilizar para lograr estos objetivos. Estos valores de la organización se basarán en normas, directrices o expectativas que determinen como deberían comportarse los empleados en situaciones particulares y la conducta de los miembros de la organización hacia el exterior.

2.2.5.- Influencia de la cultura organizacional en el trabajo en equipo

Se han evidenciado cuales son las cualidades que debe incorporar un líder para desempeñarse con su equipo de trabajo; esas actitudes le permiten interactuar con la gente que lo rodea. Ahora, se debe enfocar en cuáles son los puntos que debe tener en cuenta para influir en las conductas de sus empleados. Esta es una tarea que requiere una gran observación hacia cada uno de los miembros del equipo, es un trabajo pormenorizado de las capacidades, educación, habilidades y aspiraciones que tienen ellos. El pertenecer a un equipo de trabajo, implica en muchas oportunidades, acceder a ciertos “privilegios” que los demás no podrán adquirir. Esta enumeración está relacionada con la cultura que tiene diseñada la empresa para sí y para sus empleados. Ella influirá en las conductas que, inconscientemente los miembros, irán incorporando a través de las tareas encomendadas y de las exigencias que implica “pertenecer a un equipo”.

También incide cuales son los intereses en común, los resultados que esperan alcanzar y las relaciones que se establezcan entre ellos. La cultura organizativa afecta las conductas de sus empleados, ellos necesitan cumplir con el rol esperado por la empresa. El sentimiento de pertenencia, hace que los individuos, readapten sus valores y quieran corresponder con lo requerido. Uno de los ítems que forma parte de la cultura son las reglas. Ellas pueden afectar a todos los integrantes o solo algunos de ellos. Esto depende de cada uno de los individuos, ellos ya tienen ciertos valores y también ciertas expectativas relacionadas con sus trabajos. Si las reglas coinciden con lo que ellos necesitan o se ajusta a sus propias reglas, las que imparta la empresa no los afectará porque saben de antemano cuales son las reglas del juego, pero si no coinciden con su propia escala, seguramente ocasionará ciertos conflictos tanto a nivel laboral como emocional. Las relaciones entre los miembros, también se debe observar, particularmente si los integrantes tienen una conducta individualista, que compiten con sus compañeros para ver si le puede ganar en alguna idea o en la preparación de un proyecto o si la relación se basa en la cooperación e interacción para desarrollar las tareas en conjunto, aportando cada uno su granito de arena.

Las emociones también influyen el comportamiento de equipo. Hay sujetos que son neutrales en sus emociones, no les gusta demostrar nada de lo que sienten o piensan sobre determinados hechos o tareas. Otros son más espontáneos, les gusta expresar todo lo que pasa por sus mentes. Cada una de estas posturas tienen sus ventajas y desventajas, es el líder el que debe establecer cuál es el equilibrio que necesita el equipo para que funcione dentro de una equidad emocional. Cada integrante sabe que “pertenecer al equipo” conlleva un estatus determinado dentro y fuera de la empresa. Es importante, determinar si ese estatus que desea el individuo, es para lograr resultados como parte integrante del equipo porque sabe que sus conocimientos van a aportar un gran

valor al logro de los resultados esperados, o si solo, le interesa pertenecer al grupo por el estatus que esto implica, y al mismo tiempo, los privilegios a los que puede acceder. El líder puede desear realizar ciertos cambios tanto en la estructura como en la funcionalidad de su equipo. Esto también influirá en las conductas de cada uno de ellos.

El líder debe observar como toman estos cambios. En primer lugar, si los cambios son externos porque el líder decidió que algunas cosas deben ser modificadas, o si es el propio grupo, el que toma la decisión de cambiar algunas técnicas, herramientas o la dinámica del trabajo. Este es un punto relevante, porque se relaciona con el empuje que desean alcanzar en la consecución de las metas. Cuando se establecen las metas se determina en qué plazo se van a concretar, este puede en una fecha determinada o dándoles plazos que sean parte de un ciclo. Cada uno de estos puntos hace a la concreción de una cultura de desarrollo que influye tanto a nivel profesional como emocional del equipo de trabajo. Es el líder el que debe estar atento a cada uno, para que el equipo tenga el equilibrio que necesita para la materialización de las metas.

2.2.6.- Elementos diferenciadores de la cultura organizacional

Valle (1995);

Afirma que se pueden acotar los siguientes enunciados, como los elementos que destacan la cultura organizacional dentro de los múltiples paradigmas existentes en cualquier organización:

- La cultura es aprendida: algunas personas aprenden a realizar comportamientos a través de cualquiera de los premios o las consecuencias negativas que siguen su comportamiento. Cuando una conducta es recompensada, se repite y la asociación con el tiempo se convierte en parte de la cultura. Un simple gracias a un ejecutivo por el trabajo realizado de una manera especial, los moldes de la cultura;

- La cultura se aprende mediante la interacción: los empleados aprenden la cultura mediante la interacción con los demás empleados. La mayoría de los comportamientos y las recompensas en las organizaciones involucran a otros empleados. El aspirante experimenta un sentido de su cultura, y su ajuste dentro de su cultura, durante el proceso de entrevista. Una opinión inicial de su cultura puede ser formada ya en la primera llamada telefónica desde el departamento de recursos humanos;

-Las subculturas se forman a través de recompensas: los empleados tienen muchos deseos y necesidades diferentes. A veces los empleados valoran recompensas que no están asociados con los comportamientos deseados por los administradores de la empresa en general. Esto es a menudo cómo se forman subculturas, como la gente recibe premios sociales de compañeros de trabajo o tienen sus necesidades más importantes se reunieron en sus departamentos o equipos de proyectos.

- Las personas forman la cultura: las personalidades y experiencias de los empleados a crear la cultura de una organización;

- La cultura es negociada: una persona sola no puede crear una cultura; los empleados deben tratar de cambiar la dirección, el ambiente de trabajo, la forma de trabajo se realiza, o la manera en la que se toman las decisiones dentro de las normas generales del lugar de trabajo. El cambio cultural es un proceso de dar y recibir por todos los miembros de una organización. La formalización de la dirección estratégica, desarrollo de sistemas, y las medidas que establecen deben ser propiedad del grupo responsable de ellos. De lo contrario, los empleados no les pertenecen.

2.3.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Cultura:** los conjuntos de saberes, creencias y pautas de conducta de un grupo social, incluyendo los medios materiales que usan sus miembros para comunicarse entre sí y resolver necesidades de todo tipo.
- **Empoderamiento:** que tiene como bases la fuerza de decisión que da coaching para poder descubrir en cada líder los motivos de sus posibles desmotivaciones o potenciales escondidos, y de esta forma poder tener un mayor seguridad en el momento de tomar decisiones acertadas.
- **Gestión del talento humano:** la gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente.
- **Manual:** instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.
- **Mercado:** es un conjunto de transacciones de diversos y complejos procesos o intercambio de bienes o servicios entre individuos que constituyan las distintas organizaciones.
- **Operaciones:** se refiere a las diversas ejecuciones o maniobras metódicas y sistemáticas sobre cuerpos, números, datos, procedimientos que conlleven a un resultado exitoso.
- **Organización:** son estructuras administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano.

- **Personal:** es un elemento o factor que integra directamente las organizaciones y se encuentra directamente relacionado con los recursos o talento humanos de las diversas instituciones.

- **Posibilidades de crecimiento:** ofrece y promueve programas relacionados con el desarrollo laboral, crecimiento profesional y reconocimiento dentro de la organización entre líderes y colaboradores.

- **Procedimiento:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación de acuerdo a su modalidad, se considera como un proyecto factible. Según, Ramírez (2007:205) señala acerca de un proyecto factible: “consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, para satisfacer necesidades de un colectivo o un grupo social”. A su vez, el estudio se ubica en el tipo documental. Al respecto, el autor antes mencionado la define como:

Las fuentes documentales pueden ser libros, artículos científicos, revistas, publicaciones y boletines diversos, y en general toda la rica variedad de material escrito que frecuentemente puede encontrarse sobre cualquier tema. De manera que, se realiza buscando fuentes documentales que apoyen al estudio propuesto.

La presente investigación se fundamentó bajo la modalidad de proyecto factible ya que según Barrios, (1998:7) también es conocido con el nombre de investigación y desarrollo y se define como la “investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos y necesidades de organizaciones o grupos sociales”. De igual forma, Hurtado y Toro (1999) y Paella y Martins (2003), destacan que es la etapa del proceso de investigación donde se expone: las técnicas, métodos y procedimientos para el apoyo de los objetivos pertinentes del respectivo estudio.

Así mismo, el diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para generar solución a la problemática anteriormente planteada; debido a que el investigador se encuentra en el lugar donde ocurre el problema, se busca sustento a través de una investigación de campo. En tal sentido, Arias (2006:48) menciona que: “la investigación de campo consiste en la recolección de datos

directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”.

En este sentido, según Flores y Tobón (2001:110) dicen que “En la observación directa el investigador recurre directamente al sentido de observación utilizándolo como analizador; procede a la recopilación de la información sin dirigirse a los objetos involucrados.

3.2.- FASES METODOLÓGICAS

3.2.1.- Fase I: Diagnóstico de la situación actual que determinan las causas de la alta rotación de personal y desmotivación existente en los trabajadores de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

Se elabora diagnóstico para así determinar las causas que intervienen en la problemática a través de los instrumentos que permiten recolectar datos; para lograr esta fase, se procede a establecer la observación directa como principal estrategia de recolección, seguida de la aplicación de un cuestionario, el cual se empleará a la muestra seleccionada sobre una población de veinte (20) individuos que conforman la empresa objeto del presente estudio; dicha muestra consiste en seis (6) trabajadores que son aquellos que hacen vida laboral de forma cotidiana en el área de caja.

3.2.2.- Fase II: Identificación de las debilidades existentes en proceso de inducción y los factores que pueden contribuir a la desmotivación del personal de nuevo ingreso al área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

Se lleva a cabo mediante la implementación de las técnicas e instrumentos que permiten recolectar la información (en este caso será la observación directa). Para

Arias,(2006:89) la define como“: “la inspección que se hace directamente a un fenómeno dentro del medio en que se presenta, a fin de contemplar todos los aspectos inherentes a su comportamiento y características dentro de su campo”. En cuanto al instrumento se utilizara un cuestionario, Ramírez (2007:207) afirma:

El cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

3.2.3.- Fase III:Proponer el manual de inducción y su respectiva charla informativa como parte de la solución a la problemática existente en los trabajadores de nuevo ingreso al área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

Se procede a proponerun manualque quede fijado como normativa interna para la implementación de la propuesta que se centra en la inducción del personal de nuevo ingreso en el área de caja, que permita alcanzar la orientación idónea de la cultura organizacional, generando así estabilidad y de igual forma se garantice una sólida relación laboral donde figure la identidad organizacional.

3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA

Al respecto, Arias (2006:81) señala acerca de la población que: “es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetos del estudio”. En la presente investigación, la población se encuentra conformada por veinte (20) trabajadores de la empresa objeto de estudio.

CUADRO N°1: POBLACIÓN

Estrato	Sujeto
Supervisores	4
Trabajadores	16
Total	20

Fuente: Empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

En cuanto a la muestra, Ramírez (2007) argumenta que: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.83). Debe destacarse, que dadas las características de esta población, es finita o pequeña; la muestra será igual a esta. Además, es importante destacar que el diagnóstico se logrará, a través de la implementación de la observación directa por parte de los investigadores y la aplicación de un cuestionario; siendo la muestra, los seis (6) trabajadores que constituyen la totalidad del área de caja de la empresa empleada para la investigación.

CUADRO N°2: MUESTRA

Estrato	Sujeto
Supervisores	1
Cajeros	4
Asistente administrativo	1
Total	6

Fuente: Empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según, Ramírez (2007) menciona que: “las técnicas de análisis se basan en descomponer un todo en sus partes constitutivas para profundizar el conocimiento de cada una de ellas” (p.118). Cabe destacar, que los datos recolectados se analizan a

través de la técnica de análisis cuali-cuantitativo, la cual permite resumir, analizar e interpretar la información obtenida mediante métodos aplicados para tales fines.

Así mismo, los datos que se obtienen de la aplicación del instrumento de recolección de datos, se analizan a través de la estadística descriptiva, a su vez cuantificados y tabulados; posterior a ello se procede a una interpretación cualitativa de tal información. En la estadística se utilizan una gran variedad de gráficos de acuerdo a la naturaleza de los datos y el propósito que estos tengan, entre ellas están las de barras, al igual que las de pastel, líneas, entre otras. Entendiéndose que las gráficas son la relación pictórica entre dos variables, se emplea el diagrama de barras para mostrar los resultados que fueron obtenidos en el proceso de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado que fue aplicado al personal que labora en el área de caja la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. a fines de determinar cómo se lleva a cabo el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso en dicha área, al igual que otros aspectos que giran en torno a la cultura organizacional. Dichos datos para su procesamiento fueron organizados y de igual forma tabulados, para su posterior análisis de acuerdo a la naturaleza de la investigación desarrollada.

A tales fines, se empleó la muestra señalada anteriormente que constó de los seis (6) trabajadores que conforman el área operativa de caja, la cual es objeto del presente estudio; de igual forma, técnica de recolección y análisis de los datos como la observación directa, fue de vital apoyo en el desarrollo de la investigación, la cual pretende atender y orientar una de las problemáticas que se evidencian en la empresa seleccionada a tales fines.

Lo expresado a continuación, se sustenta de un cuadro contentivo de la muestra empleada para el estudio, al igual que la frecuencia de respuestas que son determinadas por un sí, o por un no; así mismo, criterios porcentuales que representan cada uno de los ítem con respecto a la totalidad de los individuos consultados a través del cuestionario. Posterior a esto, se muestra el grafico representativo de cada pregunta además de la respectiva fuente de sustracción, en conjunto a su requerida leyenda.

4.1.- FASE I: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Ítem N°1: ¿Existen manuales o procedimientos por escrito para el proceso de inducción de personal?

CUADRO N°1: MANUALES DE INDUCCIÓN DE PERSONAL

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	0	0%
	No	6	100%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

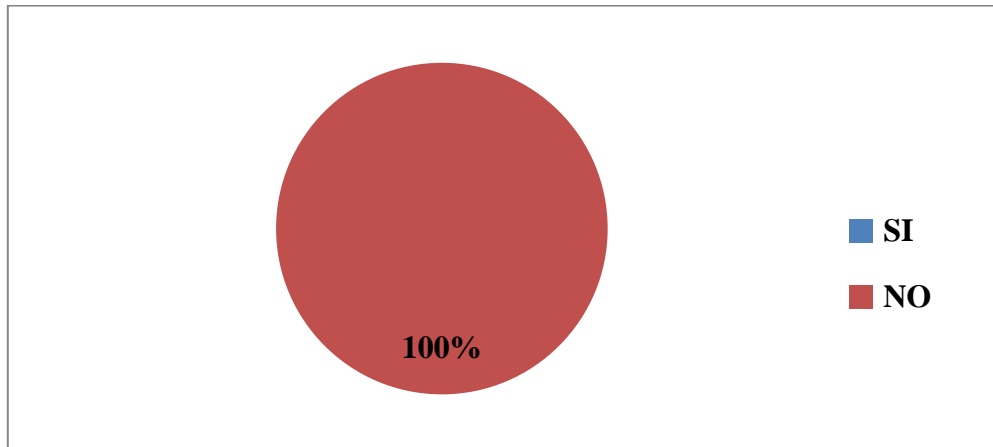


GRAFICO N°1: MANUALES DE INDUCCIÓN DE PERSONAL

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 100% de los encuestados niegan la existencia de manuales, normativas o procedimientos empleados para la inducción de personal; ante tales percepciones, se evidencia la importancia que tiene un manual de inducción y aplicarlo a los trabajadores de nuevo ingreso en el área operativa más importante de la empresa como lo es la de caja. Es por ello, que impulsar la aplicación de este tipo de manuales, puede orientar tanto la cultura como la identificación del nuevo miembro de organización con esta.

Ítem N°2: ¿Se evidencian oportunidades de mejora en el proceso de inducción de personal?

CUADRO N°2: OPORTUNIDADES DE MEJORA

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	2	33%
	No	4	67%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

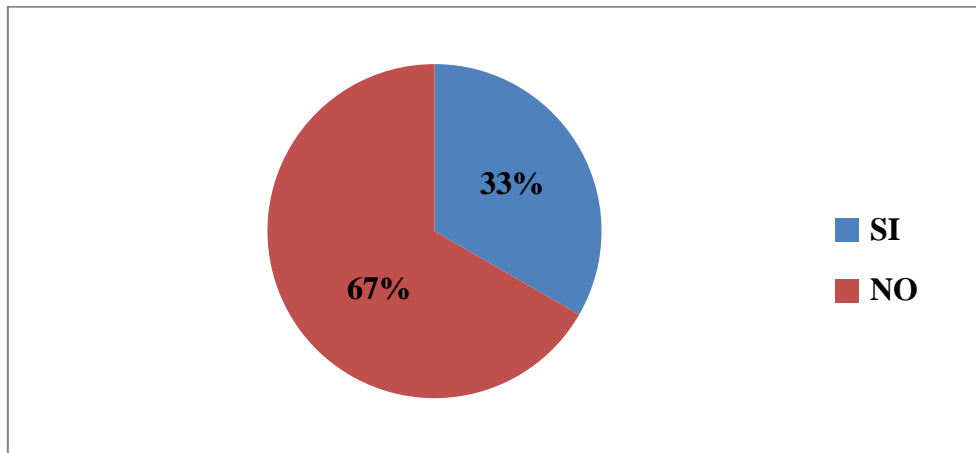


GRAFICO N°2: OPORTUNIDADES DE MEJORA

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 67% de los encuestados señaló que no se evidencian oportunidades de mejora al proceso de inducción de personal de nuevo ingreso, mientras que el 33% restante señala que sí. Dicho argumento, señala como la mayoría de los trabajadores que hace vida actualmente en la organización, no identifica de qué forma se puede mejorar tan importante actividad que es atribución directa de la directiva de talento humano.

Ítem N°3: ¿La inducción o bienvenida recibida es realizada por parte de algún miembro de la directiva de la empresa?

CUADRO N°3: PARTICIPACIÓN DE LA DIRECTIVA ORGANIZACIONAL

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	3	50%
	No	3	50%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

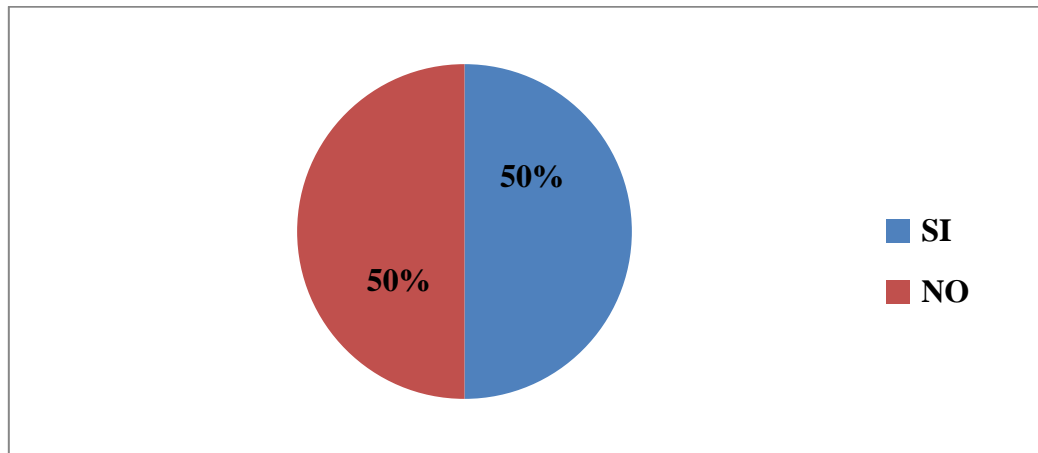


GRAFICO N°3: PARTICIPACIÓN DE LA DIRECTIVA ORGANIZACIONAL

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 50% de los trabajadores encuestados señala que la inducción o bienvenida a la empresa la recibió por alguno de los miembros de la directiva organizacional, es decir jefes, coordinadores, gerentes o directores, mientras que el 50% restante indicó que esto no fue así. Esto lleva a concluir, que todos los procesos de inducción, cuentan con personal que varía para llevar la ejecución de tan importante actividad, y que en ocasiones no es de la jerarquía correspondiente para llevarla a cabo.

Ítem N°4: ¿Considera usted que el proceso de inducción influye en su identificación con la organización?

CUADRO N°4: IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	3	50%
	No	3	50%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

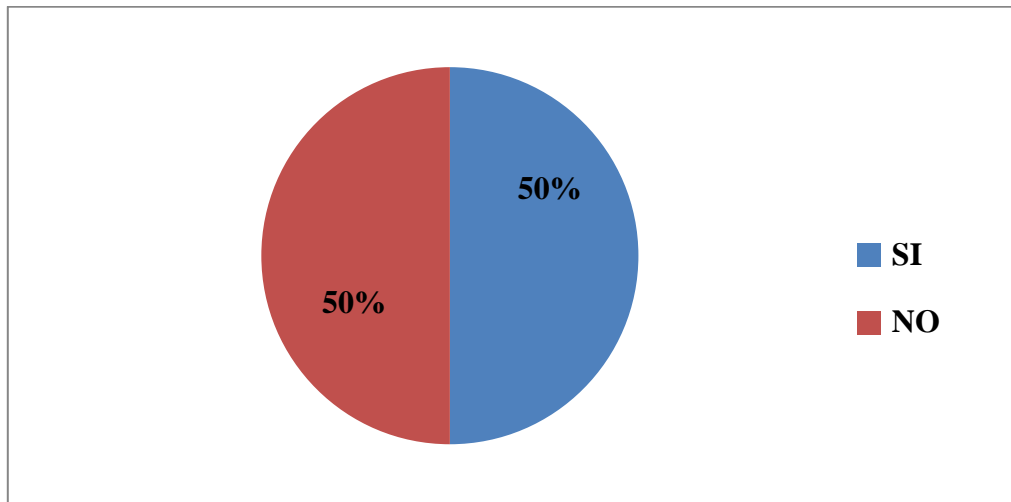


GRAFICO N°4: IDENTIFICACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 50% que constituye la mitad de la población encuestada, señala que la inducción recibida al momento de iniciar la relación laboral influye en cómo estos se identifican con la empresa, arraigando aquí su cultura organizacional, mientras que el otro 50% de los trabajadores indica lo contrario. A través de tales resultados, se puede potenciar al momento de realizar el proceso, que el encargado de realizarlo haga énfasis en múltiples aspectos que puedan vender y mostrar a totalidad la organización, creando lazos estratégicos con aquellos que recién ingresan a la misma.

Ítem N°5:¿La información recibida al momento de la inducción la considera correcta?

CUADRO N°5: INFORMACIÓN DE LA INDUCCIÓN

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	2	33%
	No	4	67%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

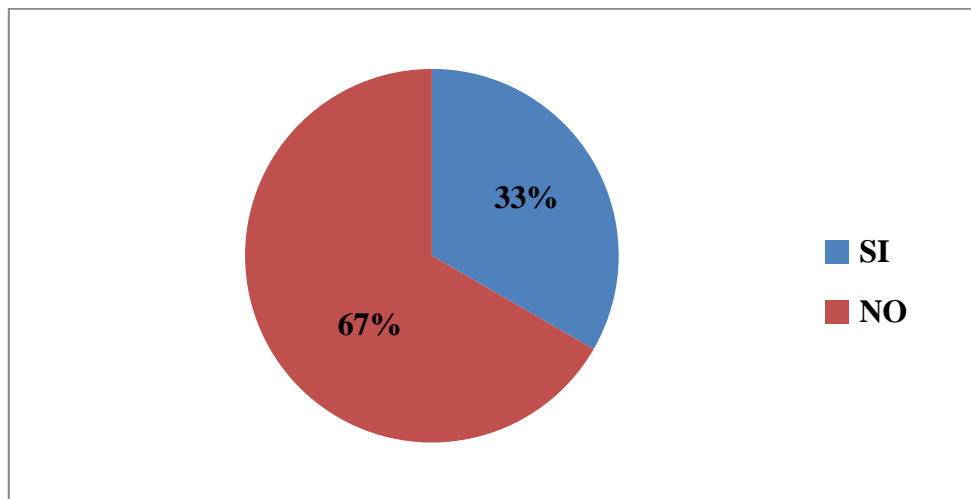


GRAFICO N°5: INFORMACIÓN DE LA INDUCCIÓN

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación:El 67% de los encuestados detalla que la información recibida en el proceso de inducción, no es la correcta o suficiente para que sea la primera impresión que se recibe de la organización; el 33% restante, indica que la información recibida si es la correcta, y que orienta la cultura organizacional que la empresa aspira tengan sus miembros. Esto conlleva a deducir que, se debe reestructurar el contenido a impartir por el personal directivo a los nuevos talentos que conformaran parte del equipo del área de caja.

Ítem N°6: ¿Ha evidenciado usted cambios o mejoras en la cultura organizacional?

CUADRO N°6: CAMBIOS EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	1	17%
	No	5	83%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

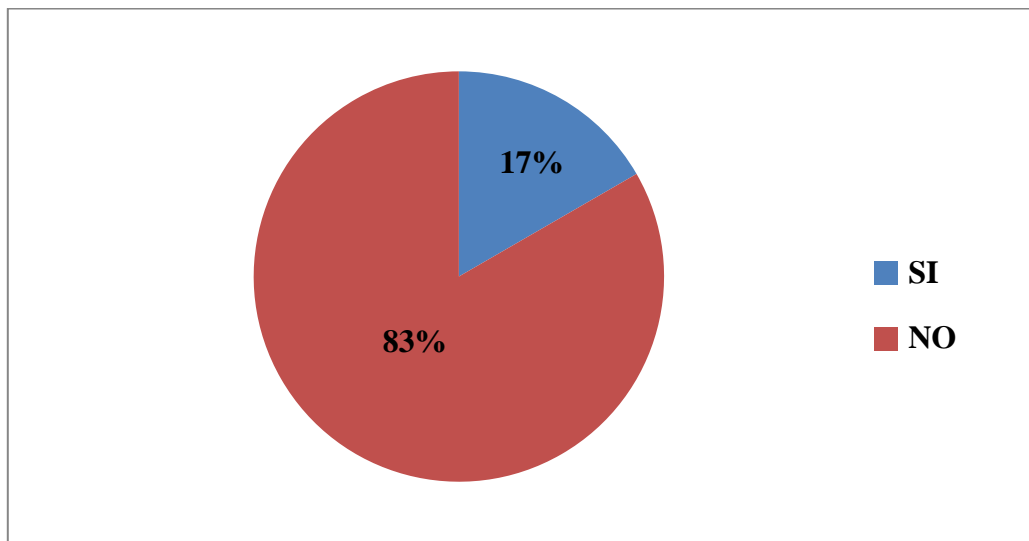


GRAFICO N°6: CAMBIOS EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 83% de los encuestados, señala que no se han llevado a cabo prácticas que busquen generar cambios en la cultura organizacional desde que inició su relación laboral, mientras que el 17% restante afirma percibir evoluciones en este criterio. Es de esta forma, como se busca aplicar nuevas estrategias o planes que fundamenten la identificación del nuevo talento del área de caja con la empresa a escala global.

Ítem N°7: ¿Hubo interacción al momento de su inducción?

CUADRO N°7: INTERACCIÓN

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	0	0%
	No	6	100%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

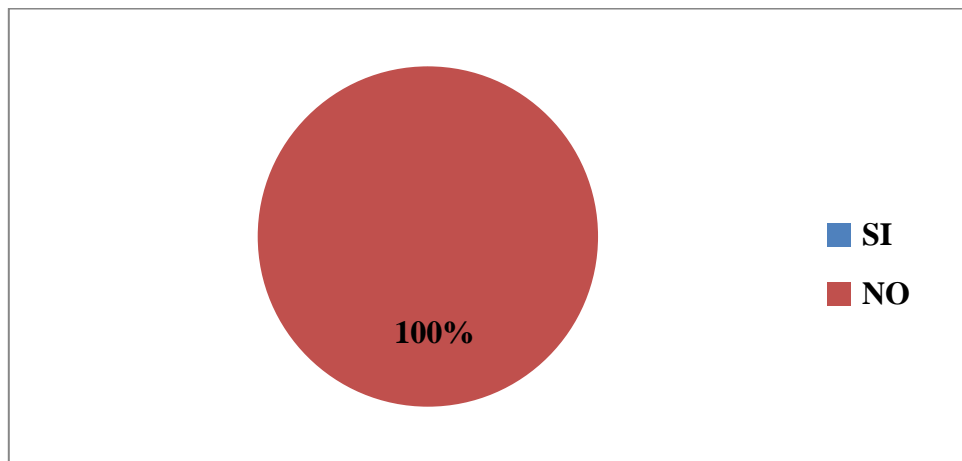


GRAFICO N°7: INTERACCIÓN

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 100% de los encuestados indica como no existió interacción alguna de ellos con el encargado de realizar el proceso de inducción. Aquí se sustenta la afirmación, de que debe crearse planes o estrategias que permitan que ambas partes interactúen, llegando a conocer de una parte, las expectativas de una parte como las vivencias, experiencias y anécdotas de otra.

Ítem N°8: ¿La empresa dispuso de materiales de apoyo y/o equipos audiovisuales para ejecutar el proceso de inducción?

CUADRO N°8: MATERIALES Y/O EQUIPOS

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	0	0%
	No	6	100%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

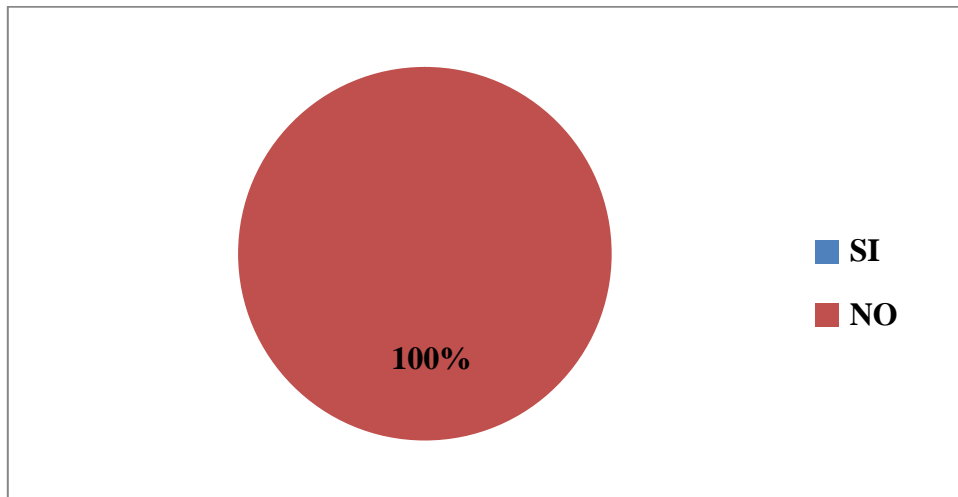


GRAFICO N°8: MATERIALES Y/O EQUIPOS

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 100% de los trabajadores encuestados afirman que además de no contar con algún manual o normativa para el proceso de inducción, la empresa no dispuso de materiales de apoyo o equipos audiovisuales que complementen la actividad, haciéndolo de mayor fluidez para ambas partes. Es de esta forma, como se centra la importancia que tiene el empleo de este tipo de recursos, que constituyen un valor agregado para quien recibe la información, en este caso el personal de nuevo ingreso al área de caja.

Ítem N°9: ¿Se involucraron a personal de otras áreas distintas a la de caja en el proceso de inducción?

CUADRO N°9: INVOLUCRAMIENTO DE PERSONAL

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	0	0%
	No	6	100%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

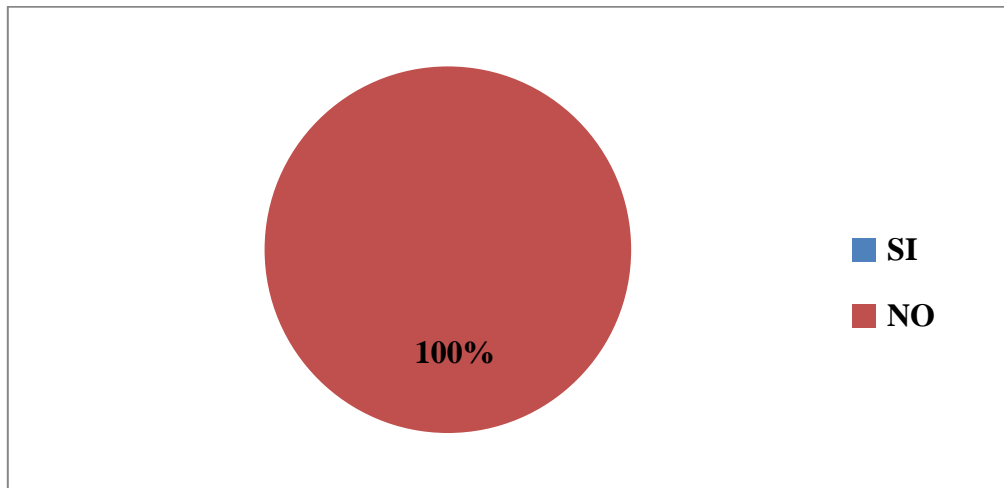


GRAFICO N°9: INVOLUCRAMIENTO DE PERSONAL

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 100% que constituye la totalidad de la muestra encuestada, señaló que no hubo presencia o intervención de otros integrantes de la organización en su proceso de inducción. Aquí se puede centrar nuevos cambios o modificaciones, que incluyan a personal de otras áreas en recorridos de bienvenida al nuevo talento que ahora conforma la empresa.

Ítem N°10: ¿Conoce usted la misión, visión, políticas y objetivos de la empresa?

CUADRO N°10: MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	0	0%
	No	6	100%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

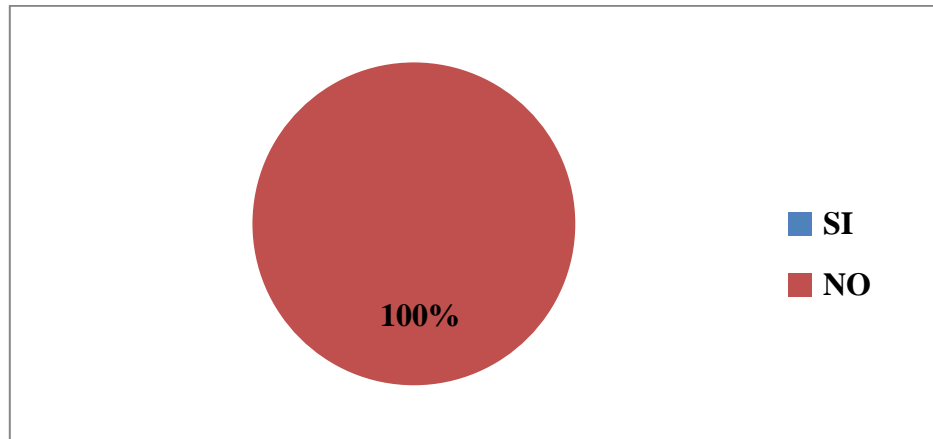


GRAFICO N°10: MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 100% de los encuestados asegura no conocer aspectos fundamentales de la empresa, como su misión, visión, políticas y objetivos. Esto lleva a la afirmación, de que la cultura organizacional sufre de latentes debilidades, entre las cuales están la poca identificación de sus integrantes con la misma; esto es uno de los principales criterios que se deben transmitir al momento de la inducción al personal de nuevo ingreso.

Ítem N°11: ¿Identifica usted la importancia de sus labores en relación con los objetivos de la empresa?

CUADRO N°11: IMPORTANCIA DE LAS LABORES

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	2	33%
	No	4	67%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

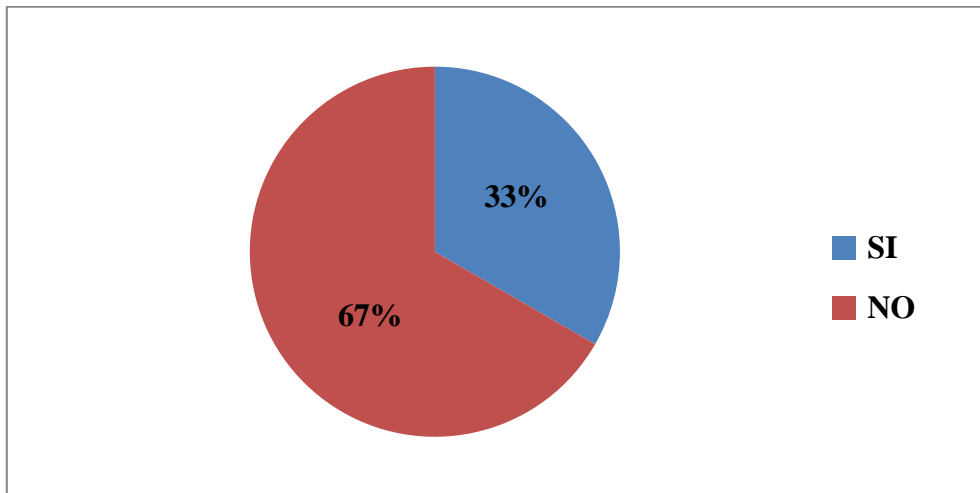


GRAFICO N°11: IMPORTANCIA DE LAS LABORES

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 67% del personal encuestado señala no asociar cual es la importancia que genera las labores que este realiza en relación con los objetivos globales de la organización, mientras que el 33% restante indica si identificar que aportes otorgan las labores realizadas por estos a los objetivos de la empresa. Es de esta forma, como se persiguen ideales de parámetros a desarrollar al momento de la inducción, para que este tipo de argumentos sean detallados u orientados por parte de quien ejecuta la bienvenida.

Ítem N°12: ¿Se han llevado a cabo campañas de reforzamiento de la cultura organizacional desde que inició su relación laboral?

CUADRO N°12: CAMPAÑAS DE REFORZAMIENTO

Muestra	Frecuencia	N°	%
6	Si	0	0%
	No	6	100%

Fuente: Cuestionario Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

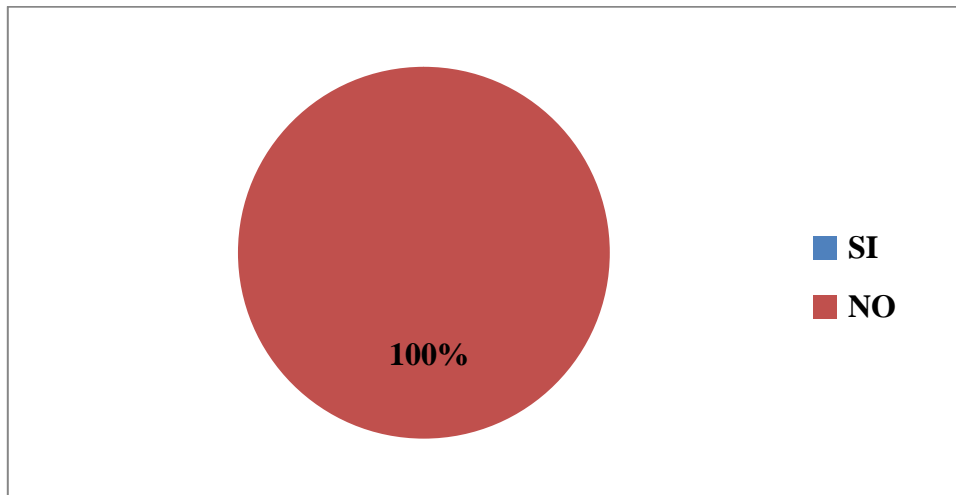


GRAFICO N°12: CAMPAÑAS DE REFORZAMIENTO

Fuente: Flores y Rivero (2019)

Interpretación: El 100% que representa la totalidad de los trabajadores encuestados señalan que desde el momento que inició su relación laboral hasta la actualidad, no han evidenciado de campañas que refuercen o refresquen la cultura organizacional. De aquí parte la importante premisa, que indica que se deben elaborar de forma periódica campañas que involucren acciones donde las creencias de los trabajadores se vean impactadas por la influencia de los objetivos de esta en conjunto a los de los socios estratégicos más importantes de esta.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.2.- FASE II: IDENTIFICACIÓN DE LAS DEBILIDADES EXISTENTES

El manual de inducción es una herramienta empleada en el proceso de contratación de personal, que resulta de suma importancia por representar los procedimientos o paso a paso a ejecutar al momento de dar la bienvenida a los nuevos talentos de la empresa, y así mostrar quienes son, cuáles son sus valores y que se aspira alcanzar a futuro, atendiendo a la premisa de que las empresas cuya naturaleza es la prestación de servicios, están abocadas a tener trabajadores identificados que puedan transmitir eso a los clientes que día a día concurren a la organización.

Un dato que vale la pena destacar el cual fue obtenido a través de la aplicación del cuestionario, es que la totalidad de los encuestados señalan que no hubo manual que orientara su proceso de inducción, así como también otro tipo de material o equipo que sustentara la bienvenida adicional a la firma legal del contrato y negociaciones salariales. Son estos tópicos los que generan un valor agregado a las creencias de los nuevos talentos, y que orientan desde ese momento su percepción e identificación con la empresa.

Así mismo, hay que destacar que el 100% de los trabajadores consultados indicaron que la empresa no ha realizado algún tipo de campañas o promociones que realcen el cometido de su cultura organizacional; son este tipo de inversiones, que a mediano plazo representan uno de los mayores esfuerzos por crear motivación en el recurso más importante que cotidianamente se desempeña dentro la organización, escalando a través de tal afirmación, que el socio estratégico de toda empresa lo constituye quienes laboran en la misma, sin distinguir su nivel jerárquico.

En un mismo orden de ideas, se deben de emplear acciones inmediatas que divulguen aspectos fundamentales de la organización, como lo es su misión, visión, políticas, y objetivos, ya que la totalidad de trabajadores encuestados indicaron no

conocer estos criterios que son de vital conocimiento para toda la población laboral, y se puede corregir, si esto es incluido como parte de los procesos de inducción al personal de nuevo ingreso.

4.3.- FASE III: PROPONER EL MANUAL DE INDUCCIÓN Y SU RESPECTIVA CHARLA INFORMATIVA

Para concluir con esta sección de la investigación, se recomienda emplear manuales de inducción como políticas internas a los procedimientos y normas de inicio de la relación laboral, inmediatos a la firma del contrato que respalda la relación laboral. Así mismo, involucrar al personal directivo de la empresa a que sean partícipes activos de este tipo de procesos, facilitando cada vez mayores herramientas y valores a los nuevos talentos del área de caja.

De igual forma destacar, que debe de existir interacción entre los participantes y quienes ejecutan la actividad para crear un clima de confianza y arraigar así la cultura organizacional del nuevo talento de la organización. Posterior a ello, la charla informativa al personal encargado de aplicar el mismo manual, cuya responsabilidad queda compartida entre el personal de recursos humanos y la gerencia de servicios.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Una vez cumplido con las estipulaciones requeridas en el capítulo IV, donde se detallaron, ordenaron, tabularon y analizaron los resultados a través de la conformación de cuadros y gráficos contentivos de la información recolectada a través de la aplicación del cuestionario a los seis (6) trabajadores que constituyen la muestra del estudio se procedió a desarrollar la acción propuesta para la solución a la problemática planteada al inicio de esta investigación, la cual se ve orientada o determinada por el objetivo general de la misma, el cual es elaborar un manual de inducción para orientar la cultura organizacional de los trabajadores de nuevo ingreso en el área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

5.1.- PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

A tales fines, se elabora el documento como mecanismo de continuo avance y desarrollo organizacional, para así lograr la consolidación en el mercado de las empresas que se encargan de la prestación de servicios, a través del excelente trato que puedan dar los trabajadores de la empresa provenientes de satisfacciones con la organización y su respectiva identificación con la misma, su misión, visión, políticas y objetivos.

En el mismo, se contienen todos los basamentos e informaciones requeridas por quienes serán los nuevos talentos que conformaran a la organización atendiendo a labores y responsabilidades desde la gerencia de servicios, específicamente en el área de caja, esto a impartir por el departamento de recursos humanos y la gerencia de servicios.

5.2.- FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

La propuesta consiste en diseñar un manual de inducción para el personal de nuevo ingreso en el área de caja, que permita optimizar los procesos de inducción en la empresa, por lo cual resulta factible, ya que la inversión que se necesitará para desarrollarla es muy mínima con relación las pérdidas que actualmente tiene la organización debido a la constante rotación de personal que se acelera cada vez más, teniendo como consideración procedimientos para ingresarlo y de la misma forma liquidarlo.

5.2.1.- Factibilidad operativa y técnica

La propuesta se considera viable desde el punto de vista operativo y técnico ya que la empresa cuenta en la actualidad con las instalaciones, el personal y los recursos (materiales, financieros y humanos) necesarios para el desarrollo eficaz y puesto en funcionamiento dela misma.

5.2.2.- Factibilidad económica

La propuesta se considera económicamente factible, puesto que los recursos que se utilizarán para implementar la misma estarán disponibles sin inconvenientes de ningún tipo; la misma estaría orientada a la creación de estrategias que permitan fortalecer la gestión del departamento de recursos humanos a través del arraigamiento u orientación de la cultura organizacional de los nuevos empleados encargados de realizar los procesos operativos más importantes de toda la organización. La junta directiva de la empresa ha observado con interés la aplicación de las estrategias que se presentan en el desarrollo de la propuesta.

BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

Manual de I nducción

Personal de N uevo I ngreso

Á rea de Caja



Elaborado por:
Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:
Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:
Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

CONTENIDO	PAG.
Introducción.....	1
Bienvenida.....	2
Ambiente laboral.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Datos de la empresa.....	5
Reseña histórica de la empresa.....	6
Misión de la empresa.....	8
Visión de la empresa.....	8
Objetivos de la empresa.....	9
Políticas de la empresa.....	10
Estructura organizativa de la empresa.....	13
Misión de la gerencia de servicios.....	15

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

CONTENIDO	PAG.
Visión de la gerencia de servicios.....	15
Objetivos de la gerencia de servicios.....	16
Estructura de la gerencia de servicios.....	17
Procedimientos de inducción específica.....	19
Horario de trabajo.....	20
Sueldos y beneficios extrasalariales.....	21
Cronogramas de ejecución de actividades.....	24
Descripción de las funciones.....	28
Glosario de términos básicos.....	29

Elaborado por:
Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:
Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:
Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

INTRODUCCIÓN

PAG.1

Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. como organización considera mejorar, mantener y potenciar el mejor talento humano que ingresa a la misma, atendiendo a la premisa de que el trabajador se sienta motivado, identificado y con sentido de pertenencia en búsqueda de mejorar las condiciones de la empresa, y así mismo las labores que en ella se presentan, elaborando un manual de inducción a través del cual se pueda orientar la cultura organizacional de los trabajadores de nuevo ingreso al área de caja.

De igual forma, dar a conocer cuál es la reseña histórica, misión, visión, políticas y objetivos de la misma; el diseño de este innovador manual pretende atender la latente debilidad que se evidencia en el área operativa más importante de la organización, que el mismo le permita brindar al momento del ingreso, de una manera rápida, concisa y precisa, la información que Bar Restaurant Sport Book Prebo C.A. considera fundamental para el buen comienzo de la relación laboral y desempeño del recurso más importante que es su capital humano.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

BIENVENIDA

PAG. 2

Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. le da la más cordial bienvenida; sabemos que al integrarle a nuestro equipo de trabajo, contaremos con todo su entusiasmo, compromiso y colaboración, para brindar servicios de excelencia a nuestra distinguida clientela. Desde el mismo momento que usted ingresa a esta organización, representa el recurso primordial y estratégico de la misma, para la cual su experiencia, capacidad, motivación y dedicación serán de relevante importancia para el logro de sus objetivos y de los nuestros.

En el presente manual de inducción encontrará información de gran interés y utilidad; la empresa complacida de contar con su valioso desempeño le desea el mejor de los éxitos y permanencia en nuestra estructura organizacional, seguros de que su ascenso en la estructura jerárquica será continuo y atenderá a su desempeño y crecimiento dentro del área.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

AMBIENTE LABORAL

PAG. 3

Es de gran relevancia acotar que toda organización debe contar con una serie de lineamientos y parámetros, mediante los cuales se pueda fijar el comportamiento deseado en su personal; procurando mantener el mejor rendimiento y logro eficaz de los objetivos. Además, el nuevo trabajador necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder desempeñar sus funciones de manera optima, dentro de un ambiente agradable, que logrará desarrollar su mayor potencial, teniendo presente que la comunicación es la base para mantener la armonía, buen desempeño y mayor productividad.

Todo lo que se realiza con amor y dedicación genera resultados positivos, y siempre demostrar que todo en el proceso social del trabajo se puede realizar, aprendiendo cada vez nuevas técnicas o adquiriendo conocimientos que ayuden a potenciar tales actividades.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

OBJETIVO GENERAL

PAG. 4

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador del área de caja, que oriente su cultura organizacional, además lograr un desempeño eficiente dentro de todos los aspectos de la relación laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- .- Disminuir el egreso de personal en el área de caja.
- .- Canalizar todas las dudas existentes en relación al proceso social del trabajo por parte del personal de nuevo ingreso en el área de caja, logrando su fácil y exitosa integración.
- .- Permitir que el nuevo trabajador conozca la estructura organizacional, así como también misión, visión, políticas y objetivos, para que de esta forma se logre proporcionar su adaptación de tal forma que se oriente su cultura organizacional.
- .- Proporcionar información con respecto a los beneficios y otras asignaciones provenientes de la relación laboral.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

DATOS DE LA EMPRESA

PAG. 5

.- Nombre:

Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

.- Dirección:

Av. N°104-C, local N°137-40, urbanización Prebo, Valencia, estado Carabobo, zona postal 2001

.- R.I.F.:

J-40434926-0

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

RESEÑA HISTÓRICA

PAG. 6

Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. se fundó a comienzos del mes de julio del año 2009, al decidir instalar en la ciudad de Valencia, estado Carabobo una sucursal con el fin de ser líder en el mercado del hipismo nacional e internacional. Dicha empresa cuenta con múltiples extensiones en todo el territorio; años posteriores, la organización ha presentado un gran crecimiento aperturando a nivel estatal tres (3) sucursales y treinta (30) más en el Distrito Capital, lo que significó nuevas oportunidades de empleo y el crecimiento de la población laboral al igual que el de la categoría.

La primera sucursal aperturada en todo el territorio venezolano de la corporación, data del año 2007 cuando se iniciaron las operaciones en la capital del país. De igual forma, presenta proyecciones en continuar expandiéndose a través de nuevas sedes en toda la nación, asociando y manteniendo relaciones bilaterales con otras empresas que busquen consolidar lazos estratégicos, a fines de afianzar en el corto plazo un excelente y estable posicionamiento en los todos los servicios prestados.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

PAG. 7

La sucursal ubicada en la urbanización Prebo, Valencia, ha presentado constantes remodelaciones que permiten la consolidación de sus instalaciones que han buscado históricamente consolidarse ante toda su distinguida clientela y cartera de proveedores, al igual que comunidades aledañas a la empresa. La expansión del centro de trabajo se ha potenciado por la preferencia en el mercado del hipismo y su fuerte competencia estatal, añadiendo a la naturaleza de sus operaciones otros servicios que buscan integralizar los servicios.

Actualmente, el sport book presta servicios de apuestas concernientes al ramo del hipismo tanto nacional como internacional, al igual que expendio de comidas preparadas, postres, bebidas alcohólicas y no alcohólicas. A través de estas estratégicas se han consolidado las adecuaciones que permiten la consolidación de esta empresa en el sector servicios, que cada vez presenta mayores niveles de ofertas, globalizando sus operaciones de tal forma que sean los preferidos por todos sus clientes.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

MISIÓN DE LA EMPRESA

PAG. 8

Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., tiene la firme misión de ser un centro de servicios preferido en el mercado de apuestas al azar, con el firme propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes, basándose primordialmente en la calidad y excelencia en la atención y responsabilidad lo cual es resultado de un trabajo motivado y eficaz que permite crecer y consolidarse en el sector del hipismo nacional e internacional.

VISIÓN DE LA EMPRESA

Ser uno de los tres (3) principales centro de servicios líder a nivel nacional de apuestas al azar en el mercado del hipismo nacional e internacional, teniendo como premisa la excelencia en la calidad del servicio prestado.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

PAG. 9

Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., tiene como objetivos principales lo siguiente:

- .- Brindar servicios de excelencia a sus clientes, proveedores y comunidades que participan activamente en las operaciones cotidianas;
- .- Velar porque los servicios prestados a sus clientes sean los más óptimos en cuanto a valores sujetos a la honestidad, responsabilidad, puntualidad;
- .-Consolidar a la organización como una de las más reconocidas en el mercado estatal del hipismo nacional e internacional, reconocido por la calidad de servicio y múltiples opciones ofrecidas en el proceso social del trabajo.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

POLÍTICAS DE LA EMPRESA

PAG. 10

Es política de Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., desarrollar sus operaciones cotidianas a través de las siguientes consideraciones, que aplican para todo el personal:

- .- El compromiso es con su equipo de trabajadores, los cuales deben desempeñar sus funciones en medio ambiente que goce de condiciones óptimas para la prestación del servicio;
- .- Atender y cubrir necesidades de todos sus clientes a través de la prestación de un excelente servicio;
- .-Queda prohibido para el personal que labora en el área operativa de caja, el uso de aparatos electrónicos;
- .- El establecimiento es una zona libre de humo;
- .- El nuevo miembro de la organización no debe socializar o crear vínculos con el ludópata (jugador-cliente);
- .- Queda prohibido para el personal realizar cualquier tipo de apuestas o jugadas relacionadas con la naturaleza de las operaciones de esta empresa;

Elaborado por:
Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:
Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:
Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

POLÍTICAS DE LA EMPRESA

PAG. 11

- .- No se permite que el trabajador manipule dinero en efectivo propio en su puesto de trabajo;
- .- Queda prohibido el uso o manipulación de armas de fuego y armas blancas dentro la empresa;
- .- Según la afluencia de clientes, se realiza planificación o programación de la hora legal de descanso, alimentación y recreación; si va a solicitar algún servicio interno de comida, debe solicitar autorización de su respectivo supervisor inmediato;
- .- Queda prohibido el consumo de alimentos y bebidas en el puesto de trabajo, al igual que oficinas administrativas de la organización;
- .- Los operadores de caja no deben permanecer en las oficinas administrativas, salvo en los casos de que vayan a emitir copias e impresiones pertinentes a sus labores de trabajo;
- .- Los trabajadores no pueden sostener discusiones o enfrentamientos con los clientes; ante cualquier situación de tipo irregular, comunicarlo ante los superiores de la organización;

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

POLÍTICAS DE LA EMPRESA

PAG. 12

.- Los operadores de caja deben llevar de forma organizada y clara, las cuentas que reflejen tanto ingresos como egresos de cada uno de los ludópatas, y de la misma forma, entregarlos a final de jornada a su supervisor inmediato;

.-Es compromiso de la empresa otorgar en los dos (2) días de inducción de todo el personal de nuevo ingreso, el almuerzo y de igual forma un refrigerio como parte de un gesto de cortesía y bienvenida por parte de a la organización;

.- La empresa se compromete en otorgar un bono especial por concepto de nacimiento de un hijo, además de los días permisibles que son otorgados por la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (L.O.T.T.T.);

.- El período de prueba consta de quince (15) días, una vez aprobado este proceso queda determina la relación laboral a tiempo indeterminada.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA

PAG. 13

La estructura de Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., se encuentra conformada por las siguientes gerencias:

- .- Gerencia general;
- .- Gerencia de recursos humanos;
- .- Gerencia de servicios;
- .- Gerencia de administración, contabilidad y finanzas;
- .- Gerencia de seguridad integral;
- .- Gerencia de servicios generales.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



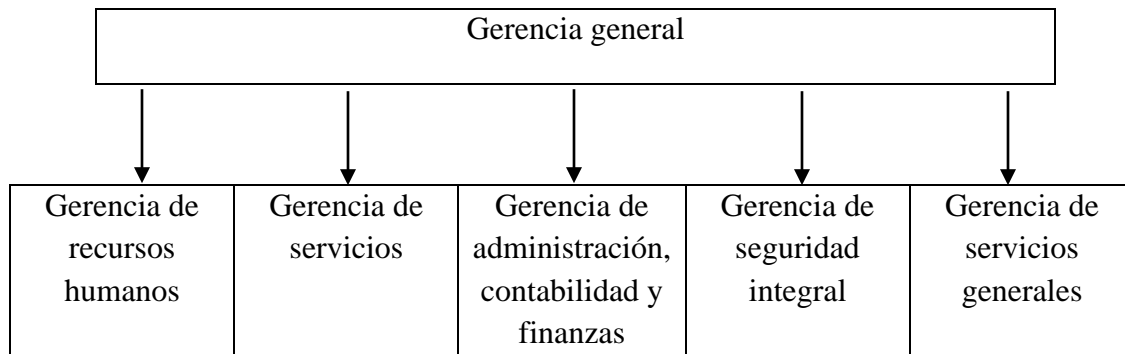
BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA

PAG. 14



Fuente: Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

MISIÓN DE LA GERENCIA DE SERVICIOS

PAG. 15

Proporcionar a los clientes, público y comunidad en general que operen en Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., un servicio óptimo con calidad de excelencia a través de la ejecución de actividades que garanticen el mayor desempeño de las funciones de un equipo multidisciplinario, comprometido mediante planes estratégicos que constantemente se planifiquen, organicen, desarrollen, ejecuten y retroalimenten para así asegurar el flujo de caja al igual que otros recursos financieros y materiales que preserven el buen funcionamiento de toda la dirección organizacional.

VISIÓN DE LA GERENCIA DE SERVICIOS

Ser la gerencia con excelente criterio y gestión de toda la empresa, que permita encaminar el buen desempeño y desarrollo de las funciones del personal que la conforma, proporcionando a estos el apoyo y sustento para ejecutar las actividades correspondientes, encaminando a todos sus miembros a constantes ascensos y ajustes salariales en un periodo menor a dos (2) años.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

OBJETIVOS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS

PAG. 16

La gerencia de servicios de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., tiene como objetivos principales lo siguiente:

- .- Brindar y resguardar todos y cada uno de los procedimientos que optimicen de forma correcta el flujo de caja;
- .- Garantizar la prestación del mejor servicio y atención a sus clientes, proveedores, al igual que comunidades que operen en la organización;
- .- Lograr el normal y eficaz desarrollo de las operaciones, teniendo como fiel premisa la responsabilidad, honestidad, puntualidad, igualdad y compromiso con el puesto de trabajo;
- .- Establecer la meritocracia para los ascensos y las compensaciones que surjan posterior a evaluaciones de puestos y valoraciones de cargos a todo el personal que la conforma;

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

ESTRUCTURA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS

PAG. 17

La gerencia de servicios de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., se encuentra estructurada por cuatro (4) cargos que poseen diversos niveles en el ordenamiento jerárquico, atendiendo a diversas funciones con altos grados de responsabilidad y confidencialidad, que se direccionan de forma ascendente a la descendente dentro de esta importante unidad operativa. Los cargos que la conforman son los siguientes:

- .- Gerente de servicios;
- .- Supervisor de caja;
- .- Asistente administrativo;
- .- Operador de caja.

Elaborado por:
Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:
Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:
Mayo del 2019



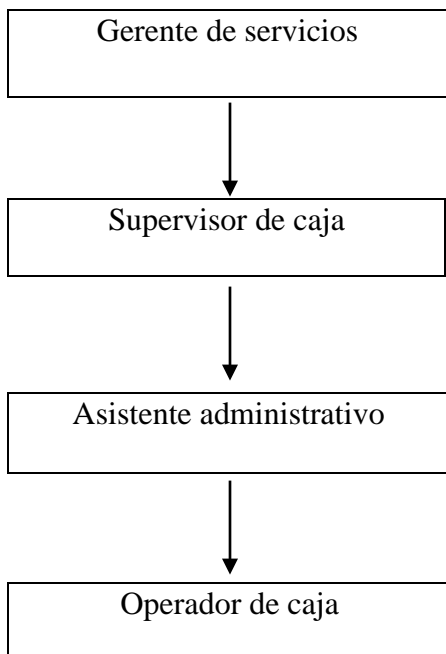
BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

ESTRUCTURA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS

PAG. 18



Fuente: Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. (2019)

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

PROCEDIMIENTOS DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA

PAG. 19

Es política de la gerencia de servicios garantizar al trabajador de nuevo ingreso en el área de caja, un proceso de inducción claro, eficiente y motivador que contribuya a que este oriente su cultura organizacional en perfecta alineación con los objetivos establecidos por parte de la empresa, a través de una primera charla informativa y posterior, la firma del contrato legal, otorgando dicho manual con los procedimientos por escrito y recibiendo este firmado como consta en acuerdo con lo estipulado.

De igual forma, asentar el manual de inducción como una normativa interna de la organización al momento de un nuevo ingreso en el área de caja, el cual debe ser comunicado o impartido paritariamente por los miembros directivos de la gerencia de servicios en conjunto al personal del departamento de recursos humanos, y colaboración de los miembros de otras áreas estratégicas en las operaciones de Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A.

Elaborado por:
Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:
Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:
Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

HORARIO DE TRABAJO

PAG. 20

Los trabajadores del área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. prestan sus servicios laborales en horario que puede variar de acuerdo a los dos (2) turnos de trabajo que se presentan, siendo estos comprendidos por un primer turno que inicia sus operaciones a las 11:00a.m y culmina a las 06:00p.m, con una (1) hora programada de descanso, alimentación y recreación entre jornada. Por otro lado, el segundo turno comienza sus labores a las 06:00p.m y finaliza a la 01:00a.m, de igual forma con una (1) hora de descanso, alimentación y recreación entre jornada.

Además, los días de trabajo se establecen al inicio de la relación laboral, dejando como lapso de descanso legal, dos (2) días continuos según lo estipulado en la L.O.T.T.T. (Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras), siendo estos entre los días lunes y jueves. Los días viernes, sábado y domingo, quedan establecidos como jornadas de trabajo fijas, teniendo como consideración general que los días feriados son de obligatoria asistencia para todo el personal que labora en la empresa.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

SUELDOS Y BENEFICIOS EXTRASALARIALES

PAG. 21

La cancelación del sueldo se realiza de forma quincenal, efectuándose el primer anticipo los días 17 de cada mes a la cuenta nomina gestionada por la empresa, y el pago definitivo que incluye las deducciones legales los días 2 de cada mes, reflejando tales movimientos en recibo de pago que debe ser firmado por ambas partes. De acuerdo a las consideraciones establecidas en ley, a los trabajadores de Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. se deduce lo siguiente:

- .- Cotización ante el seguro social obligatorio (S.S.O.);
- .- Régimen de pérdida involuntaria del empleo (P.I.E.);
- .- Aporte al Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES);
- .- Régimen del fondo obligatorio para la vivienda (F.A.O.V.).

Además, el pago extra generado por laborar en jornadas dominicales o días feriados genera la cancelación de un día adicional de salario; es decir cualquiera de esos días trabajados trae como asignación dos (2) días de pago, lo que quiere decir que repercute en las deducciones estipuladas en ley, además de las prestaciones sociales, vacaciones, utilidades y cálculo para una futura liquidación.

Elaborado por:
Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:
Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:
Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

SUELDOS Y BENEFICIOS EXTRASALARIALES

PAG. 22

De igual forma, la empresa acuerda en cancelar a todos sus trabajadores, un pago extraordinario que se realiza en moneda extranjera (en este caso, dólares americanos) en los días que se mencionan a continuación, teniendo en cuenta que esto no influye ante el cálculo de las deducciones estipuladas en ley, además de las prestaciones sociales, vacaciones, utilidades y cálculo para una futura liquidación; tales fechas son:

- .- Feriados de carnaval (febrero – marzo);
- .- Feriados de semana santa (marzo – abril);
- .- Día del trabajador (1 de mayo);
- .- Aniversario de la organización (7 de julio);
- .-Fin de año (31 de diciembre).

Asimismo, hay que señalar que el monto para el salario de todos los trabajadores que constituyen cargos de asistentes, analistas y operadores, devengan el monto establecido por el ejecutivo nacional, así como también el monto del bono de alimentación abonado en la cuenta nómina del mismo.

Elaborado por:
Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:
Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:
Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

SUELDOS Y BENEFICIOS EXTRASALARIALES

PAG. 23

Existe un factor variable que se adiciona al monto a percibir en el neto mensual por el personal que labora en el cargo de operadores de caja, el mismo lo representan las propinas que otorgan los ludópatas (clientes), las cuales no son responsabilidad o influencia directa de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. Esto no debe ser impulsado o sugerido por los mismos, ya que constituye una causa justificada para amonestación, con tres (3) de estas se puede iniciar un procedimiento de despido.

Las vacaciones constan de quince (15) días hábiles de disfrute para todos los trabajadores luego de cada año de antigüedad, adicional a un (1) día correspondiente a partir del segundo año de prestación de servicios. El pago sobre este concepto acarrea el pago adelantado de los quince (15) días de disfrute, adicional a quince (15) días a modo de bono vacacional y si fuera el caso de antigüedad, los días correspondientes a tal lapso. Por otra parte, la bonificación de fin de año o también llamadas utilidades son canceladas en conjunto a la última quincena del mes de noviembre, las cuales equivalen a noventa (90) días de salario

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

PAG. 24

El completo desarrollo del proceso de inducción de personal de nuevo ingreso al área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., atiende a un lapso que se comprende en la estimación de dos (2) jornadas completas de trabajo, distribuyéndose de la siguiente forma:

.- Día:lunes

.- Duración: 8 horas

Hora	Actividad	Responsable	Recursos a utilizar
De 09:00 a.m. a 11:00 a.m.	Bienvenida, ambiente laboral, registro y generación de ficha personal.	Gerente de recursos humanos (RRHH).	Sala de adiestramiento, proyector de multimedia, computador, materiales de oficina.
De 11:00 a.m. a 01:00 p.m.	Presentación de los datos de la empresa, reseña histórica, misión, visión, objetivos, políticas y estructura.	Gerente de recursos humanos (RRHH).	Sala de adiestramiento, proyector de multimedia, computador, materiales de oficina.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

PAG. 25

Hora	Actividad	Responsable	Recursos a utilizar
De 01:00 p.m. a 02:00 p.m.	Almuerzo.	Analista de recursos humanos (RRHH).	Comedor.
De 02:00 p.m. a 04:00 p.m.	Firma de contrato legal, detalles del sueldo y los beneficios que ofrece la empresa.	Gerente de recursos humanos (RRHH).	Sala de adiestramiento, proyector de multimedia, computador, carpeta con contratos, manual de inducción de personal, materiales de oficina.
De 04:00 p.m. a 05:00 p.m.	Recorrido por las instalaciones de la empresa y presentación de todos los trabajadores.	Gerente y analista de recursos humanos (RRHH).	Instalaciones de la empresa.
De 05:00 p.m. a 06:00 p.m.	Retroalimentación de la inducción, interacciones, y despedida.	Gerente de recursos humanos (RRHH).	Sala de adiestramiento, proyector de multimedia, computador, materiales de oficina

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

PAG. 26

.- Día: martes

.- Duración: 8 horas

Hora	Actividad	Responsable	Recursos a utilizar
De 09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Bienvenida y retroalimentación de la jornada anterior.	Gerente de recursos humanos (RRHH).	Sala de adiestramiento, proyector de multimedia, computador, materiales de oficina.
De 10:00 a.m. a 11:00 a.m.	Presentación del departamento o área del nuevo trabajador, misión, visión, objetivos y estructura.	Gerente de recursos humanos (RRHH).	Sala de adiestramiento, proyector de multimedia, computador, materiales de oficina.
De 11:00 a.m. a 01:00 p.m.	Presentación del gerente del área de servicios, al igual que demás colaboradores que conforman el área, y del puesto físico de trabajo.	Gerente de recursos humanos (RRHH) y gerente de servicios.	Instalaciones de la empresa.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.

Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

PAG. 27

Hora	Actividad	Responsable	Recursos a utilizar
De 01:00 p.m. a 02:00 p.m.	Almuerzo.	Analista de recursos humanos (RRHH).	Comedor.
De 02:00 p.m. a 04:00 p.m.	Presentación de las funciones, responsabilidades y otros tópicos del cargo.	Gerente de servicios.	Manual de inducción, descripción de cargo y puesto, materiales de oficina.
De 04:00 p.m. a 06:00 p.m.	Interacción con el gerente de área a modo de retroalimentación, entrega de documentos o formatos de la empresa y refrigerio.	Gerente de servicios y analista de recursos humanos (RRHH).	Comedor.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

PAG. 28

El personal de nuevo ingreso al área de caja de la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., bajo el cargo de operador de caja tiene como responsabilidades principales las siguientes funciones:

- .- Saludar al cliente con buenos días / buenas tardes / buenas noches, según corresponda y dar la bienvenida a la empresa;
- .- Procesar solicitud de juego o apuesta según criterios del cliente, se valida o rectifica en caso de existir inconvenientes con el mismo;
- .- Se realiza procedimiento de cobro a través de punto de venta, transferencias entre bancos, efectivo o pago en monedas extranjeras (dólares americanos o euros);
- .- Se realiza impresión del ticket como comprobante de la apuesta o jugada, el mismo debe ser verificado en su respectiva taquilla, puesto que la empresa no se hace responsable por variaciones en el mismo, esto al momento de ser entregado al ludópata;
- .- En caso de inconvenientes o situaciones extraordinarias, no sostener altercados con los clientes, se sugiere recurrir al apoyo de algún personal gerencial para solventar tal problemática.

Elaborado por:

Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:

Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:

Mayo del 2019



BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A.

DIRECCIÓN GENERAL

VALENCIA, ESTADO CARABOBO

GLOSARIO DE TÉRMINOS BASICOS

PAG. 29

- .- Ausentismo:** ausencia del trabajador de su puesto, puede ser justificada o no.

- .- Cuestionario:** formato escrito que contiene preguntas e instrucción que son aplicadas por un investigador a una muestra, a fines de tabular y graficar tal información.

- .- Dirección:** hace referencia a los cargos o áreas que se encargan de planificar, organizar, desarrollar, ejecutar y retroalimentar funciones que puedan sustentar un área, departamento u organización.

- .- Ludópata:** se refiere a aquellos individuos que realizan apuestas de manera lícitas y que recurren de forma cotidiana a la empresa haciendo solicitud de los servicios que esta presta.

- .- Motivación:** se refiere al impulso que inicia, orienta y mantiene el comportamiento de un individuo hasta alcanzar algún objetivo o meta planteada en un inicio.

- .- Retroalimentación:** se refiere al procedimiento de entrada y salida tanto de información como procesos que reconfortan un proceso, que por lo general involucra a personal.

Elaborado por:
Jesús A. Flores C.
Rosiris J. Rivero G.

Revisado por:
Lcda. Ada Colmenarez

Aprobado por:

Fecha:
Mayo del 2019

CONCLUSIONES

Haciendo uso de la técnica del cuestionario como instrumento para la recolección de los datos, como recurso de medición constituido por doce (12) ítems enmarcados en la escala dicotómica (SI - NO), se aplicó a la muestra seleccionada, la cual está conformada por seis (6) sujetos con el objeto de conocer su opinión para determinar a través de ello el diagnóstico de la problemática presentada en la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A. Con ello, fue posible verificar la situación antes planteada, como lo es la falta de un manual que oriente los procedimientos a ejecutar en la inducción de nuevo personal al área operativa de caja, llevando a concluir lo siguiente:

- .- La aplicación del manual diseñado a fines de este estudio, no genera elevados costos, lo cual resulta viable o factible para la estructura financiera de la organización. Atendiendo así, requerimientos a los bajos presupuestos que se otorgan para la ejecución de este tipo de actividades, que resultan vitales para cualquier empresa.
- .- Los procesos de inducción de personal que se llevaron a cabo en miras a la anterioridad de esta investigación, no se encontraban estructurados o normados, lo cual representa una de las problemáticas que atenta contra la estabilidad del personal, aun cuando este recién ingresa a la organización y no posee conocimientos o información alguna acerca de esta.
- .- La cultura organizacional de los trabajadores ya consolidados en la organización, influye de manera determinante en la integración de los nuevos talentos que conforman a la empresa; de ser necesario hay que elaborar campañas o estrategias que la puedan beneficiar o renovar.

RECOMENDACIONES

Al llevar a cabo el completo desarrollo del estudio anteriormente planteado, se procedió a elaborar un diagnóstico que determinó la propuesta de la investigación empleada en la empresa Bar Restaurant Sport Book Prebo, C.A., se recomienda lo siguiente:

- .- Aplicar el manual de inducción al personal de nuevo ingreso en el área de caja como una herramienta o estrategia administrativa al área de recursos humanos, que previamente se considere en la planificación de las actividades principales de la organización, asimismo será de vital importancia el determinar constantemente cuáles son los resultados que se obtienen con la aplicación de tal técnica y en base a ello orientar la toma de decisiones que beneficien el desarrollo de actividades de tipo administrativa, promoviendo un clima de trabajo adecuado y un óptimo desempeño laboral, tanto en trabajadores de nuevo ingreso, como el personal ya consolidado.
- .- Establecer el manual de inducción de personal de nuevo ingreso en el área de caja, como una de las políticas de normas y procedimientos internos, correspondientes a la gestión del talento humano que hace vida en tal organización, para orientar desde el inicio de la relación laboral, la cultura de estos.
- .- Se llegó a evidenciar, que no se posee algún tipo de manual que oriente el proceso de inducción, lo que representa un avance para el conjunto de políticas o normativas internas, y así tener previamente estructurado como proceder ante la llegada de un nuevo miembro de la organización en el área operativa de caja, la cual es la que capitaliza todas las ventas de esta empresa, y de la misma forma efectúa el flujo de la caja.
- .- Analizar, considerar y establecer diversas estrategias o técnicas que se empleen para aplicar el logro de las metas y objetivos que se planifican desde un inicio, con base en las diversas necesidades manifiestas en los procesos de desarrollo de las

labores, a su vez monitorearlas de forma recurrente en su proceso de avance y cumplimiento de objetivos.

.- Presupuestar todos aquellos costos que se realizan ante la inversión que resultan referentes al empleo de herramientas administrativas que promuevan el desarrollo y logro de metas acerca de los objetivos organizacionales.

.- Elaborar campañas que realcen la cultura organizacional de los trabajadores que actualmente constituyen a la organización, para crear de esta forma identificación con los objetivos de estos en relación a la de su personal.

.- Elaborar cualquier tipo de publicaciones que reflejen información o contenido alusivo a la empresa (su misión, visión, valores, objetivos, políticas y estructuras) para que de esta forma, el acceso sea universal y sin distinción de algún nivel jerárquico.

.- Involucrar la interacción como parte de una estrategia que permita amenizar el proceso de inducción al nuevo talento que integrará a la organización desde el área operativa de caja.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez M. (1998) **Manual para Elaborar Manuales de Normas y Procedimientos**, México.
- Arias, F. (2004). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica**,(4ta edición). Caracas: Episteme.
- Chiavenato, Idalberto. (2001). **Administración, Proceso Administrativo**. (3era edición), México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- Diccionario Larousse de Sinónimos y Antónimos, (27ma edición). México.
- Diccionario Educativo Larousse Juvenil. (5ª ed.). México.
- Galindo, M. y Martínez, G. (1998). **Fundamentos de Administración**(7ma. ed.). México: Trillas.
- González, E. (1998). **Fundamentos de la Administración**. Caracas: UCV.
- Gómez F. (1993) **Sistemas y Procedimientos Administrativos**, Ediciones Frigor.
- José M. Alonso Tur. (1994) **Rediseño Empresarial**. 2da Edición.
- Kast, Fremont E. (1988). **Administración en las Organizaciones, Enfoque de Sistemas y de Contingencias**. (4ª ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- Kelinger F. (1988) **Investigación de Comportamiento**. Mc Graw hill. México.

Melinkoff R. (1990) **Los procesos Administrativos**. Editorial Panapo era edición Caracas.

Robbins, Stephen P. (1994). **Administración teoría y práctica**. (4ª ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.

Stoner, James A.F. (1996). **Administración** (6ª ed.) México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.

Terry y Franklins (1993) **Principios de Administración CECSA**. México.

Sampieri, (1998) **Metodología de la Administración**. 2da edición México.

Sabino C. (1996) **El Proceso de la Investigación**.

Werther, William B. (1995). **Administración de personal y recursos humanos**. (4ª ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

ELECTRÓNICAS

Elementos básicos de la administración. [Documento en Línea]. Disponible:<http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm> (Consulta: 2008, mayo).

Inducción de personal. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.monografias.com-induccion-de-personal.htm> (Consulta: 2008, septiembre)

Supervisión de personal [Documento en línea]. Disponible: <http://www.elrincondelvaga.com/supervision.htm> [Consulta: 2008, octubre].

ANEXOS



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA DE RELACIONES INDUSTRIALES

CUESTIONARIO

Agradecemos de su valiosa colaboración y disposición con el presente estudio, el haber aceptado aportar los siguientes datos, al igual que la honestidad y claridad en las respuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información suministrada.

El presente cuestionario está diseñado para tener aportes claros, precisos y de confiabilidad sobre los aspectos que usted como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta del **MANUAL DE INDUCCIÓN PARA ORIENTAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA BAR RESTAURANT SPORT BOOK PREBO, C.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo.**

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- .- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- .- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta.

ANEXO A

CUESTINARIO

1.-¿Existen manuales o procedimientos por escrito para el proceso de inducción de personal?

SI _____ NO _____

2.- ¿Se evidencian oportunidades de mejora en el proceso de inducción de personal?

SI _____ NO _____

3.- ¿La inducción o bienvenida recibida es realizada por parte de algún miembro de la directiva de la empresa?

SI _____ NO _____

4.- ¿Considera usted que el proceso de inducción influye en su identificación con la organización?

SI _____ NO _____

5.- ¿La información recibida al momento de la inducción la considera correcta?

SI _____ NO _____

6.- ¿Ha evidenciado usted cambios o mejoras en la cultura organizacional?

SI _____ NO _____

7.- ¿Hubo interacción al momento de su inducción?

SI _____ NO _____

8.- ¿La empresa dispuso de materiales o equipos para ejecutar el proceso de inducción?

SI _____ NO _____

9.- ¿Se involucraron a personal de otras áreas distintas a la de caja en el proceso de inducción?

SI _____ NO _____

10.- ¿Conoce usted la misión, visión, políticas y objetivos de la empresa?

SI _____ NO _____

11.- ¿Identifica usted la importancia de sus labores en relación con los objetivos de la empresa?

SI _____ NO _____

12.- ¿Se han llevado a cabo campañas de reforzamiento de la cultura organizacional desde que inició su relación laboral?

SI _____ NO _____