

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"GUÍA DE INDUCCIÓN PARA EL RESTAURANTE MAGIC UBICADO EN LA CABECERA
DEPARTAMENTAL DE ZACAPA."**

TESIS DE GRADO

DÁMARIS EMILIA MÉNDEZ CHACÓN

CARNET 20735-08

ZACAPA, FEBRERO DE 2015
CAMPUS "SAN LUIS GONZAGA, S. J" DE ZACAPA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"GUÍA DE INDUCCIÓN PARA EL RESTAURANTE MAGIC UBICADO EN LA CABECERA
DEPARTAMENTAL DE ZACAPA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
DÁMARIS EMILIA MÉNDEZ CHACÓN

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

ZACAPA, FEBRERO DE 2015
CAMPUS "SAN LUIS GONZAGA, S. J" DE ZACAPA

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

DRA. SILVIA PRISILA CASASOLA VARGAS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. MARIO FERNANDO RODRIGUEZ ALVAREZ

Zacapa, 3 de diciembre de 2014

Señores
Miembros del Consejo
Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar

Estimados Miembros:

Con un cordial saludo me permito dirigirme a ustedes para manifestarles que he revisado el informe final de tesis de la estudiante **Dámaris Emilia Méndez Chacón**, No. de Carné: **20735-08** de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional cuyo título es **GUIA DE INDUCCIÓN PARA EL RESTAURANTE MAGIC UBICADO EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE ZACAPA** y el cual considero llena los requisitos establecidos por esta Facultad y el Departamento de Psicología para los trabajos de investigación de los estudiantes de la carrera antes mencionada.

En tal virtud, solicito se proceda a nombrar al revisor de dicho informe y se pueda dar la aprobación final del mismo, de manera que la señorita Méndez Chacón pueda iniciar los trámites de graduación correspondientes para optar a la titulación de Licenciada.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



Dra. Silvia Priscila Casasola Vargas
Catedrático 18795
Asesora



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05754-2015

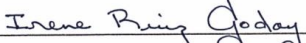
Orden de Impresión


De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante DÁMARIS EMILIA MÉNDEZ CHACÓN, Carnet 20735-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), del Campus de Zacapa, que consta en el Acta No. 0575-2015 de fecha 26 de febrero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"GUÍA DE INDUCCIÓN PARA EL RESTAURANTE MAGIC UBICADO EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE ZACAPA."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 17 días del mes de febrero del año 2015.


MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARÍA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar



AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por permitirme la vida, iluminar mi camino, y por las bendiciones a lo largo de toda mi vida.

A MIS PADRES

Por estar a mi lado por creer en mí, demostrarme todo su amor incondicional y por apoyarme en cada momento.

A TODA MI FAMILIA

Por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, en el trascurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A MI ASESORA

Gracias Dra. Silvia Prisila Casasola Vargas, por sus enseñanzas, por confiar en mí y por siempre motivarme.

A MI NOVIO

Por ser parte importante de mi vida por el apoyo recibido desde el día que lo conocí. Por toda la ayuda recibida para la realización de mi tesis. Pero sobre todo por el cariño y comprensión en momentos difíciles.

Resumen

Es importante hacer mención que la inducción es un proceso que brinda al personal una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeña, así como los fines generales de la organización y la estructura de ésta.

Sin embargo, existen organizaciones que no elaboran una guía de inducción para el empleado de nuevo ingreso o para cuando es promovido, en cuanto a esta situación genera incertidumbre en el rendimiento.

Es por ello, de suma importancia efectuar una guía de inducción del personal, que ofrezcan a los trabajadores toda la información necesaria que mejore sus habilidades para el correcto conocimiento y desarrollo de su trabajo.

Ofrecer esta información no solo radica en una guía de inducción que cuide el aspecto emocional y de socialización del colaborador, de igual forma también, poner al alcance las herramientas adecuadas que le permitan en cualquier momento orientación.

Esta tesis fue desarrollada como una investigación descriptiva concebido para brindar un apoyo para la empresa seleccionada.

Se justifica esta investigación por los resultados obtenidos, así como por necesidad manifestada por parte de los empleados y cómo no tener una inducción afecta su desempeño.

El objetivo de esta investigación fue establecer la información que debe contener una guía de inducción para facilitar su integración para los colaboradores del restaurante Magic.

El proceso de estudio abarcó a 25 personas las cuales fueron Gerente, Propietario y colaboradores a quienes se aplicó un instrumento con preguntas cerradas el resultado conseguido se presentó la respectiva propuesta de una guía de inducción del personal.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
2.1 Objetivos.....	24
2.1.1Objetivo general.....	24
2.1.2Objetivos específicos	24
2.2 Elementos de estudio	25
2.3 Definición de elemento de estudio	25
2.5 Alcances y límites	26
2.6 Aporte	26
III. MÉTODO.....	27
3.1 Sujetos.....	27
3.2 Instrumentos	28
3.3 Procedimiento.....	28
3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	29
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	50

INTRODUCCIÓN

La inducción de personal a una empresa se efectúa desde el momento en que el interesado obtiene una solicitud de empleo, que es cuando le proporcionan información sobre el puesto y finaliza cuando es asignado al puesto.

La inducción al puesto ayuda a brindar información amplia con el propósito de contribuir a su crecimiento para el desempeño de sus labores diarias.

Una persona que inicia un nuevo empleo necesita introducción a su trabajo y a la organización. Los objetivos de la inducción son lograr que el empleado se identifique con la empresa como un régimen positivo en su buen desempeño e incluyen una presentación con sus nuevos colegas. La inducción orienta al empleado sobre los objetivos, la historia, la ética, los procedimientos y las normas de esta agrupación. La inducción debe incluir las políticas y presentaciones importantes de recursos humanos, como las horas de trabajo, los procedimientos de pago, los requisitos de horas extras y las presentaciones. Además, un recorrido por las instalaciones de trabajo forma parte a menudo de la orientación al personal; un programa de inducción habla sobre las obligaciones, sobre las reglas que deben seguir.

En el medio laboral muchas empresas cuentan con un programa de inducción formal, una presentación en PowerPoint con dinámicas que demuestren las funciones del puesto y un proceso de inducción describiendo la historia de la organización y una reunión breve con personal. Otras empresas pueden usar un programa de inducción más informal en el que el gerente presenta al nuevo empleado con los miembros inmediatos y le muestre las instalaciones de la empresa.

Una guía de inducción es importante porque con frecuencia las primeras impresiones son las más duraderas. De hecho, los nuevos empleados por

regular deciden si desean quedarse o no laborando para la empresa, o si serán fieles a ella.

La inducción da a las organizaciones la oportunidad de iniciar con un objetivo positivo y seguro; al personal se les puede brindar o proporcionar talleres de apoyo para promover los beneficios de la organización.

Para el desarrollo de una empresa es importante la creación de un guía de inducción teniendo como valor el lograr sus metas personales y profesionales con el propósito de testificar que un empleado de nuevo ingreso tenga un inicio exitoso en su puesto de trabajo. La finalidad de esta investigación lo constituye el aporte para la empresa restaurante Magic de la cabecera departamental de Zacapa; la guía de inducción que se elaborará permitirá que las funciones de sus colaboradores sea el esperado para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, conteniendo la historia, misión, visión, funciones, procesos, reglamentos y un programa que detalla las actividades laborales a realizar.

Magic es el nombre comercial, que se le dio a un negocio que nace el 21 de enero del 2000 y el cual se ubica en 4a. Calle 12-69 de la zona 1 de la cabecera municipal de Zacapa, como tal fue registrada e inicia operaciones el 28 de enero del mismo año, y presenta como actividad u objetivo comercial la venta de alimentos preparados, bebidas, y más.

Las acciones que inicialmente realiza son venta de alimentos preparados, artículos para toda ocasión, ventas de boletos aéreos. Con el tiempo se fueron descartando muchas actividades y concentrar el negocio en la preparación de alimentos específicamente en la comida china y comida tradicional y rápida enfocada en consumidores de clase media, proporcionado calidad, precio y nivel de servicio.

Se menciona que el capital inicial fue aportado totalmente por la propietaria, quien a su vez actúa como representante legal de la empresa Magic, la licenciada Elisa

Ester Duarte Salguero y quien es la responsable de dar cuentas de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo en el restaurante.

A los cinco meses de iniciadas las operaciones, la licenciada Duarte decide incorporar dentro de sus actividades el servicio a domicilio, lo que trajo la continuación de la inversión inicial y el aumento de personal para cumplir las mismas, esto trae el crecimiento de los clientes de estas nuevas actividades por lo que el segmento del mercado ahora es amplio.

Con el paso del tiempo lo que se ha modificado es únicamente la carta de platillos, Esta es decidida por la propietaria basándose en la aceptación de los mismos, con lo cual determina los que continúan y los que son descartados. Así también, se decide la colocación de nuevos platillos del menú.

Con el fin de ampliar el tema a investigar, a continuación se presentan algunos estudios de otros autores a nivel nacional:

Delgado (2006) trabajó una tesis tipo descriptiva, donde se realizó una elaboración de un manual de inducción para la empresa Sistemas Aplicativos. Para alcanzar sus objetivos, que cuenta con dos preguntas abiertas, tres preguntas cerradas y cuatro preguntas de selección múltiple; por aparte, la otra encuesta fue aplicada al resto del personal con una pregunta abierta, cuatro preguntas cerradas y cinco preguntas de selección múltiple. El instrumento fue aplicado al primer grupo formado por ocho personas que ocupan la gerencia general, y el segundo grupo con un total de 37 personas que laboran en diferentes puestos. El objetivo de la investigación fue elaborar un Manual de Inducción a la empresa que provea la información necesaria sobre los beneficios que la empresa proporciona a los empleados y lo que se espera de ellos durante la relación laboral. Como resultado final, se concluyó en que tanto gerentes, jefes y empleados en general consideran que es importante contar con un programa y un Manual de Inducción para orientar a los empleados, ayudarlos a identificarse y adaptarse a la empresa.

Por su lado Arévalo (2007) realizó una investigación tipo descriptivo, de una propuesta de un manual de inducción para personal de nuevo ingreso en Hacienda Nueva Country Club. Se constituyó un instrumento tipo cuestionario establecido como herramienta del estudio que consta de 5 preguntas cerradas y 4 con lista de respuestas. El instrumento fue aplicado a 80 personas en diferentes áreas de la organización, entre ellas niveles gerenciales, mandos medio y nivel operativo para ser encuestadas, los resultados indican que debería contener un programa de inducción a la organización para el personal de nuevo ingreso en Hacienda. El estudio cumplió su objetivo pues permitió determinar los elementos que debe contener el manual de inducción y recomendó establecer un proceso de inducción.

López (2011) realizó una investigación tipo experimental, en la que buscó conocer el proceso de inducción de personal que brinda a los empleados las dependencias gubernamentales de educación de la Ciudad de Quetzaltenango. Para alcanzar el objetivo, se utilizó un instrumento tipo cuestionario que contenía 1 pregunta tipo cerrada, 2 abiertas y 11 preguntas de opción múltiple. Se aplicó a 81 empleados del área de la Dirección Departamental de Educación y supervisores educativos y coordinaciones. Los resultados demuestran que en su mayoría los empleados de las dependencias gubernamentales de educación conocen que es un proceso de inducción de personal.

Velásquez (2013) realizó una investigación experimental, en la que se propone un proceso de inducción como herramienta para la integración de los trabajadores a la cultura organizacional de la Fundación Hábitat para la Humanidad Guatemala. Se utilizó el instrumento de escala de Likert como cuestionario de 11 preguntas en la cual el encuestado al responder especificó el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración, elemento o reactivo.

El instrumento fue aplicado a 108 personas que corresponden el 75% de población que se utiliza en este estudio; en los resultados se pueden observar que existe una relación estrecha entre la edad de las personas y los años que tiene de trabajar.

En las conclusiones estableció que los factores que identificó dentro el proceso de inducción en la Fundación Hábitat para la Humanidad Guatemala son gestiones para la retribución de horas extras, solicitudes para licencias o permisos, y las disposiciones disciplinarias. Recomendó a la organización con base a los resultados que se implemente un proceso de inducción que brinde información real sobre la institución y el puesto a desempeñar.

Finalmente Gordillo (2014) desarrolló una investigación descriptiva, realizó una propuesta de un programa de inducción para la empresa Piedrín y Minerales de Teculután, S.A. para alcanzar su objetivo, utilizó dos instrumentos, una encuesta para el Gerente General y personal operativo, un total de 50 colaboradores de género masculino. El instrumento para el gerente general cuenta de 12 preguntas abiertas, 3 preguntas cerradas y 7 preguntas de selección múltiple. Para el personal operativo se realizó un instrumento de 2 preguntas abiertas, 8 preguntas cerradas de selección múltiple. Entre los resultados obtenidos con respecto al proceso de inducción a la organización, la mayoría de ellos contestó que si recibieron orientación sobre la empresa. Entre las conclusiones se estableció la necesidad de un programa de inducción. Recomendó la creación de un departamento de recursos humanos que sea responsable de actividades propias y la implementación del programa de inducción.

A continuación se presentan algunas investigaciones de autores internacionales que tiene relación con el tema:

Granados y Hernández (2005) realizaron una investigación tipo descriptivo, en la que buscaron aplicar un proceso o manual de inducción que permita orientar e instruir al personal hacia los fines de la empresa, realizaron una técnica de recolección de datos, como observación directa, entrevista estructurada o encuesta, fue aplicada a los trabajadores de la dirección de recursos humanos de la alcaldía Bolivariana de Maturín estado de Monagas. Universidad de Oriente Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas Departamento de Gerencias de Recursos Humanos Núcleo Monagas. Con 19 empleados, los resultados que se obtuvieron con la investigación permitieron diseñar un manual de inducción dirigido a la dirección de recursos humanos.

Entre sus conclusiones está que la mayoría de los empleado pertenecen al sexo femenino por lo que debería haber una equidad entre la ocupación de los puesto, es decir fomentar la integración de los empleados de sexo masculino al campo laboral. Existen empleados con poco tiempo de haber ingresado en la empresa por lo que requiere información para desempeñar sus funciones. Recomendó la propuesta de aplicación del manual a todo personal de nuevo ingreso.

Rivero (2007) elaboró una investigación descriptiva, en la Universidad Católica Andrés Bello, facultad de Humanidades y Escuela Educación Caracas. Fue realizada la descripción y análisis de cargo en función de un programa de inducción para el personal de ventas de la empresa Magic Chemical. Se utilizó un instrumento de tipo cuestionario de preguntas cerradas, abiertas o mixtas aplicado a 7 empleados del área de ventas para que cada uno de ellos pueda cumplir sus funciones, los resultados y conclusiones establecieron que deben contar con un departamento de recursos humanos por lo tanto la empresa no contaba con un registro de historia, misión, visión y valores tampoco, cuenta con un organigrama actualizados y no se regían por su políticas especiales, aunque la empresa tiene sus políticas pero no escritas.

Dentro de las recomendaciones a la empresa se le hacen saber que debe contar con un manual de inducción ya que es una empresa que va creciendo día a día y

necesita contar con personal capacitado y que conozcan las funciones de las mismas para que así pueda trabajar aún mejor.

Parra (2007) realizó una investigación descriptiva, en la que elaboró un manual de inducción para Generación en la Universidad de Medellín de facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, utilizó un cuestionario que contiene 11 preguntas cerradas y de opción múltiple. El instrumento permitió concebir a las personas como fuentes de crecimiento y desarrollo organizacional, fue aplicado a 34 empleados de Generación Colombia S.A. Los resultados indican someterse a un proceso de análisis que permita precisar las causas que llevaron a tomar la decisión de emprender el estudio. Entre las conclusiones hace eficiente el proceso de inducción, el que repercute por siempre mientras la relación laboral exista. Recomendó preocuparse más por el área de gestión humana, y que de la forma como se trate el factor humano dentro de la organización, dependerá el éxito de la misma.

Mientras Soto y Rebuffo (2007) elaboraron una tesis tipo descriptiva de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal del Ministerio de Vivienda y Urbano Santiago. El propósito era conocer el proceso necesario para investigar los procedimientos que utilizaban, de la manera que ayudaba a resolver las diferentes debilidades que presentaban esta ley de talento laboral, se usó una muestra de 165 funcionarios, se entrevistó a 20, 10 antes de la ley y después de la ley una entrevista con preguntas grupadas relacionadas por reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

Dentro de las conclusiones se puede señalar que en el Ministerio de Vivienda y Urbano Santiago el funcionario que se presenta a trabajar por primera vez, se encuentra muy desinformado sobre el funcionamiento de la organización, puesto que no existe o no se aplica el proceso de inducción el cual solo se presenta cuando un funcionario de Recursos Humanos acompaña a la unidad de destino al nuevo funcionario, el cual es presentado al Jefe directo terminando de esta forma su inducción. Cabe señalar que en otras oportunidades el nuevo funcionario es

enviado sólo a su unidad de destino o dependencia donde prestará sus servicios, no contando con ningún tipo de apoyo quedando de manifiesto el déficit sobre esta materia o proceso. Recomendó a la organización que debe contar con un programa sistemático y formal, que oriente e integre de manera eficaz a los funcionarios que recién ingresan.

Finalmente George y Martínez (2011) elaboraron una investigación descriptiva, en la que buscaron estudiar el proceso de inducción en una empresa Polar denominada “Alimentos Polar Comercial, Planta Cumaná” de Venezuela. Donde alcanzan los objetivos con un cuestionario estructurado con 12 preguntas abiertas y cerradas, dirigido a 50 trabajadores que formaban parte del personal administrativo, los resultados conseguidos indicaron que el proceso de inducción que se ejecuta provee información valiosa, pero no cumple las expectativas necesaria que permite la integración del empleado. Entre sus conclusiones se estableció algunas necesidades que proporcionan todas las actividades y programas que se lleve a cabo en la organización admitiendo la acomodación del empleado. Recomendaron fortalecer el proceso de inducción con el fin de brindar información para que el empleado se adapte en un tiempo determinado.

A continuación se presentan algunas teorías de autores que tiene relación continua con el tema.

1.1 Inducción:

Alles (2005) habla que el tiempo invertido en la inducción de un nuevo empleado es una pieza fundamental de la relación futura, y debe establecer una política. Cada organización puede hacerlo en forma desigual, según su estilo, más o menos sofisticado, más o menos extenso. Pero debe existir, esa es la clave.

Los métodos más frecuentes utilizados son:

- Una carpeta
- Un curso
- Un video
- Un Cd
- La página *web*

Reyes (2005) se refiere a lo que se conoce con el nombre de inducción del trabajador, o sea la que sirve para explicar al trabajador que ingresa a la empresa, sus reglas, prestaciones, las que se da sobre seguridad industrial o sobre relaciones humanas.

Para Mondy y Noe (2005) la inducción es el esfuerzo inicial para los nuevos empleados que les informa sobre la empresa, el puesto y el grupo de trabajo, el propósito de la inducción es exclusivo de cada empresa. Sin embargo, algunos propósitos básicos incluyen la explicación de la situación de empleo, el trabajo, el departamento y la empresa, las políticas y reglas de la empresa, la compensación y las prestaciones, la cultura corporativa, la pertenencia al equipo, el desarrollo de empleados, el manejo del cambio y la socialización.

Por su parte Naranjo (2007) habla sobre la inducción a una empresa; expone que el propósito fundamental de un programa de inducción es lograr que el empleado nuevo reconozca la organización como un método eficiente de interacciones permanentes.

Para que un programa de inducción sea objetivo, debe permitir que la visión de la nueva persona vaya en la misma dirección de los objetivos de la empresa, por lo tanto, es importante que todo proceso de inducción contenga básicamente tres etapas para que sea efectivo, inducción general, inducción específica, evaluación el proceso. Que se lleve de manera ordenada es fundamental para darle un enfoque integral e interdisciplinario y que se desarrolle en un ambiente de

excelente comunicación y participación, para que se puedan alcanzar los objetivos de la organización.

Munch (2007) dice que la integración es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes.

Comprende recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos; estos últimos son los más importantes. Aunque tradicionalmente se descuidaba esta función, la experiencia demuestra que el factor humano es el aspecto más importante para cualquier empresa, ya que de su desempeño dependerá el correcto aprovechamiento de los demás recursos. Mediante la integración, la empresa obtiene el personal idóneo para el mejor desempeño de las actividades. También se provee de los recursos materiales y tecnológicos idóneos para la organización.

Etapas

1. Definición de necesidades y requerimientos de los recursos, estándares de calidad y tiempos.
2. Determinación de fuentes de abastecimiento.
3. Elección del proveedor más confiable.
4. Selección de recursos de acuerdo con los estándares de calidad.

Técnicas

Existen diversas técnicas que apoyan el proceso de integración, éstas son básicamente de dos tipos:

1. Recursos humanos para la integración de personal se utilizan los exámenes psicométricos, la entrevista, el análisis de puesto, entre otros. recursos materiales, financieros y tecnológicos.
2. Se aplican técnicas de toma de decisiones, ya sea cualitativa o cuantitativa.

Importancia

La integración es trascendental ya que:

- De la calidad de los insumos depende la calidad de los resultados.
- Una adecuada integración implica reducción de costos y optimización.
- De una correcta selección de personal depende el éxito o fracaso de la empresa.
- Sin los recursos con las características, cantidades y calidad especificada, es imposible llevar a cabo el cumplimiento de las funciones de la organización.

Para Chiavenato (2009) es el proceso que consiste en coordinar las diferentes partes de una organización para crear unidad entre personas y grupos. La integración procura alcanzar un estado de equilibrio dinámica entre los distintos elementos de una organización para evitar conflictos entre ellos. La integración también puede ser vertical u horizontal.

La integración vertical se refiere a los mecanismos de coordinación que se derivan del uso de la jerarquía, es decir, de la autoridad jerárquica, planes y programas de acción reglas y procedimientos.

La integración horizontal coordina entre órganos del mismo nivel jerárquico, es decir funciones de vinculación, puestos integradores, fuerzas de tarea y equipos de trabajo.

García (2010) refiere que el candidato recibe una propuesta firme de trabajo de cuya aceptación surge el consenso al puesto de trabajo y consecuentemente el comienzo del paso que termina con la vinculación del nuevo trabajador a la empresa. La inducción, decisión exclusiva de la empresa, es voluntaria y cierra el proceso de selección de candidato.

Este trabajo socializante es un periodo sin duración establecida que dependerá de:

- La capacitación del trabajador para adaptarse a su nuevo puesto laboral.
- La dificultad que entrañe el desempeño de su puesto de trabajo con la relación a las competencias requeridas (conocimientos, habilidades y actitudes).
- La predisposición positiva por parte de sus compañeros o subordinados en el caso de que el puesto de trabajo sea de línea media o alta dirección.
- Las características de la organización empresarial.

El objetivo de la inducción es propiciar la incorporación, la orientación y la posterior vinculación del trabajador de nuevo ingreso, al comienzo de su actividad en la empresa, en el menor tiempo posible para que alcance el óptimo rendimiento.

Para Dessler y Varela (2011) la inducción a los empleados brinda a las nuevas contrataciones la información básica que necesitan para realizar sus labores de forma satisfactoria, como la información acerca de las normas de la compañía. La inducción es un elemento del proceso de socialización del trabajador nuevo, que tiene que realizar el empleado.

La importancia de la inducción es que el nuevo empleado tenga la información general sobre la empresa y que conozca sobre los requisitos de su puesto.

Con Santiz (2013), la inducción es un proceso trascendente de importancia para una organización a pesar de que muchos gerentes no la toman en cuenta, a través de ella se puede efectuar uno de los programas que normalmente se ignora; permite familiarizar al nuevo trabajador con la organización y con los compañeros, cultura, sus principales directivos, historia, políticas, manuales que existen dentro de la organización.

La inducción es la integración entre un sistema social y los nuevos colaboradores que ingresan a la organización; es el proceso mediante el cual aprenden el

sistema de valores, las normas y los patrones de comportamiento requeridos por la organización que se involucran. El nuevo empleado debe aprender sobre los objetivos básicos de la organización, los medios elegidos para el logro de los mismos.

La empresa tendrá que preocuparse por informar de todo lo anterior al nuevo personal mediante planes y programas de inducción, cuyo objeto es acelerar la integración del nuevo personal a su lugar de trabajo y a la empresa. El proceso de inducción es aquel que tiene como objetivo principal la integración del nuevo personal a su puesto, a sus compañeros de trabajo, a su jefe inmediato y a la empresa en general. Todo esto mediante un programa de inducción y los manuales de bienvenida, de organización y de procedimientos. En general un buen programa de inducción debe de contener lo siguiente:

- a) Palabras de bienvenida (manual de bienvenida)
- b) Historia de la empresa
- c) Políticas de la empresa
- d) Productos o servicios que ofrece
- e) Organización y funciones (manual de organización)
- f) Políticas de personal
- h) Servicios y prestaciones para los trabajadores
- i) Políticas de higiene y seguridad
- j) Orientación hacia el trabajo, deberes y normas (manual de procedimientos)
- k) Planes de capacitación y desarrollo.

Rodríguez en 2014 menciona que la inducción tiene como objetivo adaptar al personal a un ambiente de trabajo positivo. Donde el proceso de inducción debe ser de forma ordenada, y lo realiza el jefe inmediato de la empresa.

Para Mondy, y Noé (2005) en su libro titulado Administración de Recursos Humanos mencionan que un nuevo colaborador puede pasar sus primeros días en inducción al puesto, sin embargo, algunas empresas creen que es más efectivo el aprendizaje si se lo distribuye en un periodo más largo. Describen tres etapas:

1ª. Proporciona información general acerca de la organización. Donde el departamento de recursos humanos suele presentar temas que se relacionan con los empleados, como visión de empresa, conocimiento de las políticas, procedimientos y sueldos de la organización.

2ª. El supervisor inmediato es responsable del empleado. En algunos casos, el supervisor puede delegar esta tarea en algún empleado con de antigüedad en el departamento. En la segunda esta es donde se cubren los requerimientos del puesto, la seguridad, una visita por el departamento que el empleado conozca, una sesión de preguntas y respuestas y la presentación a los empleados.

3ª. La evolución y el seguimiento, que están a cargo del departamento de recursos humanos junto con el supervisor inmediato. Durante la primera y segunda semana el colaborador se desempeña junto con el supervisor para determinar las dudas que presente.

Stephen y Coulter (2005) comentan, cuando una persona inicia un nuevo empleo necesita el mismo tipo de introducción a su trabajo y a la organización. Esta introducción se denomina inducción. Existen dos tipos de inducción: La inducción sobre las unidades de trabajo familiarizan al empleado con los objetivos de la unidad de trabajo, aclaran cómo su trabajo contribuye a lograr los objetivos de la unidad e incluyen una presentación con sus nuevos colegas.

La inducción sobre la organización informa al nuevo empleado sobre los objetivos, la historia, la filosofía, los procedimientos y las normas de la organización. Esta inducción debe incluir las políticas y presentaciones importantes de recursos humanos, como las horas de trabajo, los procedimientos de pago, los requisitos de horas extras y las presentaciones. Además, un recorrido por la organización.

García (2010) habla que la inducción supera las pruebas de selección al candidato que recibe una propuesta firme de trabajo de cuya aceptación surge la incorporación al puesto de trabajo y consecuentemente el comienzo del camino que terminará con la vinculación del nuevo trabajador a la empresa. La inducción, decisión exclusiva de la empresa, es voluntaria y cierra el proceso de selección de candidato.

El objetivo de la inducción es proporcionar la orientación, y la posterior vinculación del trabajador de nuevo ingreso, al comienzo de su actividad en la empresa, en el menor tiempo posible para que alcance el óptimo rendimiento cuanto antes. Su cometido es doble y se centra en dos grandes acciones.

Informar.

- Es decir, poner al empleado frente a la realidad de la entidad a la que se acaba de integrar. En este periodo se darán a conocer aspectos generales y específicos de la organización empresarial.
- **Sobre qué se informa.**
 - Su historia, su evolución, la situación actual de la empresa, y los desafíos que se aspiran alcanzar a corto, medio y largo plazo.
 - La cultura corporativa que deberá asimilar y compartir.
 - Las funciones y tareas de su puesto de trabajo, así como el sistema de trabajo y responsabilidad del equipo humano en que se va a integrar.
 - La política laboral, social, promocional y salarial de la empresa que pone de manifiesto una determinada identidad e imagen corporativa.

De igual forma García (2010) habla sobre las relaciones, conexiones e interrelaciones que genera su actividad productiva en relación al resto de la organización.

- **Cómo se informa.**

De forma oral: lo que comúnmente se conoce como una técnica de comunicación basada en la adaptación recíproca. Esta modalidad de transmitir, centrada en el lenguaje hablado, es en realidad la forma de información, coordinación y ajustes más básicos para difundir los contenidos necesarios para el desempeño de la actividad y para establecer las bases de la convivencia dentro de la empresa.

- **De forma escrita.**

Supone formalizar el proceso de información. Esta opción requiere disponer de un método común y normalizado para la realización del procedimiento de inducción dentro de la empresa. La ventaja de este sistema que le permite releer el documento donde se refleja la información empresarial cuantas veces sea necesario, sin tener que preguntar reiteradamente a los compañeros sobre aquellos asuntos que no han quedado claros o que simplemente se han olvidado.

- **Cursos de formación.**

Llamados también de bienvenida, las sesiones formativas tienen un doble cometido, por un lado informar sobre la identidad y cultura corporativa de la organización y por otro forma al nuevo trabajador sobre las peculiaridades que requiere desempeñar tanto su puesto de trabajo como las conexiones con los restos de la empresa. Estos cursos forman parte del proceso de inducción y tiene una duración variable estimada en función de actividad laboral que se deba desempeñar.

- **Integrar.**

Es la acción con la que se pretende la fusión o vinculación del individuo en la empresa. La integración es un proceso gradual de socialización, evidentemente en dos direcciones, en el cual al nuevo trabajador va aprendiendo, aceptando e

interiorizando las normas y valores del grupo al que se está vinculando, y el grupo acepta al nuevo compañero.

1.3 Historia

García (2010) Revela que los colaboradores deben conocer sobre la historia de la empresa, su evolución, la situación actual y los objetivos que se pretenden alcanzar a corto, medio y largo plazo.

1.4 Misión

Chiavenato (2009) indica que la misión es el esquema organizacional que permite a la organización construir para desempeñar sus actividades y alcanzar sus objetivos. Para comprender el diseño de la organización es necesario conocer la función que desempeña.

1.5 Visión

Chiavenato (2009) refiere que la visión es el fundamento de la misión de la empresa. Además indica que es el perfil que la organización tiene de sí misma de su futuro. Es su esfuerzo por visualizarse en el espacio y el tiempo. Por lo general, la visión suele estar más orientada hacia aquello que la organización pretende ser que hacia aquello que realmente es.

Coulter (2010) la visión conforme las organizaciones se vuelven más flexibles y sensibles a tendencias ambientales, hay un cambio hacia la toma de decisiones descentralizada. Esto también se conoce como otorgamiento de facultades de decisión a los empleados, significa dar a los empleados más autoridad para tomar arbitrajes.

1.6 Definición de funciones:

Puchol (2005) menciona la función de empleo es aquella que tiene como objetivo suministrar a la organización, en cada momento, las personas necesarias para

desarrollar óptimamente los procesos de producción y/o de servicios, y esto con un criterio de rentabilidad económica.

Para Koontz y Weihrich (2008) las funciones gerenciales de integración del personal se relacionan con el sistema de administración total. Específicamente, los planes de la empresa se convierten en la base de los planes de la organización, necesarios para alcanzar los objetivos de la compañía.

Chiavenato (2009) habla de la organización como un sistema de funciones, con la intención de producir algo: servicio o productos, por lo tanto, utiliza energía humana y no humana para transformar materias primas en productos terminados o en servicios prestados. Aunque tiene cosas inanimadas, como edificios, maquinarias y equipos, instalaciones, mesas, archivos, etc, las organizaciones se constituyen por personas; y su estructura organizativa está integrada por personas que desempeñan las funciones para las cuales fueron seleccionados y capacitados.

Berghe (2010) explica las funciones que constituye en concretar para cada cargo: su objetivo o justificación, los requerimientos que se exigen para su desempeño; las funciones que debe desempeñar en las áreas de dirección, coordinación, control, supervisión y ejecución: las características que debe tener la persona que lo va a desempeñar, como son autoridad, don de mando, toma de decisiones, responsabilidad, experiencia en cargos similares edad, sexo, requisitos físicos, idiomas, conocimientos previos.

1.7 Reglamentos

Fernández (2011) tiene definido que todos los reglamentos de una organización constituyen potencias importantes para formar comportamientos y actitudes de los empleados a elaborar. Toda inducción elaborada de una empresa para el personal de nuevo ingreso, tiene que conocer los beneficios que le corresponden como colaborador activo que lo establece el Código de Trabajo de Guatemala.

En el artículo 59 del Código de Trabajo, se indica que todo reglamento interno de trabajo debe ser aprobado previamente por la Inspección General de Trabajo.

El artículo 60 del mismo Código, habla sobre el reglamento interno de trabajo, el que comprende las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa. a) Las horas de entrada y salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comunidades y el período de descanso durante la jornada. b) El lugar y momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo. c) Los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo que correspondan.

El artículo 61 habla sobre el reglamento en las leyes de previsión social las cuales son obligaciones de los patronos.

Jornada de trabajo

El artículo 116 del Código de Trabajo cita que sobre la jornada ordinaria de trabajo efectivo diurna no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana (8 días).

1.8 Concepto de proceso de inducción:

Por lo tanto Ortega (2008) en el proceso de inducción al personal a cada empleado de nuevo ingreso a la organización se le proporciona un manual de bienvenida con experiencias iniciales que debe realizar el trabajador que influye en su rendimiento y adaptación; es de mucha importancia considerar al proceso de inducción y crear al colaborador un sentimiento de pertenencia.

Chiavenato (2009) comenta sobre los procesos básicos en la gestión de personas son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y evaluar a las personas. Los cinco procesos íntimamente interrelacionados es interdependiente. Por su interacción, todo cambio en uno de ellos ejerce influencia en los demás, la cual realimentará nuevas influencias y así sucesivamente, con los que genera ajustes y acomodados en todo el sistema.

Fernández (2011) expresa que el proceso de inducción contiene programación del curso de inducción en ambas áreas, tomando en consideración temas variados tales como: misión, visión, valores, reglamentos. Que se debe de orientar tanto en lo concerniente a su puesto como a la organización en general. La inducción es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al nuevo trabajador la información básica que le permite integrarse rápidamente al lugar de trabajo.

1.9 Programa de inducción:

Del Valle (2006) comenta que todo programa de inducción debe de contener información general que comprenda lo siguiente:

- Misión
- Visión
- Historia
- Actividad que desarrolla
- Filosofía
- Objetivos
- Organigrama general

Chiavenato (2007) refiere que un programa de inducción debe ser:

- Formal o informal
- Individual o colectivo
- Uniforme o variable:
- Esta fase se refiere a la transición de la etapa de aspirante a la de empleado.

Alles (2008) un programa de inducción debe contener como principal información:

- Información sobre la organización
- Misión y visión
- Organigrama
- Operaciones: productos, volúmenes, cifras en general
- Aspectos geográficos
- Aspectos mundiales si es una corporación

- Políticas, normas internas, beneficios, sistemas
- Comunicaciones, costumbres de la compañía: horarios, feriados especiales.

Chiavenato (2009) comentó que un programa de inducción es una herramienta para los nuevos empleados de la organización, para que ellos se sientan integrados con el trabajo. Este debe de contener los siguientes aspectos:

- Historia
- Misión
- Visión
- Valores
- Organigrama
- Políticas
- Reglamentos
- Horarios
- Días de descansos, días asuetos
- Vacaciones
- Funciones
- Aspectos sobre salario

Así mismo refiere que el programa de integración o inducción es un programa formal e intensivo de entrenamiento inicial, destinado a los nuevos miembros de la organización, que tiene por objeto familiarizarlos con el lenguaje habitual, sus usos y costumbres internos cultura organizacional, la estructura de la organización las áreas o departamentos que existen, los principales productos y servicios y la misión, y los objetivos de la organización.

Los aspectos principales de un programa de socialización o inducción son:

Asuntos organizacionales

1. La misión y los objetivos globales de la organización
2. Las políticas y directrices de la organización

3. La estructura de la organización y sus unidades organizacionales
4. Productos y servicios ofrecidos por la organización
5. Reglas y procedimientos internos
6. Procedimientos de seguridad en el trabajo
7. Distribución física de las instalaciones que utilizara el nuevo miembro

Beneficios ofrecidos

1. Horarios de trabajo, de descanso y para comer
2. Días de paga y de adelantos salariales
3. Programa de prestaciones sociales que ofrece la organización

Relaciones

1. Presentación con los superiores y compañeros de trabajo

Deberes del nuevo participante

1. Responsabilidades básicas confiadas al nuevo trabajador
2. Visión general del puesto
3. Tareas
4. Objetivos del puesto
5. Metas y resultados que se deben alcanzar

Caraballo, et al. (2011). refieren sobre la orientación que facilita la adaptación al equipo de trabajo, y al colaborador; quien se siente a gusto de trabajar en la organización y deseos de continuar desempeñándose en la misma.

Por lo expuesto se considera que el proceso de inducción ejecutado de una manera correcta facilitará un desempeño eficiente en cada una de las actividades que los trabajadores de nuevo ingreso realicen.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, es importante que el nuevo empleado se acomode lo más rápido posible a su puesto de trabajo y con la empresa. Se pretende que éste se integre al equipo humano; que hace de una persona emprendedora dentro de la organización. Es por ello que el diseñar e implementar un programa o guía de inducción genera grandes beneficios para ambas partes.

La inducción es un proceso que brinda al personal una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeña, los fines o razón social de la empresa y organización y la estructura de ésta. Sin embargo existen organizaciones que no elaboran una guía de inducción para el empleado de nuevo ingreso o cuando es promovido a otro puesto, por lo que esta situación genera incertidumbre en el rendimiento.

La importancia de la inducción es proporcionar a los empleados la información básica sobre los antecedentes de la empresa, funciones y responsabilidades sobre la vacante, de manera que encuentren sentido y seguridad en el trabajo que van a desempeñar, y que lo puedan hacer de manera autónoma e independiente.

Magic es una empresa privada que brinda servicios de comida rápida a la población de Zacapa, y tiene como objetivo principal ser un restaurante con servicios insuperables que brinda comida de calidad a un precio cómodo, atención rápida, dedicándose para ofrecerle la mejor atención que el cliente merece.

El restaurante Magic, carece de una guía de inducción, por ende repercute en el logro de objetivos de la empresa y el sentido de pertenencia de los colaboradores y como consecuencia una clientela insatisfecha. Es importante recalcar los beneficios que representa una guía de inducción, ya que le permite al personal familiarizarse con el restaurante y conocer el perfil del puesto a desempeñar.

Lo anterior hizo evidente la necesidad de realizar un proceso de una guía de inducción para el restaurante, ya que la falta del mismo provoca mal desempeño por desconocimientos de sus funciones, reglamentos, y líneas jerárquicas.

De tal manera que surge la interrogante que se describe a continuación:

¿Qué información debe contener una guía de inducción para los empleados del restaurante Magic ubicado en la cabecera municipal de Zacapa?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general

Establecer la información que debe contener una guía de inducción para facilitar su integración a los colaboradores del restaurante Magic.

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar si los empleados conocen la historia, misión y visión del restaurante Magic.
- Analizar si los empleados conocen las funciones de su puesto asignado para un buen desempeño dentro del restaurante.
- Determinar si los empleados tienen el conocimiento del reglamento interno del restaurante Magic.
- Establecer si el proceso de inducción para los empleados de nuevo ingreso del restaurante les permite un buen desempeño en la realización de sus funciones.

- Elaborar un programa de inducción para los empleados que les permita un beneficio positivo dentro del restaurante.
- Fomentar en los empleados del restaurante la importancia de trabajo en equipo para el desempeño laboral.

2.2 Elementos de estudio

Inducción

2.3 Definición de elemento de estudio

2.3.1 Definición conceptual

“La inducción es un proceso formal, que sirve para familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus tareas y su unidad de trabajo. Usualmente se realiza después del ingreso de la persona a la organización. El tiempo invertido en la inducción de un nuevo empleado es una pieza fundamental de la relación futura, y la inducción debería fijarse como un procedimiento habitual. Cada organización puede hacerlo en forma diferente, a su estilo, pero debe existir de un modo u otro”. (Alles 2005, pág. 353).

2.3.2 Definición operacional

Para esta investigación se entendió la inducción como el resultado de la herramienta diseñada para el conocimiento, integración y desempeño de los colaboradores del restaurante Magic; logrando con ello una orientación que permite una buena práctica en sus labores. Los indicadores de la inducción son: historia, misión, visión, funciones, reglamento, proceso, programa de inducción y trabajo en equipo.

2.5 Alcances y límites

La presente investigación se concibió como la necesidad de fortalecer a la gerencia y colaboradores del restaurante Magic ubicado en el municipio de Zacapa; el estudio abarcó a 25 colaboradores del área de restaurante, cocina, meseros, lavandería, repartidor, caja y gerencia.

Los resultados son ajustables únicamente a la empresa restaurante Magic y no son para puestos o departamentos específicos ya que se tomó la opinión de todos los empleados y al Gerente General.

Durante la investigación no se encontró ninguna limitación para poder realizar ya que se contó con el apoyo de cada uno de los colaboradores del restaurante Magic.

2.6 Aporte

La investigación aportó la información necesaria para una elaboración de una guía de inducción para el restaurante Magic, la cual facilitará el ingreso, adaptación y desempeño de los colaboradores; facilitándoles información importante para el desarrollo de sus actividades, incrementando y optimizando la atención al cliente, constituyéndose en un instrumento útil que incrementará la productividad de la empresa.

Para la Universidad Rafael Landívar se constituirá como un referente bibliográfico de consulta para futuras promociones.

Para los estudiantes se constituye un recurso bibliográfico de apoyo sobre la inducción con el fin de obtener conocimientos en el tema de investigación.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

En la presente investigación, se tomó en cuenta a todo el personal operativo y a la propietaria del Restaurante Magic, ubicado en el municipio de Zacapa. Entre ellos, son 10 hombres y 15 mujeres. De los cuales cuentan 12 cocineros, ocho meseras, una caja, un bar tender, un lavandería y dos motoristas para un total de 25 sujetos de estudios.

Sexo	Cocineros	Meseras	Caja	Bar tender	Lavandería	Motoristas
M	8	6	1	0	0	0
H	4	2	0	1	1	2
	12	8	1	1	1	2

Total de 25 sujetos

a) Sujeto 1: Mando Administrativo

Es la propietaria del restaurante, quien se ocupa de todos los procesos que abarcan la organización, en especial brindar un servicio de calidad para las personas que asisten al restaurante Magic.

b) Sujeto 2: Mando operativo

Lo constituyen las personas que se desempeñan la atención de las personas que visiten el restaurante, de igual forma son las encargadas de mantener un ambiente limpio en las instalaciones con el soporte de la gerencia.

3.2 Instrumentos

a) Cuestionario dirigido al Gerente General

La herramienta individual utilizada para el Gerente General fue un cuestionario de 21 preguntas, con el objetivo de conocer sobre la información de una guía de inducción para el personal de nuevo ingreso o promovido del restaurante Magic.

c) Cuestionario dirigido al personal operativo

Para el personal operativo una herramienta de forma individual para recolectar información de los colaboradores, con 31 preguntas cerradas. El objetivo fue conocer los procesos de inducción para su desempeño dentro del restaurante.

3.3 Procedimiento

En la investigación se realizaron los siguientes pasos.

1. Se eligió el tema de investigación, con base en un diagnóstico elaborado en práctica profesional supervisada por alumnas de Psicología Industrial de la Universidad Rafael Landívar.
2. Se recopiló información teórica en libros, tesis, bibliotecas, bibliotecas virtuales, sobre el tema de inducción.
3. Se planteó el problema y elementos de estudio.
4. Se definieron los sujetos de estudio.
5. Se recopiló la información de los sujetos de estudio para obtener información básica sobre sus puestos actuales.
6. Se eligió las herramientas.
7. Se abocó con la gerente del restaurante.
8. Se contactaron a los empleados.
9. Se aplicaron los instrumentos al medio directivo y medio operativo.
10. Se analizaron los resultados.
11. Se discutieron los resultados.

12. Se elaboraron conclusiones y recomendaciones.
13. Se realizó una guía de inducción para el restaurante objeto de estudio, que ayudara al personal llegar a conocer mejor sobre su puesto y conocer más sobre el restaurante.
14. Se presentó un informe final.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Hernández, Fernández y Baptista: (2010). Manifiestan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relaciona estas. Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

La tabulación de los resultados se ejecutó por respuesta utilizando para los sujetos los resultados de porcentajes. Se trabajó con gráficas circulares (gráficas de *pie* en inglés) mediante programa de Excel.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para plantear una guía de inducción para el restaurante Magic, se tabularon los resultados a través de un cuestionario aplicado al Gerente General. Los resultados de las encuestas se presentan a través de gráficas que dan una aprobación porcentual a cada una de las respuestas obtenidas.

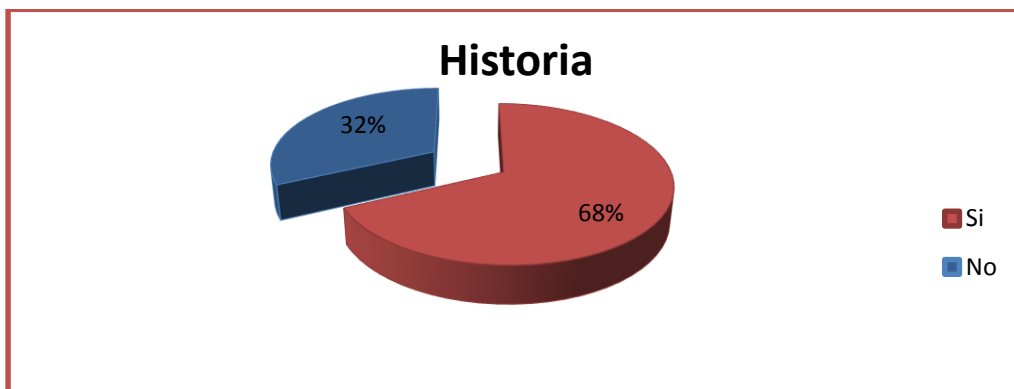
Respuestas generales a entrevista dirigida a la gerente general del restaurante Magic	
Preguntas	Respuesta consolidada
<p>1. ¿Los empleados del restaurante conocen la historia del restaurante?</p> <p style="text-align: center;">SI O NO</p> <p style="text-align: center;">Pregunta No. 3. Ver Anexo</p>	<p>Los empleados del restaurante no conocen de la historia del Magic.</p>
<p>2. ¿Conocen los empleados la misión del restaurante?</p> <p style="text-align: center;">SI O NO</p> <p style="text-align: center;">Pregunta No. 3. Ver Anexo</p>	<p>No, conocen la misión sino conocen la historia del restaurante.</p>
<p>3. ¿Conocen los empleados la visión del restaurante?</p> <p style="text-align: center;">SI O NO</p> <p style="text-align: center;">Pregunta No. 3. Ver Anexo</p>	<p>De igual forma no conocen de visión del restaurante.</p>
<p>4. ¿Quién le proporciona información general sobre el restaurante al personal de nuevo ingreso?</p> <p style="text-align: center;">Gerente/compañeros/manual</p>	<p>La gerencia del restaurante.</p>

Pregunta No. 4. Ver Anexo	
<p>5. ¿Considera usted que los empleados se adaptan rápidamente a su puesto?</p> <p style="text-align: center;">SI O NO</p> <p>Pregunta No. 5. Ver Anexo</p>	<p>Sí. Pero sin conocer lo que deben de realizar en su puesto de trabajo.</p>
<p>6. ¿Optimizaría el desempeño de los empleados al obtener una guía de inducción sobre el puesto en el restaurante?</p> <p style="text-align: center;">SI O NO</p> <p>Pregunta No. 7. Ver Anexo</p>	<p>Si, y el crecimiento del restaurante.</p>
<p>7. ¿Le brindan información al personal nuevo sobre la estructura organizativa del restaurante y funciones?</p> <p style="text-align: center;">SI O NO</p> <p>Pregunta No. 8. Ver Anexo</p>	<p style="text-align: center;">Si</p>
<p>8. ¿Utilizan algún procedimiento para enseñarle en la ejecución de sus funciones al personal nuevo del restaurante Magic?</p> <p style="text-align: center;">SI O NO</p> <p>Pregunta No. 9. Ver Anexo</p>	<p style="text-align: center;">No.</p>
<p>9. ¿Cree usted que es importante que el personal de nuevo ingreso conozca las funciones de su puesto</p>	<p>Sí. Para que no se le dificulte al momento de realizarlo.</p>

de trabajo? SI O NO Pregunta No. 10. Ver Anexo	
10. ¿Cuenta con un proceso de inducción adecuado para los empleados de nuevo ingreso al restaurante Magic? SI O NO Pregunta No. 13. Ver Anexo	No.
11. ¿Considera que un proceso de inducción le ayudará para lograr los objetivos de su restaurante? SI O NO Pregunta No. 16. Ver Anexo	Sí.

A continuación los resultados del personal operativo

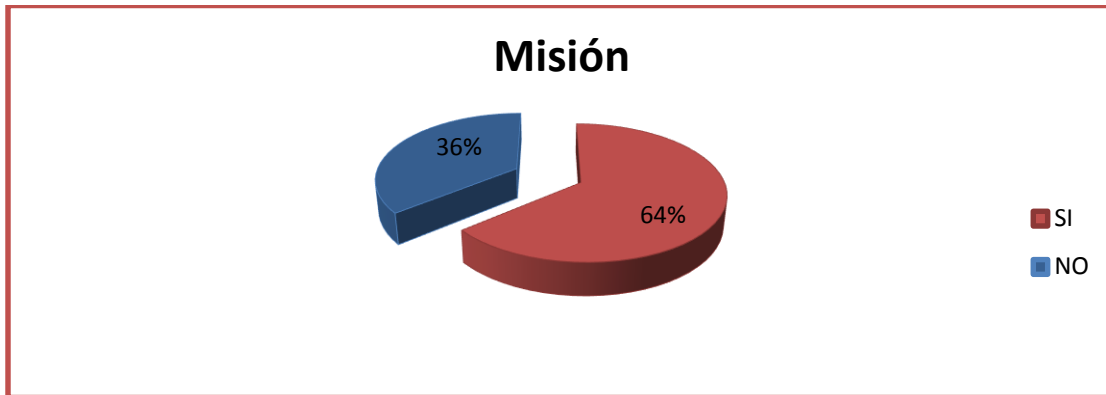
¿Conoce la historia del restaurante Magic?



Pregunta No. 2. Ver Anexo

El 68% del personal operativo entrevistado afirmaron conocer la historia del restaurante Magic. No así el 32% que indicó no conocer la historia del restaurante Magic.

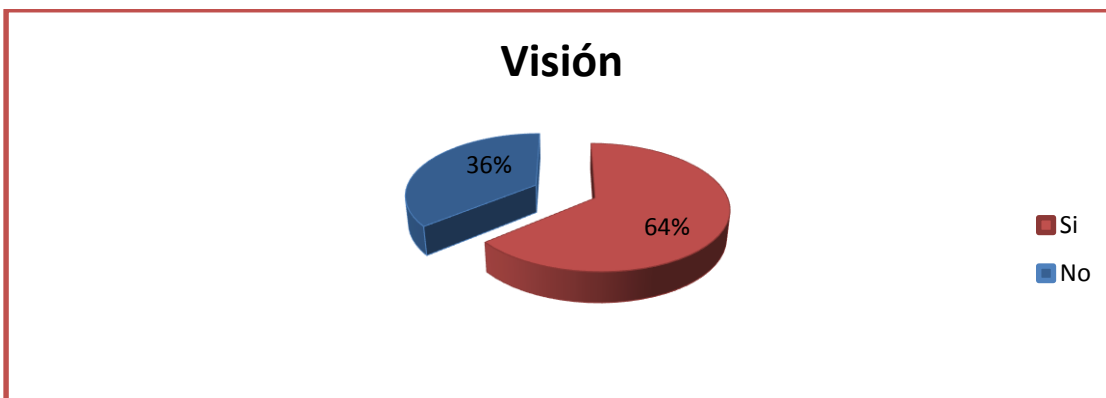
¿Conoce la misión del restaurante Magic?



Pregunta No. 6. Ver Anexo

Un 64% del personal operativo indicó conocer la misión del restaurante Magic. No así el 36% que exteriorizó no conocerla.

¿Conoce la visión del restaurante Magic?



Pregunta No. 7. Ver Anexo

El 64% del personal operativo refirió conocer la visión del restaurante Magic, y un 36% indicó no conocerla.

¿Para usted es importante la inducción para conocer sus funciones de su puesto?



Pregunta No. 8. Ver Anexo

El 100% del personal operativo del restaurante Magic, respondió conocer las funciones asignadas a su puesto.

¿Le dieron a conocer sobre la estructura organizativa del restaurante y funciones?



Pregunta No. 10. Ver Anexo

88% del personal operativo dijo conocer sobre la estructura organizativa del restaurante y funciones, el 12 % refirió no conocer la estructura del restaurante y funciones.

¿Utilizaron algún procedimiento para enseñarle en el cumplimiento de sus funciones?



Pregunta No. 11. Ver Anexo

El personal operativo del restaurante Magic en un 96% indicaron en que utilizaron algún procedimiento para enseñarle el cumplimiento de sus funciones, El 4% del personal refirió que no.

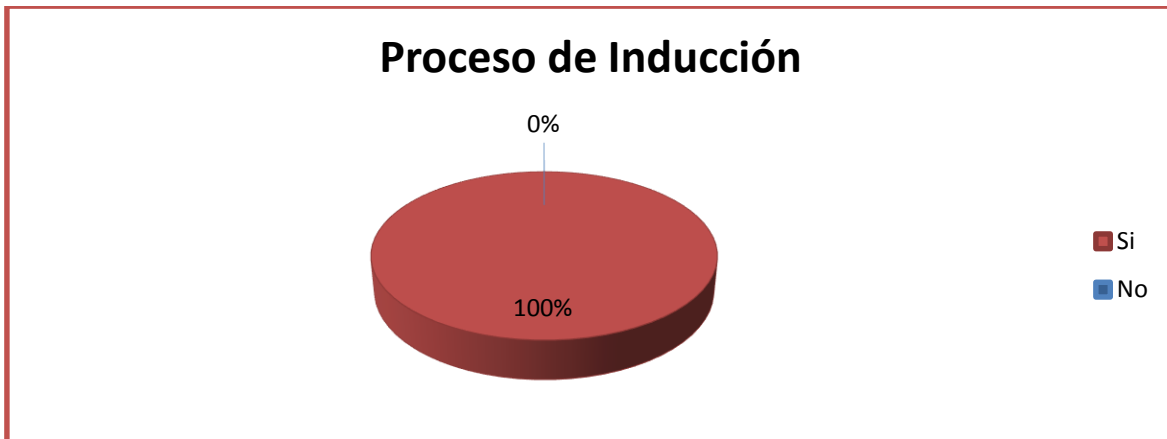
¿Conoce sobre las políticas del restaurante Magic?



Pregunta No. 14. Ver Anexo

El 100% del personal respondió que conoce sobre las políticas del restaurante.

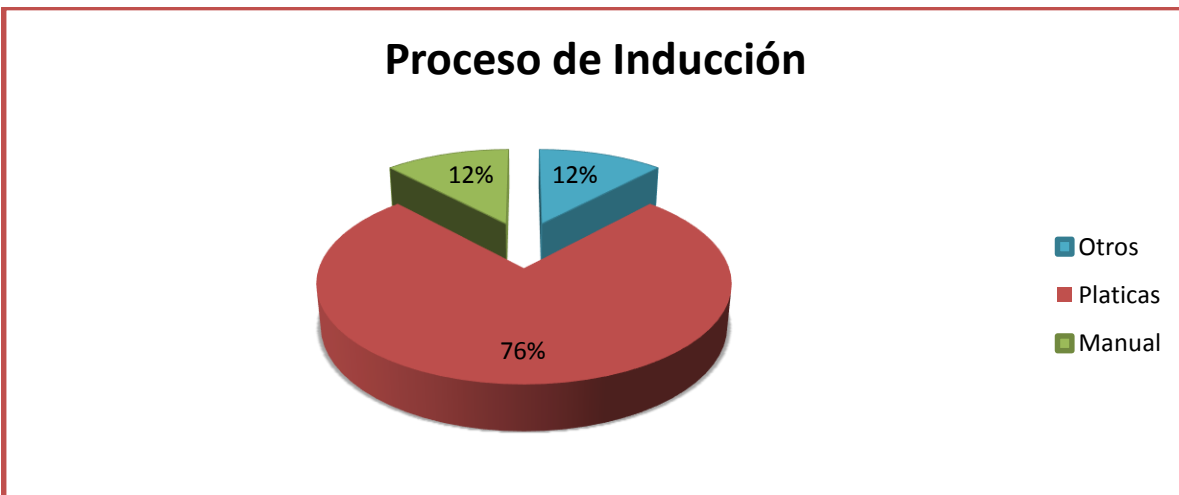
¿El proceso de inducción le ayudará en el desempeño de sus labores?



Pregunta No. 19. Ver Anexo

El 100% del personal operativo del restaurante Magic indicó que el proceso de inducción les ayudará en el desempeño de su labor.

¿Considera que el proceso de inducción debe de realizarse por medio de vídeos, pláticas, manual u otros?

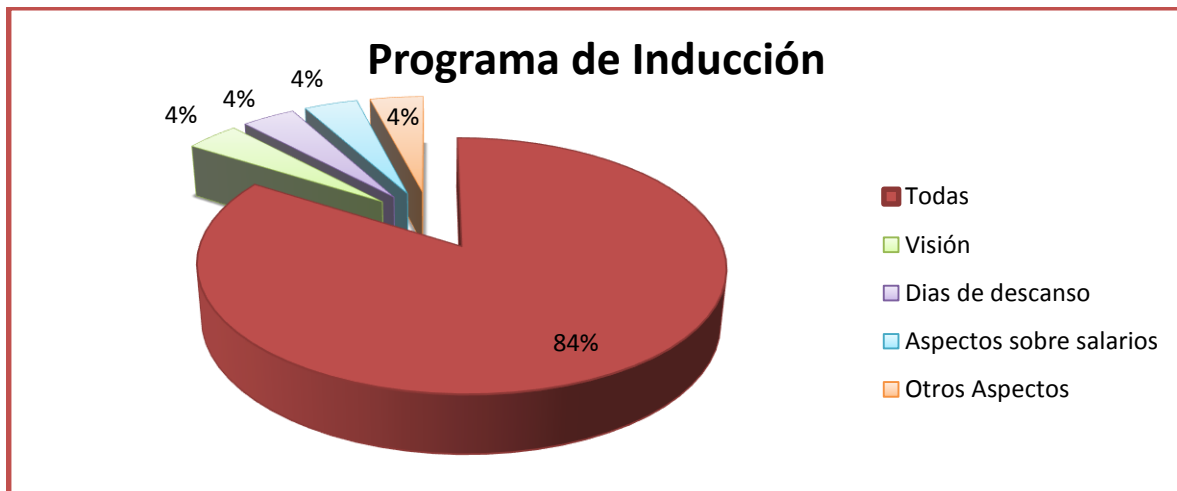


Pregunta No. 20. Ver Anexo

El 76% del personal operativo considera que el proceso de inducción se debe realizar por medio de pláticas, el 12% indicó que por medio de un manual y el otro 12% consideró otros métodos.

¿Para usted qué debe de contener una guía de inducción, puede marcar las opciones que considere importante?

- Historia del restaurante
- Misión
- Visión
- Valores
- Organigrama
- Políticas del restaurante
- Reglamento interno, horarios
- Días de descanso y días de asueto
- Vacaciones
- Funciones
- Aspectos sobre salarios
- Otros aspectos



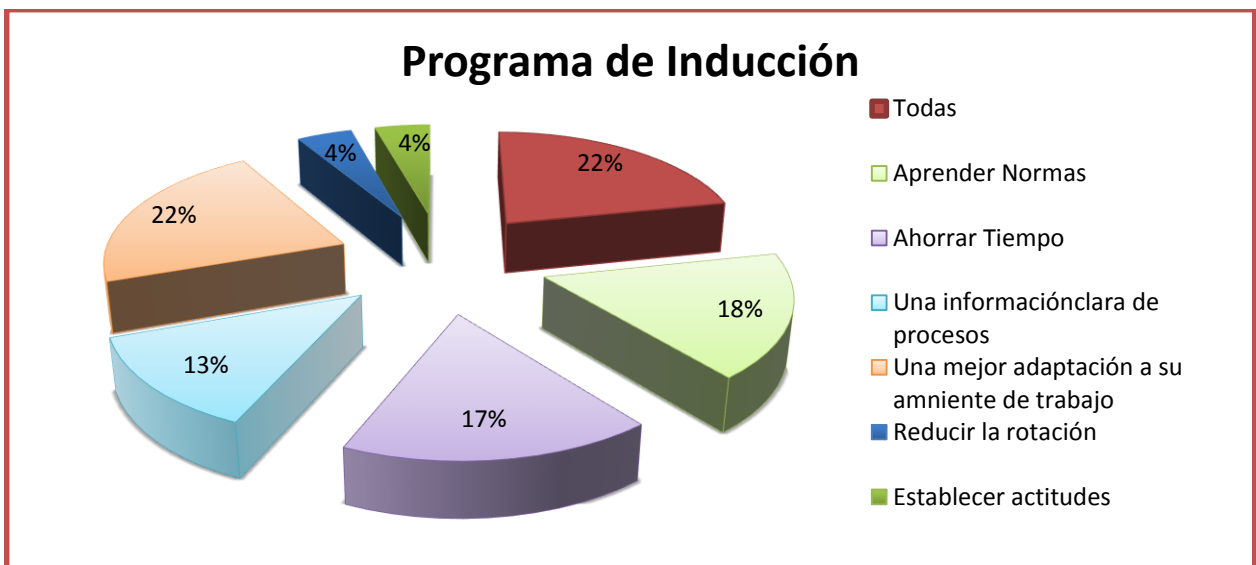
Pregunta No. 27. Ver Anexo

El 84% del personal operativo manifiesta que una guía de inducción debe de contener toda la opción expuesta en la interrogante.

El 4% de los entrevistados indicaron que la guía de inducción debe contener la visión de la empresa, el 4% restante se refirió a los días de descanso y otros aspectos.

¿Cree que los beneficios que se escriben a continuación son importantes para el proceso de inducción del restaurante Magic?

- Una mejor adaptación a su ambiente de trabajo
- Una información clara de procesos
- Establecer actitudes
- Aprender normas
- Reducir la rotación
- Ahorrar tiempo



Pregunta No. 28. Ver Anexo

El 84% del personal operativo manifiesta que una guía de inducción debe de contener toda la opción expuesta en la interrogante.

El 4% de los entrevistados indicaron que la guía de inducción debe contener la visión de la empresa, el 4% restante se refirió a los días de descanso y otros aspectos.

El 22% de los entrevistados rebelaron que el programa inducción es importante para el benéfico para ellos.

En cuanto el 18% del personal entrevistado comento en aprender normas.

¿Es importante el trabajo en equipo dentro del restaurante?



Pregunta No. 29. Ver Anexo

El 100% del personal operativo del restaurante Magic ha referido que es importante el trabajo en equipo dentro del restaurante.

¿Usted trabaja en equipo?



Pregunta No. 30. Ver Anexo

Los colaboradores indicaron el 100% de que si trabajan en equipo.

Las respuestas a cada una de las interrogantes realizadas al personal del restaurante Magic revelan la importancia de una guía de inducción, permitiéndole a cada colaborador conocer el ambiente laboral en el cual se desempeñaran.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la presente investigación se relacionan con los antecedentes y el marco teórico; luego de haber aplicado una encuesta general a la gerente como al personal operativo del restaurante Magic. Los resultados de ambas coinciden que es importante contar con una guía de inducción ya que le permite al empleado de nuevo ingreso adaptarse a la empresa y desempeñar cada una de las actividades asignadas al puesto.

El objetivo de la investigación demuestra la importancia de contar con una guía de inducción, refiriendo los colaboradores del restaurante Magic que es relevante conocer sobre historia, misión, visión, funciones de su puesto, reglamento interno, proceso de inducción y trabajo en equipo.

Situación que se reafirma con lo que manifiesta García (2010), quien reconoce la importancia de la historia de una empresa como así mismo sus alcances a corto, mediano y largo plazo.

Referente a las funciones del empleo, Puchol (2005), menciona que tiene como objetivo proporcionar a la organización en cada momento, las personas necesarias para desarrollar óptimamente los procesos de producción y/o de servicios, y esto con un criterio de rentabilidad económica. Por lo que la mayoría de los colaboradores del restaurante Magic indicaron que es importante conocer la estructura organizativa y las funciones del puesto que desempeñan.

Los resultados obtenidos en cada encuesta realizada a los colaboradores del restaurante Magic demuestran la importancia y utilidad del reglamento interno para dicha empresa por lo que Fernández (2011) tiene definido que los reglamentos de una organización constituyen potencias importantes para formar comportamientos y actitudes de los empleados a laborar. Toda inducción diseñada en una empresa para el personal de nuevo ingreso, tiene que contener los

beneficios que le corresponden como colaborador activo, según lo establece el Código de Trabajo de Guatemala.

Así mismo los colaboradores del restaurante reconocen la importancia del proceso de inducción indicando que este proceso les ayudaría en el desempeño de sus labores. En relación al tema Ortega (2008), explica que el proceso de inducción debe de proporcionársele al empleado de nuevo ingreso para que influya en su rendimiento y adaptación; el proceso de inducción crea al colaborador un sentimiento de pertenencia.

Del Valle (2006) comenta que todo programa de inducción debe contener una información general que corresponde a la empresa, los resultados de las encuestas a los colaboradores coinciden con lo expuesto por dicho autor.

La gerente como los empleados del restaurante Magic reafirman la importancia del programa de inducción y manifiestan lo que debe de incluir; por lo tanto Alles (2008) expone que los programas de inducción deben de contener información relacionada con la misión, visión, organigrama, operaciones, aspectos geográficos, políticas, normas internas, beneficios, sistemas, horarios y feriados especiales. De igual forma Chiavenato (2009) indica que el programa de inducción debe de contener los principales lineamientos relacionados con: asuntos organizacionales que cuenten con misión y objetivos globales de la organización que utilizara el nuevo empleado.

Finalmente la discusión de resultados permite relacionar el objetivo formulado en el planteamiento del problema, estableciéndose que el contenido de una guía de inducción facilita la integración de los colaboradores del restaurante Magic.

Así mismo se estableció que los colaboradores desconocían la historia, misión y visión del restaurante; por lo que la implementación de una Guía de Inducción permitirá su adaptación, integración y cumplimiento de sus funciones.

VI. CONCLUSIONES

- Se comprueba al momento de realizar la investigación que un 68% de los colaboradores del restaurante Magic, desconocen de la historia, misión y visión del restaurante.
- De acuerdo al estudio se evidencia que los colaboradores conocen las funciones del puesto que desempeñan; aunque no obtuvieron una guía de inducción al momento de conocer su puesto.
- En su mayoría los colaboradores indican conocer el proceso de inducción, pero al momento de aplicar el instrumento, demuestra discrepancia entre los colaboradores.
- El restaurante Magic, requiere de un reglamento interno que defina las reglas de orden técnico y administrativo para su buen funcionamiento.
- Existe confusión de parte de los colaboradores, al considerar que el reglamento interno lo comprende el uso del uniforme y el horario de entrada y salida.
- Los colaboradores del restaurante Magic, aportan la información necesaria que debe contener una guía de inducción para el empleado de nuevo ingreso.
- Los colaboradores del restaurante Magic conocen de la importancia de trabajar en equipo; aunque en teoría desconocen el concepto, pero en la práctica aportan lo mejor de sí mismos poniendo empeño para sacar adelante el trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

- Que el restaurante Magic fortalezca los procesos de inducción a través de la implementación de la guía de inducción de personal.
- La guía de inducción se constituye en una herramienta indispensable que brinda información primordial sobre la empresa, el puesto a desempeñar y las actividades relevantes de cada cargo.
- Que el restaurante Magic propicie procesos de capacitación para la implementación de la guía de inducción dirigida al colaborador de nuevo ingreso.
- Que el Restaurante Magic reconozca la importancia y la necesidad del proceso de inducción para todo el personal de nuevo ingreso sin excepción alguna.
- Contar con una guía de inducción para el personal de nuevo ingreso y/o al momento de ser promovido.
- Que los colaboradores del restaurante Magic participen de un proceso de inducción, lo que les permitirá desempeñar sus funciones de una manera efectiva propiciando el trabajo en equipo.

VIII. REFERENCIAS

Arévalo, M. (2007). *Propuesta de un manual de inducción para personal de nuevo ingreso en Hacienda Nueva Country Club*. (Tesis de licenciatura). Recuperada en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Arevalo-Lehnhoff-Maria/Arevalo-Lehnhoff-Maria.pdf> Contenido de tesis (PDF)

Alles, M. (2005). *Dirección de estrategias de recurso humano*. Recuperado de: <http://books.google.com.gt/books?id=4X5fAAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+libro+de+alles+2005+habla+de+la+induccin&hl=es&sa=X&ei=LOFPVLDINomhNsDeglAN&ved=0CCkQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false>

Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos Gestión por competencias*. Recuperado de books.google.com.gt/books?isbn=9506414777

Berghe, E. (2010). *Gestión y gerencia empresariales aplicado al siglo XXI* Recuperado de: http://books.google.com.gt/books?id=8QmlAQAQBAJ&pg=PA72&dq=funciones+de+induccin+de+una+organizacion&hl=es&sa=X&ei=X1NU_PFBqKm0gGt6YCQCA&ved=0CFYQ6AEwBw#v=onepage&q=funciones%20de%20induccin%20de20una%20organizacion&f=false

Caraballo, R., Marín, Y., Naveda, Y., Fernández, C., y López, L. (2011). *Inducción al personal*. Recuperado de: http://induccionalpersonal.blogspot.com/2011/07/programa-de-induccin_6343.html

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8^a ed.). México: Editorial Mexicana

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional la Dinámica del Éxito de las organizaciones* (2ª ed.). México: Editorial Mexicana

Código de Trabajo de Guatemala, decreto 1441, artículo 116, Congreso de la República de Guatemala, 1961

Coulter, R. (2010). *Administración* (10ma ed.). México: editorial, mexicana

Delgado, D. (2006) *Elaboración de un Manual de Inducción para una Empresa de servicios*. Recuperado en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Delgado-Mendizabal-Danma/Delgado-Mendizabal-Danma.pdf> Contenido de tesis (PDF)

Del Valle, S. (2006). *Inducción al personal: Una propuesta a los medios* [Monografía]. En Red <http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml#inducc>

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (5ta ed.). México: Editorial, mexicana

Fernández, E. (2011). *Administración de Empresas un Enfoque Interdisciplinar*. Madrid: Editorial, España

García I. (2010). *Gestión de recursos humanos en empresas*. Recuperado de: <http://books.google.com.gt/books?id=CDmFOSiWq5gC&pg=PA124&dq=funciones+de+induccin+de+una+organizacion&hl=es&sa=X&ei=AH1NU8jiDqrD0gHQ2oAY&ved=0CFEQ6AEwBg#v=onepage&q=funciones%20de%20induccin%20de%20una%20organizacion&f=false>

George Y. Y Martínez L. (2011). *Proceso de Inducción aplicada al personal administrativo como factor de integración en la Empresa Alimentos Polar, Planta Cumaná estado Sucre*. De la universidad de Oriente. Recuperada de: ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/.../TESIS-YacoubianG.pdf

Gordillo, M. (2014). *Propuesta de un Programa de Inducción para la empresa piedrín y minerales Teculután, S.A.* (Tesis de licenciatura). Recuperada de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gordillo-Maria.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Granados R. y Hernández D. (2005.) *Diseño de un Manual de Inducción dirigido a la dirección de recursos humanos de la alcaldía Bolivariana de Maturín estado de Monagas. Universidad de Oriente Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas Departamento de Gerencias de Recursos Humanos Núcleo Monagas.* Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/640/1/TESIS-353.66_G698_01.pdf

Koontz, H. y Weihrich, H. (2008). *Elementos de Administración Un enfoque internacional*. (7a ed.). México: editorial mexicana

López, R. (2011). *El proceso de inducción en los empleados de las Dependencias Gubernamentales de Educación de la Ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperada de: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/01/01/Lopez-Liza/Lopez-Liza.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

Mondy, R. Y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9 a. ed.). Recuperado de: books.google.com.gt/books?isbn=9702606411

Munch, L. (2007). *Fundamentos Administración* (1ra. ed.). México: editorial mexicana

Naranjo, B. (02 de febrero 2007). Inducción [consideraciones básicas para un proceso de inducción a una empresa. Visión de una gerencia]. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/canales8/rrhh/consideraciones> para un proceso de inducción y capacitación

Ortega, V. (2008). *Proceso de Inducción*. Recuperado de: <http://vivisortega.blogspot.com/>

Parra, J. (2007). *Manual de Inducción*. Universidad de Medellín Facultad de ciencias económicas y administrativas especialización en gestión del talento humano y la productividad. Recuperado de: <http://cdigital.udem.edu.co/TESIS/CD-ROM29542007/01.Texto%20completo.pdf>

Pucho, L (2005). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (5a. ed.).Españ: Editorial Madrid

Rivero, G. (2007). *Descripción y análisis de cargo en función de un programa de inducción para el personal de ventas de la empresa MagicChemical*. Universidad Católica Andrés Bello Facultad de Humanidades y Educación Escuelas Educación Mención: Ciencias Pedagógicas. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/536>

Reyes, A. (2005). *Administración de Personal Relaciones Humanas*. Recuperada en: books.google.com.gt/books?isbn=9681801539

Rodríguez, Y. (2014). *Trabajo en equipo*. Recuperada en: <http://www.monografias.com/trabajos98/trabajo-equipo-via-eficiente-direccion/trabajo-equipo-via-eficiente-direccion.shtml#queeseltra#ixzz2yyoDAzey>

Santiz, I. (2013). *La importancia de la inducción de personal en las empresas*. Recuperada en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas.htm>

Hernández, R., Fernández. C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación* (5 ed.). México: Mcgraw – hill.

Stephen, P. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8 a. ed.). Recuperada en: <http://books.google.com.gt/books?id=YP1InmORdgC&pg=PA280&dq=inducion+e+personal&hl=es&sa=X&ei=FX9NU77NKIj50gHrrIC4CQ&ved=0CCoQ6AEwADg#v=onepage&q=induccion%20de%20personal&f=false>

Soto, M. y Rebuffo, E. (2007). *Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal en el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano Santiago. Recuperada en: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/123456789/531/1/Tesis%20tieg pu318.pdf>

Velásquez, M. (2013). *Propuesta de inducción como herramienta para la integración de los trabajadores a la cultura organizacional*. (Tesis de licenciatura). Recuperada en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2013/05/43/Velasquez-Marisela.pdf> Contenido de Tesis (PDF)

ANEXOS

Ficha Técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario dirigido al Gerente General del restaurante Magic ubicado en el municipio de Zacapa.
Autor	Dámaris Emilia Méndez Chacón
Año de elaboración	2014
Origen	Zacapa, Guatemala
Objetivo	Establecer la información que debe contener una guía de inducción para facilitar su integración para los colaboradores del restaurante Magic.
Dirigido a	Gerente General
Contenido	Cuestionario de 21 preguntas cerradas
Forma de aplicación	Cuestionario individual al Gerente General.
Tiempo de aplicación	Sin límite de tiempo
Administración	Individual



Cuestionario Dirigido para la Gerencia Restaurante Magic

Nombre _____

Elemento de estudios: Inducción

Indicador: Historia

12. ¿Los empleados del restaurante conocen la historia del restaurante?

a) Si () b) No ()

13. ¿Conocen los empleados la misión del restaurante?

a) Si () b) No ()

14. ¿Conocen los empleados la visión del restaurante?

b) Si () b) No ()

15. ¿Quién le proporciona información general sobre el restaurante al personal de nuevo ingreso?

Jefe inmediato () Compañero de trabajo () Manual ()

16. ¿Considera usted que los empleados se adaptan rápidamente a su puesto?

a) Si () b) No ()

17. ¿Conoce el personal de nuevo ingreso las instalaciones del restaurante?

a) Si () b) No ()

18. ¿Optimizaría el desempeño de los empleados al obtener una guía de inducción sobre el puesto en el restaurante?

a) Si () b) No ()

Por qué _____

Indicador: Funciones

19. ¿Le brindan información al personal nuevo sobre la estructura organizativa del restaurante y funciones?

a) Si () b) No ()

20. ¿Utilizan algún procedimiento para enseñarle en la ejecución de sus funciones al personal nuevo del restaurante Magic?

a) Si () b) No ()

21. ¿Cree usted que es importante que el personal de nuevo ingreso conozca las funciones de su puesto de trabajo?

a) Si () b) No ()

Por qué _____

Indicador: Reglamento

22. ¿Los empleados de nuevo ingreso conocen el reglamento interno del restaurante Magic?

a) Si () b) No ()

23. ¿El reglamento del restaurante que usted dirige contiene artículos que especifiquen sanciones por faltas o incumplimiento por faltas en las tareas asignadas?

a) Si () b) No ()

Indicador: Proceso

24. ¿Cuenta con un proceso de inducción adecuado para los empleados de nuevo ingreso al restaurante Magic?

a) Si () b) No ()

25. ¿Cómo considera usted el proceso de inducción actual de los empleados de nuevo ingreso en el restaurante Magic?

Muy buena () Buena () Regular () Mala ()

26. ¿El restaurante que usted dirige cuenta con un proceso de inducción?

a) Si () b) No ()

Por qué _____

27. ¿Considera que un proceso de inducción le ayudará para lograr los objetivos de su restaurante?

a) Si () b) No ()

Por qué _____

Indicador: Programa de inducción

28. ¿Para usted que debe contener una guía de inducción? Puede marcar las opciones que considere importantes.

- Historia del restaurante ()
- Misión ()
- Visión ()
- Valores ()
- Organigrama ()
- Políticas del restaurante ()
- Reglamento interno ()
- Horarios ()
- Días de descanso y días de asueto ()
- Vacaciones ()
- Aspectos sobre salarios ()
- Otros aspectos ()

29. ¿Cree que los beneficios que se describen a continuación son importantes para el proceso de inducción del restaurante Magic?

- Una mejor adaptación a su ambiente de trabajo ()
- Una información clara de procesos ()
- Establecer actitudes ()
- Aprender normas ()
- Reducir la rotación ()
- Ahorrar tiempo ()

a) Si () b) No ()

Por qué

Indicador: Trabajo en Equipo

30. ¿Para usted es importante el trabajo en equipo dentro del restaurante?

a) Si () b) No ()

31. ¿Fomenta el trabajo en equipo a sus colaboradores?

a) Si () b) No ()

32. ¿Si se trabaja en equipo cree que el desempeño sería efectivo para el restaurante?

a) Si () b) No ()

Por qué

Gracias por su colaboración

Ficha Técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario dirigido al personal operativo Restaurante Magic Zacapa
Autor	Dámaris Emilia Méndez Chacón
Año de elaboración	2014
Origen	Zacapa, Guatemala
Objetivo	Establecer la información que debe contener una guía de inducción para facilitar su integración para los colaboradores del restaurante Magic.
Dirigido a	Personal Operativo
Contenido	Cuestionario de 31 preguntas cerradas
Forma de aplicación	Cuestionario al personal operativo
Tiempo de aplicación	Sin límite de tiempo
Administración	Individual



**Cuestionario dirigido personal operativo
Restaurante Magic Zacapa**

Nombre _____

Puesto _____

Elemento de estudios: Inducción

Indicador: Historia

1. ¿Tuvo información al ingresar por primera vez al restaurante?

a) Si () b) No ()

2. ¿Conoce la historia del restaurante Magic?

a) Si () b) No ()

3. ¿La bienvenida que recibió por parte de la Gerencia y personal le creó motivación?

a) Si () b) No ()

4) ¿Cómo se sintió el primer día de trabajo?

A gusto ()

Mal ()

Nervioso ()

Alegre ()

Tranquilo ()

- 5) ¿Se considera ser parte del restaurante Magic?
a) Si () b) No ()

Indicador: Misión

- 6) ¿Conoce la misión del restaurante Magic?
a) Si () b) No ()

Indicador: Visión

- 7) ¿Conoce la visión del restaurante Magic?
a) Si () b) No ()

Indicador: funciones

- 8) ¿Para usted es importante la inducción para conocer sus funciones de su puesto?
a) Si () b) No ()
- 9) ¿Le informaron acerca de los beneficios laborales, normas y procedimientos de la empresa?
a) Si () b) No ()
- 10) ¿Le dieron a conocer sobre la estructura organizativa del restaurante y funciones?
a) Si () b) No ()

11) ¿Utilizaron algún procedimiento para enseñarle en el cumplimiento de sus funciones?

a) Si () b) No ()

Por qué _____

12) ¿Quién le brindó información sobre la empresa y funciones?

13) ¿Conoce quién es su jefe inmediato

a) Si () b) No ()

14) ¿Su jefe inmediato lo presentó con sus compañeros de trabajo?

a) Si () b) No ()

Indicador: Reglamento

15) ¿Conoce sobre las políticas del restaurante Magic?

a) Si () b) No ()

16) ¿Le informaron sobre las condiciones de pago del restaurante?

a) Si () b) No ()

17) ¿Sabe el horario en que funciona el restaurante?

a) Si () b) No ()

18) ¿Tiene conocimiento sobre los días de descanso?

a) Si () b) No ()

19) ¿Conoce sus derechos y obligaciones como empleado del restaurante?

a) Si () b) No ()

Indicador: Proceso

20) ¿El proceso de inducción le ayudará en el desempeño de sus labores?

a) Si () b) No ()

21) ¿Considera que el proceso de inducción debe de realizarse por medio de?

a) Videos ()

c) Pláticas ()

d) Manual ()

e) Otros ()

Indicador: Inducción al personal

22) ¿Cómo considera usted que fue el proceso de inducción aplicado por el restaurante?

a) Muy bueno () b) Bueno () c) Regular () d) Malo ()

23) ¿Le facilitaron algún material de información referido a la inducción del personal?

- a) Si () b) No ()

¿Cuáles?

- a) Manual de Bienvenida ()
b) Folletos ()
c) Reglamento Interno ()
d) Otro ()
e) Ninguno ()

24) ¿Cree que es importante presentarle al personal de nuevo ingreso las instalaciones del restaurante Magic?

- a) Si () b) No ()

25) ¿Cuánto tiempo le llevó en conocer las instalaciones del restaurante Magic?

- a) Un día () b) Una semana () c) Más de un mes ()

26) ¿Cuánto tiempo le llevó en adaptarse en su puesto de trabajo?

- a) Mucho () b) Regular () c) Poco () d) Nada ()

27) ¿Recuerda usted, haber cometido algún error al iniciar su trabajo por desconocer sus funciones de su puesto del restaurante Magic?

- a) Si () b) No ()

¿Cuál?

Indicador: Programa de inducción

28) ¿Para usted qué debe contener una guía de inducción? Puede marcar las opciones que considere importantes.

- Historia del restaurante ()
- Misión ()
- Visión ()
- Valores ()
- Organigrama ()
- Políticas del restaurante ()
- Reglamento interno () Horarios ()
- Días de descanso y días de asueto ()
- Vacaciones ()
- Funciones ()
- Aspectos sobre salarios ()
- Otros aspectos ()

29) ¿Cree que los beneficios que se describen a continuación son importantes para el proceso de inducción del restaurante Magic?

- Una mejor adaptación a su ambiente de trabajo ()
- Una información clara de procesos ()
- Establecer actitudes ()
- Aprender normas ()
- Reducir la rotación ()
- Ahorrar tiempo ()

a) Si () b) No ()

Indicador: Trabajo en equipo

30) ¿Es importante el trabajo en equipo dentro del restaurante?

a) Si () b) No ()

31) ¿Usted trabaja en equipo?

a) Si () b) No ()

32) ¿Al trabajar en equipo cree usted que los resultados de desempeño serían efectivo para el restaurante?

a) Si () b) No ()

Gracias por su colaboración

MANUAL DE INDUCCIÓN AL PERSONAL DEL RESTAURANTE MAGIC





Introducción

La importancia de la inducción a una empresa da como resultado un trabajo de calidad dentro de la organización, por lo que con base a investigaciones previas se crea un manual que dirija los procesos de inducción del restaurante Magic por medio de capacitaciones o inducción al puesto por parte del jefe inmediato. Proceso que permitirá al colaborador conocer e identificarse con la empresa y desempeñar sus funciones de acuerdo al descriptor del puesto.

Se puntualizan los procesos a seguir para la ejecución de la inducción y se define información de la empresa, dentro de ella: visión, misión, valores, historia y reglamento del Restaurante Magic.



Objetivos del Manual

Objetivo General

Brindar una herramienta para el restaurante Magic, con el propósito de identificar al empleado con la empresa y permitirle conocer sus funciones, reduciendo los riesgos y pérdidas.

Objetivos Específicos

- Lograr que el nuevo empleado se identifique con la misión, visión y valores del restaurante Magic para que sean los pilares fundamentales de su labor diaria.
- Guiar y orientar al colaborador a desempeñar correctamente las funciones que realizan en el Restaurante.
- Reconocer e identificar las características, normas generales, prohibiciones y obligaciones de los colaboradores.



Políticas del Manual

- El proceso de inducción se debe realizar a través del jefe inmediato de cada puesto.
- La inducción debe realizarse antes que el colaborador inicie su relación laboral.
- El proceso de inducción debe seguir los lineamientos descritos en el presente manual.
- Todos los colaboradores nuevos deben de participar en el proceso de inducción.
- La misión, visión y valores deben estar visibles dentro del Restaurante.

INDUCCIÓN A LA EMPRESA



Bienvenida al Restaurante Magic

La gerente general del restaurante Magic, personal administrativo y operativo le da la bienvenida a nuestra empresa, queremos que se sienta parte de nuestro equipo de trabajo.

Para el restaurante es un placer contar con usted, de acuerdo con su perfil sabemos que es una persona capaz de desempeñar las funciones del puesto, su aporte nos será gratificante para cumplir nuestras metas, ya que todos somos parte la familia Magic.

Como parte de su bienvenida recorrerán las instalaciones, conocerán la filosofía de Restaurante y se explicarán las funciones que realizarán en sus puestos de trabajo.

Considérese parte del equipo Magic, todos conformamos este proyecto que inició como un sueño; cualquiera de ustedes sabrá desempeñar correctamente lo que se les demande en el restaurante, por lo que son de nuestra entera confianza.

Atentamente,

Elisa Ester Duarte Salguero de Landaverry
Gerente de Restaurante Magic



Historia del Restaurante Magic de Zacapa

Magic es el nombre comercial, que se le dio a una empresa o negocio que nace el 21 de enero del 2000 y la cual se ubica en 4ta calle 12-69 de la zona 1 de la cabecera municipal de Zacapa, como tal fue registrada e inicia operaciones el 28 de enero del mismo año, y presenta como actividad u objetivo comercial la venta de alimentos preparados, bebidas, y más.

Las actividades que inicialmente realiza son venta de alimentos preparados, artículos para toda la ocasión, ventas de boletos aéreos y otras actividades. Con el tiempo se fueron descartando muchas actividades y concentrar el negocio en la preparación de alimentos específicamente en la comida china y comida tradicional y rápida enfocada en consumidores de clase media, proporcionado calidad, precio y nivel de servicio. Se menciona que el capital inicial fue aportado totalmente por la propietaria, quien a su vez actúa como representante legal de la empresa Magic, la licenciada Elisa Ester Duarte Salguero y quien es la responsable de dar cuentas de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo en el restaurante.

A los cinco meses de iniciadas las operaciones, la licenciada Duarte decide incorporar dentro de sus actividades el servicio a domicilio, lo que trajo la continuación de la inversión inicial y el aumento de personal para cumplir las mismas, esto trae el crecimiento de los clientes de estas nuevas actividades por lo que el segmento del mercado ahora es amplio.

Con el paso del tiempo lo que se ha modificado es únicamente la carta de platillos, esta es decidida por la propietaria basándose en la aceptación de los mismos, con lo cual determina los que continúan y los que son descartados. Así también, se decide la colocación de nuevos platillos del menú.



Objetivos de la Empresa

Objetivo General:

Proporcionar alimentos nutritivos para el agrado del cliente, lo cual permita la satisfacción del mismo.

Objetivos Específicos:

- Elevar la cantidad de ventas por año.
- Incrementar el número de platillos en el menú.
- Proporcionar una atención más personalizada para los clientes.



Filosofía del Restaurante Magic de Zacapa

Misión

Somos una empresa de comida, bebidas y servicio rápido por excelencia, ofrece un menú apetitoso, con principios de calidad, servicio, limpieza, valor y rapidez, constantes en las otorgamiento de mejoras a nuestros productos y servicios con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y exceder sus expectativas, sabedores de que el empleado es nuestro activo más valioso.

Visión

Posicionarnos como la mejor opción en restaurante dentro del segmento de mercado de consumidores de clase media y como líderes en cuanto precio y nivel de servicio en restaurante.



Valores

- Hacemos las cosas bien para nuestros colaboradores, nuestro ambiente y nuestra sociedad, pero sobre todo para nuestros clientes, a través de los siguientes valores.
- Compromiso con los clientes, esto es propiciando una relación que el mismo se convierta en un amigo.
- Responsabilidad social, entrega productos de calidad e higiene para el bienestar de nuestros clientes.
- Respeto, concediendo que el cliente siempre tiene la razón.
- Honestidad, en todos los servicios que brindamos para que el cliente se convierta en nuestra mejor publicidad.
- Entusiasmo y estética, en el servicio y la presentación de nuestros platillos.

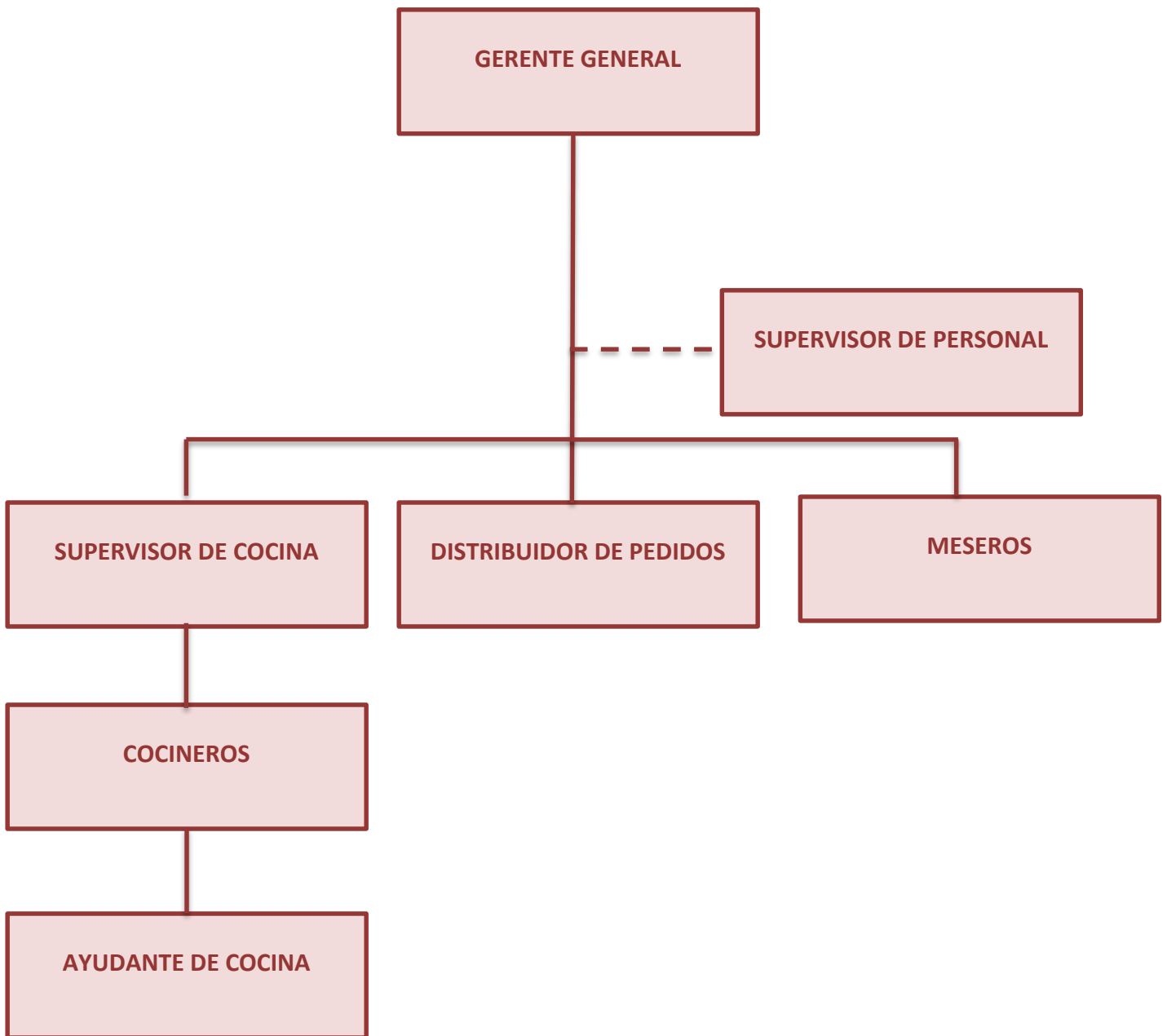


Políticas

- Utilización del uniforme respectivo por parte del personal.
- Todo pedido de alguna comida debe contar con el visto bueno de la administración.
- El personal debe solicitar los permisos con anticipación para no afectar las labores de la empresa.
- Para cualquier pedido de insumo y herramientas de trabajos deben hacerse al gerente general.
- No hay aprobación de crédito para ningún cliente.



Organigrama Restaurante Magic





Nuestros Productos



Actividad	Objetivo de la actividad	Responsable	Duración	Recursos	Espacio
Inducción a la Organización	Brindar información al colaborador de la historia de la organización Misión, Visión, Objetivos Valores y reglamento interno	Gerente General	1:00 Hora	Guía de Inducción	De acuerdo a disponibilidad del restaurante
Recorrido por instalaciones de la organización.	Establecer actitudes favorables de los nuevos colaboradores hacia la organización, sus políticas y personal	Jefe Inmediato	1:00 Hora	Recurso Humano	Instalaciones de la empresa
Inducción al Puesto de Trabajo	Ayudar a los nuevos empleados a introducir un sentimiento de pertenencia y aceptación para generar entusiasmo y una alta moral y calidad de servicio	Jefe Inmediato	1.00 Horas	Guía de Inducción	

INDUCCIÓN AL PUESTO



Funciones Principales de los Puestos

PUESTO	FUNCIONES
Gerente general	Llevar el control de la administración del restaurante.
Supervisor de personal	Control de calidad en los puestos de trabajo.
Supervisor de cocina	Responsable de elaborar los pedidos de comida, mantener el lugar de cocina limpio.
Distribuidor de pedidos	Repartir los pedidos sin ninguna equivocación.
Meseros	Ofrecer un excelente servicio, mantener limpio el área de restaurante, conocer el menú y estar capacitado de sugerir y/o vender al cliente los productos.
Cocineros	Conocer los procedimientos para la preparación de los pedidos, aplicar los estándares de higiene y calidad.
Ayudante de cocina	Colaborar con el orden y aseo y la preparación de alimentos.



Instalaciones, estructuras físicas

Nombre de la empresa	Restaurante Magic
Ubicación	4. calle 12-69 de la zona 1 de Zacapa
Fecha de constitución	20 de enero de 2000
Números de teléfonos	79410906 / 79414080
Actividad económica	Venta de alimentos preparados y bebidas
Gerente general	Licda. Elisa Ester Duarte Salguero de Landaverry
Representante legal	Licda. Elisa Ester Duarte Salguero de Landaverry



Jornadas Laborales

La jornada de trabajo es de 8 horas diurna, se cumplen por medio de turnos establecidos por el supervisor de personal avalado por la gerente general. Deben de tener accesibilidad de tiempo, por si se modifican horarios de turnos.

El empleado debe firmar hora de entrada y salida, para control de ingresos y egresos del personal.

Únicamente se reconocerá el tiempo extra que haya sido autorizado por el gerente general del restaurante Magic.

Permisos y/o Ausencias

El colaborador debe presentar justificación a su jefe inmediato si se ausenta de sus labores.

Debe de presentar constancia del IGSS si el empleado tiene alguna falta por enfermedad.



Permisos con goce de salario

El restaurante Magic concede los siguientes permisos con goce de sueldo.

Fallecimiento de un familiar, padres e hijos: 3 días de permiso empezando a contar el mismo día de fallecimiento, incluyéndose en estos los de descanso semanal u obligatorio que coincidan con ellos.

Nacimiento de un Hijo: 2 días hábiles de permiso.

Matrimonio: 5 días hábiles.

Asistencia al IGSS: Según cita o emergencia.

Periodo de Lactancia: 1 hora diaria durante 10 meses, a partir de que la empleada se reincorpore a sus labores.



Beneficios

El restaurante Magic ofrece un servicio donde se sirven alimentos equilibrados exclusivos para el personal a precios muy accesibles debido a que la empresa cubre un porcentaje cómodo para ellos.

9:00 am a 9:30 am	desayuno
1:00 pm a 2:00 pm	almuerzo



Obligaciones

Sus obligaciones como colaboradores son las siguientes:

- Desempeñar sus labores con responsabilidad, cuidado y esmero.
- Demostrar buenas costumbres.
- Asistir puntualmente a sus labores.
- Mantener limpio sus respectivos lugares de trabajo.
- Observar buena conducta durante las labores diarias, así como en atender amablemente a todas las personas que visiten el restaurante.
- Todos los colaboradores deben utilizar su uniforme dentro del restaurante.



Bonificaciones

Todos los colaboradores cuentan con las siguientes prestaciones de ley.

- Bono de incentivo laboral de Q. 250.00 mensuales.
- Aguinaldo
- Bono 14.
- IGSS
- Vacaciones



Asuetos y Vacaciones

Son días de asueto: basados en el artículo 127, capítulo cuarto del Código de Trabajo.

1 de Enero

Jueves, viernes y sábado santo de cada año

1 de Mayo

30 de Junio

15 de septiembre

20 de octubre

1 de noviembre

24 y 31 de Diciembre Medio día

Todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un periodo de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles.

Actividad	Objetivo de la actividad	Responsable	Duración	Recursos	Espacio
Inducción al puesto	Brindar información al colaborador de la historia de la organización Misión, Visión, Objetivos Valores y reglamento interno	Gerente General o Jefe Inmediato	1:00 Hora	Guía de Inducción, audiovisuales	De acuerdo a disponibilidad del restaurante
Recorrido por instalaciones de la organización.	Establecer actitudes favorables de los nuevos colaboradores hacia la organización, sus políticas y personal	Jefe Inmediato	1:00 Hora	Recurso Humano	Instalaciones de la empresa
Inducción al Puesto de Trabajo	Ayudar a los nuevos empleados a introducir un sentimiento de pertenencia y aceptación para generar entusiasmo y una alta moral y calidad de servicio	Jefe Inmediato	1.00 Horas	Guía de Inducción	



