

58.  
Loj.



# Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

ESTADO DE GUERRA  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

## “EL METODO DE INDUCCION DENTRO DE BANAMEX”

**Seminario de Investigación Administrativa**  
Que para obtener el título de  
**Licenciado en Administración**  
p r e s e n t a

**ARMANDO GONZALEZ ZAMUDIO**

Director de Seminario; **CARLOS OLIVARES LOJERO**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# I N D I C E

	PAG.
Introducción.	1
CAPITULO I	
Administración de Recursos Humanos	
1.1 Administración General	4
1.2 Conceptos de Administración	12
CAPITULO II	
Funciones del Departamento de Recursos Humanos	
2.1 Planeación de los Recursos Humanos	14
2.2 Integración y Evaluación del Personal	17
2.2.1 Reclutamiento	17
2.2.2 Selección	19
2.2.3 Contratación	24
2.2.4 Evaluación	24
2.3 Capacitación y Desarrollo	27
2.4 Administración de Sueldos y Salarios	31
2.5 Administración de Prestaciones y Servicios	36
2.6 Políticas de Higiene y Seguridad	37
2.7 Relaciones Laborales	41
CAPITULO III	
El Método de Inducción.	
3.1 Conceptos Generales	45
3.2 Objetivos del Método de Inducción	48

	PAG.
3.3 Políticas del Método de Inducción	50
3.4 Planeación de la Inducción	51
CAPITULO IV	
El Programa de Inducción.	
4.1 Importancia de la Planeación de un Programa de Inducción.	53
4.2 Necesidad de un Programa de Inducción.	54
4.3 Control del Programa de Inducción	57
4.4 Responsabilidad de la Inducción	58
CAPITULO V	
Procedimientos del Programa de Inducción	
5.1 Programa de Inducción-Contenido	61
5.2 Personal de la Institución Bancaria	69
5.3 Rotación de Personal	70
CAPITULO VI	
Disposiciones Legales	
6.1 El Nombramiento	73
CAPITULO VII	
Investigación	
7.1 Determinación de la Muestra	76
7.2 Estructuración del Cuestionario y Aplicación	77
7.3 Analisis y Evaluación de Resultados	79
7.4 Conclusiones	82
Bibliografía	85

## INTRODUCCION

La Administración de Recursos Humanos dentro del desarrollo actual de nuestra sociedad a cobrado gran importancia y se hace necesario el prestarle una mayor atención llevando a cabo una correcta planeación así como una inducción, para los empleados de nuevo ingreso a cualquier institución o empresa dentro de la cual se desarrolle profesionalmente.

Por ello es de gran importancia el que la organización cuente con un departamento de personal que satisfaga las necesidades de su personal y este sea cambiante y dinámico como la misma sociedad. Estableciendo técnicas de dirección de personal.

Existiendo la necesidad de contar con un programa de inducción del personal, el cual permita que el personal de nuevo ingreso adquiriera una serie de herramientas para el desempeño correcto de sus funciones dentro de la organización.

Logrando con ello que el personal se adapte con mayor facilidad y se evite la pérdida tanto de tiempo como de dinero.

Con el conocimiento del funcionamiento de la institución se podran evitar problemas como: frustración, rechazo e insatisfacciones, que dificultan la eficien-

cia y desarrollo.

Por esto considero que es de gran importancia que toda organización cuente con un programa de inducción de su personal para facilitar su integración y se logren -- alcanzar tanto sus objetivos individuales como los institucionales.

Por medio de la presente investigación, ejemplificare la necesidad de contar con un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, así como los beneficios que su utilización representa para las instituciones bancarias o cualquier otra organización.

**CAPITULO I**

### 1.1 ADMINISTRACION GENERAL.

La administración como toda una organización y simplificación del trabajo social en la actualidad adquiere mayor importancia dentro de los procesos de carácter social como: la producción, distribución y consumo siendo un instrumento para el aumento de la eficiencia.

Las características de la administración son:

- Universalidad.

La Administración se da donde quiera que exista un organismo social, siempre se requiera de una coordinación de los medios que intervienen dentro de esta.

- Especificidad.

El fenómeno administrativo siempre es específico -- indistintamente de otros fenómenos que se le interrelacionen.

- Unidad temporal.

El procedimiento administrativo es único aunque se presenten distintos elementos, etapas y fases administrativas.

- Unidad jerárquica.

Todas las personas con carácter de jefe participan

en distintos grados y modalidades dentro de la organización.

Las personas tienen un carácter eminentemente activo en el desarrollo de las funciones de todo organismo social, por ello es de gran importancia la administración de los recursos humanos para el logro de los objetivos de la organización.

La administración es todo un sistema que conduce a la empresa hacia un objetivo con la utilización de los recursos de que dispone así como una correcta toma de decisiones.

En cuanto a las etapas del proceso administrativo se encuentran integradas de la siguiente forma:

Fases	Elementos
	Previsión
Mecánica	Planeación
	Organización
	Integración
Dinámica	Dirección
	Control

### Previsión.

Representa la anticipación de los acontecimientos\_ y situaciones mediante los medios con los que se cuente\_ así como los cursos de acción a seguir.

Con base a las condiciones futuras se determinan - los cursos de acción a seguir para el logro de los objetivos de la empresa incluyendo principios como lo son la previsibilidad en situaciones de certeza o incertidumbre; el principio de la objetividad, donde las previsiones deben descansar en hechos; y el principio de la medición - las previsiones deben ser apreciadas en forma cualitativa y cuantitativa.

### Planeación.

La planeación fija el curso de acción estableciendo una serie de principios como lo son la secuencia de - sus operaciones y la determinación de tiempos para su correcta realización.

Los principios de la planeación se clasifican de - la siguiente forma:

#### - Principio de Precisión.

Los planes deben realizarse con la mayor precisión sin basarse en afirmaciones vagas y genéricas.

**- Principio de Flexibilidad.**

Todo plan debe tener un margen para efectuar los cambios que surjan y considerando circunstancias imprevisibles.

**- Principio de Unidad.**

Los planes se deben determinar uno para cada función así mismo estas coordinados e integrados.

Dentro de esta fase de planeación se encuentran establecidos: los presupuestos, las políticas, los programas y procedimientos del control presupuestal.

**Organización.**

Representa la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de la organización, para lograr la máxima eficiencia dentro de sus planes y objetivos.

Los principios de la organización se clasifican de la siguiente forma:

**- Principio de especialización.**

Cuanto más se divide el trabajo de cada empleado a una actividad más limitada y concreta se obtiene

una mayor eficiencia, precisión y destreza.

- Principio de Unidad de Mando.

Para la correcta realización de cada función debe existir un solo jefe, determinándose el grado de responsabilidad de acuerdo al nivel jerárquico.

- Principio del Equilibrio Dirección - Control.

A cada grupo de delegación le corresponde el establecimiento de controles adecuados asegurando la unidad de mando.

La organización se basa a través de elementos de autoridad y niveles jerárquicos, determinando los niveles de mando, responsabilidad, dirección y control.

Fase Dinámica.

Integración.

La integración determina los elementos tanto materiales como humanos necesarios para el funcionamiento de la organización.

- Principio sobre la integración de personas.

El personal que labora dentro de la organización debe reunir los requerimientos mínimos para desempeñar en forma adecuada sus funciones.

- Principio de previsión de elementos administrati  
vos.

Cada persona de la organización debe proveerse - con los elementos administrativos necesarios para desarrollar en forma eficiente sus obligaciones.

- Principio de Introducción.

El personal se debe integrar al sistema de la or  
ganización en un momento adecuado y óptimo así - como la integración de recursos materiales deben estar de acuerdo con los principios administrati  
vos y de acuerdo a un abastecimiento oportuno.

#### Dirección.

Se encuentra representado por la etapa de realización efectiva de lo planeado basada en una correcta toma de decisiones sobre una delegación de autoridad.

Los Principios de la Dirección se clasifican de la siguiente forma:

- Principio de la coordinación de intereses.

Con la correcta coordinación de los intereses tanto individuales como de grupo se obtendrá un beneficio común.

- Principio de la impersonalidad de mando.

La autoridad debe ejercerse como una necesidad del organismo social, y al transmitir sus ordenes deben de realizarse por los conductos establecidos, para la resolución de los conflictos se les debe de resolver lo más pronto posible.

Control.

El control es la medición de los resultados en relación con lo planeado, con el fin de corregir, formular y mejorar nuevos planes a través de:

- Establecimiento de medios de control.
- Recolección y concentración de datos.
- Interpretación y valoración de resultados.
- Utilización de los resultados, para efectuar correcciones.

Los Principios sobre la etapa de control son los siguientes.

- **Carácter administrativo.**

Las funciones son de carácter administrativo y responden al principio de delegación, mientras que las operaciones de control son de carácter técnico.

- Principio de los estandares.

El control se debe realizar conforme a estandares\_ precisados en forma cuantitativa.

- Principio de excepción.

El control administrativo es eficaz y rápido para\_ concentrar los casos en que no se logro lo previs- to en forma más objetiva que los resultados obteni\_ dos según lo planeado.

Así las relaciones humanas giran alrededor de la - estructura de la organización sobre el establecimiento - de las jerarquías, los canales de comunicación, la dele- gación de autoridad, la fijación de responsabilidades.

## 1.2 CONCEPTOS DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

La Administración de Recursos Humanos dentro de -- las instituciones u organizaciones, busca la participa-- ción total de cada uno de los individuos que la integran, fomenta su desarrollo, mediante su atención y el cumpli-- miento de las obligaciones que se tienen para con cada -- uno de los empleados.

Exigiendo a su vez de este personal el correcto -- cumplimiento de sus funciones para alcanzar sus objeti-- vos propios y los institucionales.

Uno de los principales conceptos de administración nos dice: Es la técnica que busca lograr resultados de -- máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y per-- sonas que integran la organización. +

+ Administración de Empresas

Reyes Ponce Agustin.

pág. 27

**CAPITULO II**

## 2.1 PLANEACION DE LOS RECURSOS HUMANOS.

La planeación de recursos humanos se realiza con la finalidad de pronosticar, promover el número de personas que se tendrán que contratar, así como el número de personas que se tendrán que adiestrar o promover dentro de un periodo determinado.

El pronóstico de recursos humanos se realiza para prever las necesidades futuras a un corto plazo.

Al realizar un análisis sobre el pronóstico de recursos humanos se encuentra formado por una estructura de cargos, la trayectoria del personal dentro de la empresa, las políticas para mejorar la estabilidad dentro de los empleos y las políticas sobre la reducción de la fuerza de trabajo mediante un desgaste normal, despidos y remociones.

Los empleados preveen cierto ascenso progresivo en los cargos según la movilidad de otros empleados que se han observado.

La empresa debe tener un claro programa de promoción para su personal evitando situaciones de un alto número de personas en áreas donde los ascensos son lentos: implementando un programa de adiestramiento y desarrollo para proteger las oportunidades de ascenso.

Las personas se esfuerzan más cuando saben que por ello se les facilitara el ascenso, pero se tendra una es casa motivación si los mejores puestos se encuentran reservados para personas de fuera.

La promoción la podemos considerar como un incenti vo, para promover los empleados que hayn mostrado el mejor desempeño.

Cuanto más tiempo se haya trabajado en un puesto, - mayor será la capacitación acumulada para un futuro as- censo a la posición siguiente, los empleados de mayor an tiquedad frecuentemente son más aptos para promoción.

Pero la relación entre antigüedad y capacidad disminuye a medida que aumenta la duración del servicio, y mas allá de cierto nivel el servicio más prolongado trae consigo muy poco mejoramiento.

El individuo que asciende a una nueva posición pue de afrontar problemas muy serios, en caso de ser de su- pervisión, si no ha estado con el grupo o si este no ha ace ptado el ascenso el empleado afrontara cierto grado - de resistencia.

Cuando los trayectos promocionales son cortos, los empleados percibirán el empleo como una especie de propie dad personal, esta es una de las razones de la resisten- cia al cambio tecnológico; el empleado no desea ver modi

ficaciones en su trabajo porque teme por el rango de su empleo, sus ingresos o su seguridad basada en el hecho de conocer todos los elementos de su trabajo como funciona actualmente.

La estabilidad de los empleados resulta ser una correcta planeación de los recursos humanos, los cambios en los niveles de empleo, la contratación de emergencia, las horas extras, evitando contrataciones masivas se tendrá un nivel de desarrollo de todos los empleados.

El objetivo primordial de todo sistema de planeación de recursos humanos es el de suministrar personal adiestrado y calificado para satisfacer las necesidades futuras, con una serie de promociones de puestos.

## 2.2 INTEGRACION Y EVALUACION DEL PERSONAL

El Proceso de la integración y evaluación del personal; es el integrar a la organización a personas con características afines a la misma para impulsar el desarrollo de ésta.

Con la principal finalidad de encausar el personal de acuerdo a su potencialidad en una forma positiva buscando su capacidad y eficiencia, evitando una inadecuada utilización y mal aprovechamiento que traigan por consecuencia un bajo nivel personal y organizacional.

Por lo tanto, se ha establecido una serie de funciones características en este tipo de organizaciones con un departamento específico encargado de realizar las actividades necesarias para cumplir con los requerimientos organizacionales y legales relacionados con el personal.

Entre las funciones principales del departamento de recursos humanos se encuentran las que a continuación se describen.

### 2.2.1 RECLUTAMIENTO

Su función es la de atraer a los candidatos que cumplan con los requisitos para ocupar un puesto vacante. El reclutamiento puede ser en forma interna o externa de

la organización: el reclutar personal de adentro aumenta la moral y la lealtad, mientras que si se realiza externamente revitaliza a la fuerza de trabajo e introducen nuevas ideas.

Internamente se encuentran las personas para el -- puesto revisando los registros de desempeño y por medio -- de un sistema de propaganda del puesto, determinando -- cuáles empleados actuales merecen que se les ascienda y -- ofreciendo el puesto disponible a uno de sus empleados, -- garantizando una oportunidad de obtener un mejor puesto.

Externamente se incluyen agencias de empleo públicas y privadas, sindicatos, anuncios, colegios y contactos con asociaciones profesionales. Las agencias de empleos públicas concentran sus esfuerzos en grupos ocupacionales particulares.

Las cualidades de los solicitantes son importantes, y la organización debe decidir si da prioridad a la contratación interior o exterior, y considerar las responsabilidades sociales. La referencia de parientes o amigos dentro de la función del reclutamiento también debe aclarar perfectamente la política apropiada.

La siguiente tabla resume las fuentes y los criterios de reclutamiento.

**FUENTES DE RECLUTAMIENTO.**

- Oficinas de colocación
- Asociaciones profesionales.
- Sindicatos
- Colegios y escuelas.
- Anuncios de los empleos.

**CRITERIOS DE RECLUTAMIENTO.**

- Cualidades de los solicitantes
- Ordenes ejecutivas
- Legislación federal
- Responsabilidad Social
- Leyes estatales.

**2.2.2 SELECCION**

Dentro de la etapa de selección se escoge entre un grupo de candidatos, aquel que de acuerdo con los requisitos del puesto los logre cubrir a la perfección.

Dentro de la administración de recursos humanos -- dentro de Banamex utilizan varias técnicas para auxiliar se en la selección de empleados. Las comunmente utiliza das son:

- Hoja de solicitud.

- Entrevista.
- Pruebas.
- Investigación de las personas.
- Examen médico.

#### HOJA DE SOLICITUD.

Es el recurso inicial de información que da una -- idea de las cualidades del solicitante y sus datos generales como lo son: nombre, edad, sexo, escolaridad, ex-- periencia, estado civil, idiomas, registro federal de cau-- santes etc.

Se requieren los datos necesarios para conocer por completo al interesado y que este cubra las necesidades\_ del puesto a cubrir y logre un desarrollo dentro de este.

#### ENTREVISTA.

La Entrevista es el primer contacto personal que - se tiene con el candidato, siendo de gran utilidad para\_ manifestar una evaluación; siendo esta una conversación\_ con el propósito particular de determinar si un candida-- to es bueno, si cuenta con las cualidades particulares - de un puesto.

El Entrevistador debe fijar la pauta de la entre-- vista y procurar que se desarrolle dentro de un ambiente

sin tensiones para obtener los mejores resultados de esta.

### PRUEBAS.

La utilización de pruebas es con el propósito de - ejemplificar el comportamiento humano en cuanto a su con ducta, desempeño y actitud.

Las pruebas facilitan la contratación de los emplea dos mejor calificados, así tenemos las siguientes prue-- bas:

- Pruebas de actitud.
- Pruebas de desempeño.
- Pruebas de interés vocacional.
- Pruebas de personalidad.
  
- Pruebas de Actitud.

Estas pruebas miden la capacidad o potencial así - como la inteligencia, actitudes especiales; se encuen- - tran diseñadas para gente de diferentes niveles de educa ción.

- Pruebas de Desempeño.

Estas pruebas miden el grado de conocimientos so-- bre un tema en especial por una experiencia laboral.

- Pruebas de Interés Vocacional.

Estas pruebas muestran el agrado o desagrado de la gente en relación con el puesto y la capacitación que se ha tenido, exponiendo los intereses para aquellos otros que han probado tener éxito en alguna otra labor en especial, considerándosele como una posibilidad dentro de la selección de empleados.

- Pruebas de Personalidad.

Estas pruebas evalúan las características como la madurez emocional, sociabilidad, responsabilidad y objetividad, representando una guía de gran importancia para la correcta selección.

### INVESTIGACION DE LAS PERSONAS

La Investigación sobre antecedentes representa la mejor guía para conocer sus hechos del pasado y proyectar lo que hará en el futuro: las principales fuentes de información de estos antecedentes son:

- Oficinas de escuelas y colegios.
- Empleos anteriores.
- Referencias de carácter familiar y laboral.

La obtención de esta información debe realizarse de la forma más conveniente: por teléfono o por medio de

una visita personal.

### EXAMEN MEDICO

El Examen médico es una técnica que nos da a conocer aspectos sobre la salud del candidato, detectando -- aspectos sobre la salud del candidato, detectando enfermedades e infecciones así como impedimentos físicos que dificulten el desarrollo de sus actividades.

Un examen físico es un procedimiento común dentro del proceso de selección; determinando así si las cualidades físicas del candidato son suficientes para satisfacer los requerimientos del puesto y ayuda en el proceso de colocación determinando la capacidad física del candidato.

Dentro de Banamex se emplea un equipo de médicos, que practican exámenes médicos a todo aquel candidato -- que el área de recursos humanos considera con la total capacidad para ocupar el puesto vacante.

Con este último procedimiento se da por terminado el proceso de Selección y con el se tiene al candidato idoneo para cubrir las necesidades del puesto vacante y logre su desarrollo dentro de este.

### 2.2.3 CONTRATACION

Una vez realizadas todas las pruebas de selección y determinado el candidato idóneo se procede a realizar la contratación de este, acordándose la fecha de inicio de labores, horario, sueldo, prestaciones. Firmando el contrato el cual debe cumplir con los requisitos y estipulaciones legales. Estableciéndose las retribuciones económicas.

### 2.2.4 EVALUACION

El establecimiento del proceso de Evaluación dentro de la institución bancaria es con el fin de medir sistemáticamente el desempeño del trabajo de un empleado y su potencial de desarrollo.

La evaluación del personal resulta ser un concepto dinámico y evolutivo; la evaluación del personal es individual.

La evaluación se realiza a todos los empleados de la institución dentro de sus características personales como: Inteligencia, dinamismo, decisión y madurez; así como a los objetivos logrados.

Las evaluaciones ayudan a crear y mantener un ni--

vel satisfactorio de desempeño, resaltando las necesidades y oportunidades de los empleados para su realización facilitando así la toma de decisiones así mismo se logra relacionar el tamaño y la frecuencia de los aumentos de sueldos.

Las evaluaciones formales se presentan por lo general cada año o cada seis meses, mientras que las evaluaciones informales se realizan continuamente.

Los métodos de evaluación que mayor utilidad presentan para esta institución son:

- Escalas de calificación
- Entrevistas.

La evaluación por medio de escalas de calificación analizando una serie de cualidades y características de los empleados como lo son: calidad del trabajo, conocimientos del trabajo, confiabilidad, actitud, iniciativa, decisión y estabilidad emocional.

El procedimiento de entrevistas es un método de evaluación que implica registros frecuentes sobre los hechos observados, realizándolos el supervisor inmediato del empleado.

Los juicios múltiples acerca de las observaciones del desempeño, constituyen el punto crucial del concepto

de evaluación.

Los usos más comunes de las evaluaciones son con la finalidad de determinar incrementos en sueldos y salarios, para tomar decisiones de promoción, fijación de -- objetivos, determinación de necesidades de capacitación, desarrollo administrativo y planeación de recursos humanos.

### 2.3 CAPACITACION Y DESARROLLO

La Capacitación es un proceso educativo a corto -- plazo que con la utilización de un procedimiento sistemá tico y organizada por medio del cual el personal obtiene capacidades y conocimientos con el propósito de alcanzar un desarrollo a largo plazo.

La capacitación se realiza sobre la instrucción de operaciones técnicas y mecánicas mientras que el desarro llo se realiza por medio de conceptos filosóficos y teó ricos.

La capacitación y desarrollo se enfoca a cuatro -- grupos principalmente:

- La administración superior
- El departamento personal
- Los supervisores
- Los empleados.

Algunas de las razones por las que se establecen - programas de capacitación dentro de Bancomer es el desa rrollo Administrativo de funciones como: la Productivi-- dad, Planeación de Recursos Humanos, Moral, Crecimiento\_ Personal.

La Capacitación y el desarrollo no sólo se aplica\_ a los nuevos empleados sino también a los empleados con\_

experiencia, ayudando a los empleados a aumentar su nivel de desempeño.

Llevando la capacitación a un aumento en la ductividad y calidad de los servicios que se prestan al público, cometiendo menos errores y teniendo mayor sentido de responsabilidad.

Se logra satisfacer las futuras necesidades de personal, con el programa interno de preparación se efectúan menos cambios creando un clima agradable de trabajo.

La obsolescencia de los empleados resulta ser una discrepancia entre su experiencia y las demandas de su trabajo por ello la capacitación y desarrollo se debe realizar en una forma continua con el fin de mantener mejoramientos administrativos. Estimulando la iniciativa y creatividad.

Se debe mantener una atención continua y sofisticada a las predicciones de las necesidades de los empleados, mediante una revisión de los cambios tecnológicos en cuanto a su impacto como de sus riesgos, estos cambios se pueden afrontar por medio de las relaciones de apoyo personal.

Los beneficios de los programas de capacitación y desarrollo los podemos distinguir dentro de los conocimientos más amplios, un aumento en su sentimiento de com

petencia, de responsabilidad, mayores aptitudes y un mayor desarrollo personal.

La mayor parte de la Capacitación dentro de Banamex se lleva a cabo en el trabajo, con la utilización de procedimientos formales y sistemáticos; con la utilización de recursos informales con la observación y la práctica.

La responsabilidad sobre este procedimiento recae en el supervisor que enseña procedimientos y capacidades que pueden aprender en pocos días.

La capacitación vestibular se lleva a cabo dentro de una area separada, para introducir a los nuevos empleados dentro del marco de su trabajo, durante varios días de práctica para ocupar un empleo específico.

Esta instrucción se asocia con la enseñanza de rutinas; su mayor utilización es el capacitar a un alto número de empleados nuevos al mismo tiempo y para el mismo trabajo a desempeñar, durante este periodo se da énfasis al aprendizaje en vez de la producción.

Otro de los métodos de capacitación que se manejan dentro de esta institución con las conferencias con el propósito de instrucción.

La institución por medio de los programas de capacitación y desarrollo ejecutivo para los empleados, espe

ra beneficios considerables: los directores de capacitación y desarrollo deben ser capaces de obtener resultados satisfactorios, por ello es necesario el realizar -- una evaluación sobre los resultados obtenidos.

El método para evaluar los programas de capacitación y desarrollo es el aplicar una prueba de su aprendizaje. Así como la medición del desempeño de trabajo, antes y después de su capacitación.

El objetivo principal de los programas de Capacitación y desarrollo es el aumento de la productividad, la calidad, la planeación de los recursos humanos, la moral el prevenir la obsolescencia y el fomentar el crecimiento personal y con el logro de todos estos puntos alcanzar - la efectividad total de la Institución.

## 2.4 ADMINISTRACION DE SUELDOS Y SALARIOS

El sistema de compensación dentro de la institución bancaria representa que el empleado reciba una justa retribución por sus esfuerzos.

Varios factores influyen en los niveles de pago como lo son: tarifas compensativas, niveles de pago, el poder financiero de la institución, políticas administrativas de pago y acuerdos de pago del sindicato. La legislación federal establece los límites de pago más bajos y más altos.

Por ello se requiere de un cuidadoso estudio de salarios para llegar a un nivel de pagos general, que en un periodo de tiempo pueden ser muy distintas con un cambio de circunstancias en un medio ambiente diferente.

La Estructura del pago tiene gran relación con la jerarquía de las tasas y grados de pago y con las clasificaciones de puestos existentes; determinando así términos de pago y tasas de salarios.

Los puestos se comparan en términos de los grados de inteligencia, experiencia, esfuerzo seguridad y otras cualidades que se requieren para desempeñar las obligaciones y responsabilidades.

Para determinar la estructura de pago se determina

un estudio sobre los puestos de la institución obteniendo la descripción de cada puesto; decidiendo que factor o factores colocan a un puesto en un punto más alto de la jerarquía y por tal con una tasa más alta, evaluando los puestos se establece una jerarquía asignando a estas tasas específicas de sueldos y salarios.

La estructura interna de pagos es de suma importancia como así lo es el nivel externo de pagos. Los niveles de pago guardan gran relación con los puestos de la institución.

La determinación de pagos individual se centra en la cantidad de salario que recibe por la realización de su trabajo reciben igual salario.

La asignación de pago individual se realiza mediante la clasificación del personal en los puestos y en los niveles de pago, determinando un rango de pago para cada uno de los niveles decidiendo la cantidad de dinero que cada persona debe ganar dentro de cada rango determinado este por una evaluación de su desempeño.

Los empleados altamente calificados cuentan con las tasas superiores dentro de su rango.

El salario se basa dentro de un estandar de tiempo sin que exista una relación directa entre lo que un empleado realiza y la cantidad de salario que se le paga.

## INCENTIVOS.

Los incentivos se basan sobre una tasa garantizada que se paga a todos los empleados siendo estos una compensación que tiene su base en la productividad y desempeño.

Los incentivos se pueden otorgar en forma individual o en grupo; los incentivos en forma individual se pagan a un empleado con base en un esfuerzo individual, mientras que los planes de incentivos por grupos se realizan con base a patrones de grupo.

Los incentivos pueden traducirse en: vacaciones, tiempo de descanso y económicos.

Las prestaciones son beneficios que otorga la institución a sus empleados por su participación dentro de la misma como lo es el comedor y vales de despensa.

Existe un pleno control sobre el sistema de retribuciones como el nivel de pago, el sistema de compensaciones logrando así el control de la nómina de los costos laborales directos e indirectos.

Los requerimientos de un puesto con factores de gran influencia dentro de la determinación del nivel de salario de una persona por el grado de responsabilidad que tiene.

Los aumentos de productividad resultan ser el reflejo de la capacidad y esfuerzo por parte del desempeño del empleado. Mediante la relación de recursos humanos, máquinas, métodos, materiales y una correcta administración de todos ellos.

La oferta y la demanda de empleos resulta ser un factor que afecta a el salario por unidad de trabajo, de acuerdo al estado que presenta la economía.

Conforme a la ley, el salario mínimo bancario será el fijado en los tabuladores de acuerdo con el salario mínimo general que rija aumentado en un 50%.

El pago de los salarios del personal se efectuara los días quince y último de cada mes en las oficinas de la institución, entregándose personalmente.

El tiempo que el trabajador exceda de su jornada se le considerará como tiempo extraordinario.

Los trabajadores que hayan prestado sus servicios por el periodo de un año tendrán derecho a recibir por concepto de aguinaldo el equivalente a cuarenta días del último salario percibido.

El pago de compensación de antigüedad, se otorgará a los trabajadores que hayan cumplido cinco años de servicio, teniendo derecho por cada año cumplido a un 25% anual sobre el salario mínimo bancario mensual, el cual

sufriera incrementos en su porcentaje cada cinco años hasta los cuarenta, este pago se cubre proporcionalmente, - en forma quincenal por medio de su nómina formando parte de su salario considerándosele como una más de las prestaciones que se le otorgan.

Los Trabajadores que cuentan con más de un año de prestar sus servicios tienen derecho a obtener préstamos a corto plazo, hasta por el equivalente de tres meses de salario sin cobro de intereses.

También existe una estimulación del desempeño personal o de grupo, por medio de sistemas de participación de utilidades o bonos.

Los planes de Incentivos se encuentran diseñados - para ayudar a incrementar la eficiencia de los empleados.

## 2.5 ADMINISTRACION DE PRESTACIONES Y SERVICIOS

El establecimiento de programas de prestaciones y -- servicios dentro de esta institución es con el fin de lograr la menor rotación de personal, así como el mejorar -- la moral y seguridad en sus empleados.

Algunas de las prestaciones que otorgan son:

- Seguro de vida, pensiones, financiamiento para vivienda, días festivos, pago de vacaciones, por enfermedad, dinero para comida, bonos de servicio, - equipos deportivos, enfermería y planes de aho- - rro.

Las prestaciones que se otorgan por Ley son:

- Seguro de vejez, supervivencia o incapacidad y seguro de hospitalización; compensación por desem- - pleo; compensación por trabajo y seguro estatal - de incapacidad, siendo financiados por la empresa y el empleado por medio de deducciones de impues- - tos en el pago por su trabajo desempeñado durante un periodo de tiempo.

La cantidad y duración de los beneficios varía en - cada caso en forma individual.

## 2.6 POLITICAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

El concepto de salud se define por lo regular como el estado o grado de efectividad en el que se encuentra una persona identificándose ésta como salud física y mental.

La salud física es el estado en el que los componentes fisiológicos, orgánicos y corporales del organismo funcionan correctamente; mientras que la salud mental es cuando una persona se encuentra bien adaptada, con una percepción exacta de la realidad.

La finalidad de la implementación de un programa de higiene y seguridad dentro de la institución es la prevención de alteraciones durante el desempeño de sus empleados en al realización de sus funciones.

Se diseñan estos programas para crear y mantener un ambiente de trabajo que conduzca a una buena salud, mantener una moral alta y con ello elevar la productividad. Tratando de evitar las alteraciones que ocurren gradualmente por la exposición a elementos que producen tensión.

Las causas más comunes de desórdenes dentro de la -  
institución resultan ser:

- El calor
- La presión
- El ruido
- La contaminación

Se pueden presentar condiciones peligrosas de calor durante los meses de verano los empleados pueden presentar cansancio, calambres y ataques; la solución a estos - problemas no resulta ser fácil porque la instalación de - aire acondicionado o la utilización de otras alternativas dan por resultado un considerable aumento en los gastos - de operación.

El ruido resulta ser una de las alteraciones más -- graves que afectan el desarrollo, por que la exposición - a ruidos de alta frecuencia pueden causar daños en el - - oído y tensión nerviosa.

La legislación federal ha marcado que cualquier empleado o trabajo no se exponga a niveles de ruido más altos de los noventa decibeles.

La contaminación del aire y el agua pueden causar -

**desórdenes ocupacionales:**

Los daños que presentan los empleados por estas circunstancias son: alteraciones, accidentes y problemas mentales o emociones relacionados con las tensiones del trabajo. Incluso las enfermedades emocionales que se presentan antes de que se traduzcan en un daño físico.

La implementación de un programa de salud dentro de la institución requiere de personal especializado y de -- gran número de recursos. Con un grupo profesional de médicos, enfermeras, psicólogos, psiquiatras y trabajadores - sociales.

Con la utilización de instalaciones adecuadas para atenciones de emergencia o para la realización de exámenes médicos periódicos y de selección.

El personal de salud también debe coordinar sus esfuerzos con los programas y los especialistas de seguridad.

La seguridad es un estado en el que no existen peligros, daños ni posibilidad de riesgos, mientras que la higiene se enfoca a las alteraciones del trabajo.

Por lo general los patrones de salud y seguridad -- consisten en una serie de reglas que evitan los riesgos - que han resultado de una investigación y experiencia de - elementos perjudiciales para la salud y seguridad perso-- nal.

La Secretaría del Trabajo puede revisar, modificar\_ o revocar los patrones existentes y generar otros nuevos.

El cumplimiento de las normas de seguridad requiere de inspecciones en el sitio por personal de la Secretaría del Trabajo. Estos inspectores pueden entrar en cualquier área, en cualquier momento y sin previo permiso, con el - objeto de inspeccionar los lugares de trabajo. Las notifi- caciones se deben enviar indicando plazos para su correc- ción.

## 2.7 RELACIONES LABORALES

Las relaciones laborales; contratación colectiva es la elaboración en términos generales de un contrato, -- acuerdo entre dos o más personas relativo a lo que se ha de realizar y la forma en que se tiene que hacer.

Las dos partes principales que incluyen son: la -- fuerza laboral y la administración, representando la negociación y administración del contrato.

La negociación del contrato es el proceso por medio del cual institución y empleados solucionan sus diferencias con respecto a sueldos, horas de trabajo y otras condiciones de empleo. Se incluyen aspectos sociales, políticos, psicológicos, así como económicos. Además, una vez -- que se ha firmado un contrato laboral, ambas partes deben aceptar contratar con buena disponibilidad para el futuro.

Cuando se ha firmado el acuerdo entre la institución y el empleado empieza la etapa de prenegociación para el siguiente período de contratación. Ambas partes deben recopilar, analizar e interpretar los hechos y cifras concernientes a sueldos, horas de trabajo, pensiones, vacaciones, etc.

El grupo negociador puede constar de cualquier número de personas. La administración es representada por el administrador del personal, el Vicepresidente Ejecutivo, el abogado o un Comité de dichos individuos. Por parte del Sindicato se tiene un representante del sindicato, planean la estrategia y las tácticas de la negociación.

Los derechos del puesto se relacionan con aspectos clave como Reglamento de Antigüedad, transferencias, promociones, despidos y restituciones. El Sindicato trata de tener tanta seguridad para sus miembros como sea posible.

El Sindicato disponer de gran variedad de tácticas de presión como lo son las huelgas, manifestaciones. La denuncia es legal siempre que los empelados actúen correctamente, con el objeto de ejercer presión para obligarlo a otorgar las demandas del Sindicato o de los trabajadores.

Las relaciones laborales entre los trabajadores y la institución se regirán por lo dispuesto en el apartado "B" del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la ley y en las presentes condiciones; en lo que no se opongan a ellas, por los títulos tercero, cuarto, séptimo, octavo y décimo de la Ley

Federal de los trabajadores al Servicio del Estado, y en lo no previsto, se aplican supletoriamente, y en su orden la Ley Federal del Trabajo, el Código Federal de Procedimientos Civiles, las leyes del orden común.

La relación de trabajo se tiene establecida entre la institución y los trabajadores, sin embargo estas personas físicas de cualquier raza, sexo, edad, religión, Partido Político y condición social.

El Sindicato intenta aumentar la satisfacción de una variedad de necesidades humanas que no están siendo satisfechas a través de la situación del trabajo como lo son: las necesidades de seguridad, afiliación, estima, integración y autorrealización, ya que entra en conflicto con las autoridades de la institución.

**CAPITULO III**

### 3.1 CONCEPTOS GENERALES

La Inducción es la orientación consistente en impartir programas a los nuevos elementos de la organización y su ambiente de trabajo, incluyendo el proceso de reconocer la posición de uno en relación de las otras personas, puestos, departamentos y factores dentro del ambiente externo; con el objeto de elevar la productividad; la eficiencia, la calidad de sus relaciones con su nuevo trabajo y su desarrollo personal.

Toda persona de nuevo ingreso tiene un período de adaptación y de cierto temor por no conocer claramente el ambiente de trabajo, sintiendo rechazo, encontrándose en una etapa de adaptación donde requiere ser adiestrado e inducido en las normas, políticas y reglas que rigen la organización.

Los procedimientos de orientación ayudan a introducir un sentimiento de pertenencia y aceptación que a su vez ayuda a generar entusiasmo y un amor alto, con el fin de evitar: renunciadas, agravios y malos entendimientos.

La aplicación correcta de los programas de inducción llevan a una reducción del tiempo de aprendizaje del

trabajo, una producción más alta, una mejor asistencia, - menos desperdicio y una mejoría de la calidad del producto; debido a que baja la ansiedad y la tensión resultado directo de un programa de inducción bien planeado.

No existe un formato estándar para los procedimientos organizacionales de la inducción, la siguiente lista muestra las acciones y los puntos de información que comúnmente se incluyen en los programas de muchas instituciones.

- Antecedentes, políticas y prácticas de la institución.
- Planta e Instalaciones.
- Responsabilidades de la institución con los empleados.
- Programas de servicio de la institución.
- Sistemas de evaluación y desempeño de los empleados.
- Responsabilidad de los empleados con la institución.
- Planes de salud y prestaciones.
- Presentación con los compañeros de trabajo.
- Estructura de la organización.
- Políticas y procedimientos de pago.
- Políticas de promoción.
- Reglas de conducta.
- Programa de seguridad.

- Oportunidad de capacitación y desarrollo.
- Asignación y horario de trabajo.

Por todo lo descrito se puede deducir por Inducción como el conjunto de actividades que se realizan dentro de la administración de personal con el fin de guiar, orientar e integrar al personal de nuevo ingreso dentro del -- ambiente de trabajo, para lograr su mayor efectividad y - eficiencia.

En general es esencial que los procedimientos de -- orientación e inducción estén correctamente planeados, y\_ que quienes dirija los programas se concentren en problemas específicos que afronten los nuevos empleados.

### 3.2 OBJETIVOS DEL METODO DE INDUCCION

El Objetivo esencial de la inducción es el proporcionar al personal de nuevo ingreso la información necesaria para ayudarlo a adaptarse a su trabajo y a sentir pertenencia y aceptación por parte de toda la organización.

Todo este programa es necesario para formar empleados satisfechos y productivos, y perfectamente relacionados con los objetivos, planes y políticas institucionales de la organización; entre otros objetivos de la inducción del personal se encuentran los siguientes:

- Facilitar la adaptación del nuevo personal con su ambiente de trabajo.
- Proporcionar la Información necesaria sobre todos los aspectos que integran la organización.
- Fomentar el desarrollo del personal de actitudes positivas encaminadas a su trabajo, desempeño y conducta.
- Demostrar interés por su total integración.
- Desarrollar sentimientos de satisfacción por su trabajo y orgullo por la organización en la que labora.

Todos los Objetivos de la Inducción se encuentran -

dirigidos a promover el desarrollo y adaptación del personal de nuevo ingreso con la finalidad de que alcance con mayor facilidad sus objetivos dentro de la organización.

### 3.3 POLITICAS DEL METODO DE INDUCCION

Las políticas del método de inducción resultan ser una guía por medio de la cual se determina la conducta de los empleados por parte de la alta dirección.

La política esencial es el publicar y difundir tanto los objetivos y políticas de la institución u organización, así como los aspectos que la caracterizan con la finalidad de hacer partícipes de éstos a los diferentes sectores que la integran.

El difundir estas políticas es con la finalidad de facilitar la integración de los nuevos elementos poniéndolos al tanto de su funcionamiento así como la forma de --llevarlo a cabo.

### 3.4 PLANEACION DE LA INDUCCION

La planeación de la inducción se realiza mediante el conjunto de medidas y acontecimientos adecuandolos a los objetivos específicos de la inducción.

Etapas de la planeación de la inducción.

- Fijación de objetivos, su programa y alcance de la Inducción.
- Determinación de la cantidad y calidad de los recursos disponibles.
- Realizar estudios sobre aprendizaje y comportamiento humano.
- Análisis de los programas de Inducción identificando los puntos de mayor utilidad para la organización.
- Elaborar programas y evaluarlos determinando el que satisfaga y se adapte a las necesidades de la organización.

**CAPITULO IV**

#### 4.1 IMPORTANCIA DE LA IMPLANTACION DE UN PROGRAMA DE INDUCCION

El elemento humano dentro de Banamex como dentro de cualquier otra institución u organización día con día cobra mayor importancia dentro de todos sus niveles.

La elaboración de un programa de inducción que incluya aspectos esenciales desde la selección de los candidatos de nuevo ingreso así como toda la información que reciben hasta su contratación así como el desempeño en su trabajo.

Por la gran importancia que representan los recursos humanos, el método de inducción ha cobrado una mayor importancia por ser el primer eslabón de integración con la institución, representando la mayor atención y aumento de recursos económicos para una correcta proyección de los empleados.

Dándose a conocer todos los aspectos que conforma a la institución se logra inducir a las personas dentro de los objetivos institucionales haciendolos propios.

#### 4.2 NECESIDAD DE UN PROGRAMA DE INDUCCION

Durante el proceso de ingreso de los nuevos empleados se presentan una serie de dificultades en donde se tiene que enfrentar a una serie de problemas de adaptación y desarrollo, así como el relacionarse con un medio ambiente desconocido.

Por ello se hace necesario el orientarlo y proporcionarle toda la atención e información de la institución como lo son sus objetivos y políticas dentro de los cuales se basa su desarrollo y finalidad.

Toda información que ofrezca a los empleados de nuevo ingreso deben encaminarse a reducir la frustración, inseguridad, tensión así como un encaminamiento mal dirigido que impida su desarrollo.

La necesidad de pertenencia dentro de un grupo de individuos cobra mayor importancia, por tal razón es de gran importancia ofrecer un satisfactor de pertenencia -- por medio del cual logre adaptarse a ella y sentirse parte fundamental.

El formar parte de un grupo con objetivos, metas y características similares resulta cobrar mayor importancia dentro de su integración y desarrollo personal.

La pertenencia a un grupo influye en el nuevo empleado dentro del desempeño de su trabajo y la obtención de resultados óptimos.

Dentro del programa de inducción se integran tres tipos de personas con diferentes características que han de interrelacionarse para obtener óptimos resultados; los empleados de nuevo ingreso, los encargados de manejar el método de inducción y los empleados que ya tienen un tiempo dentro de la institución.

Dentro de su lugar de trabajo el nuevo empleado se encuentra afectado por las características de las personas con las que se tiene que relacionar para la correcta realización de su trabajo encontrándose ante situaciones desfavorables que influyen dentro de su desempeño.

Mientras que sí se encuentra ante situaciones favorables su desarrollo y actitudes logrará realizarlo con mayor facilidad y se encontrará dentro de un ambiente agradable y funcional.

Por ello la necesidad primordial del programa de inducción dentro de la institución es el propiciar una adaptación totalmente satisfactoria sobre cada uno de los empleados de nuevo ingreso.

Con la disminución de la inseguridad que todo empleado de nuevo ingreso presenta se logran disminuir los

problemas o posibles conflictos que alterarán sus funciones y desempeño.

La inseguridad del nuevo empleado es el reflejo del desconocimiento total de la institución sin comprender si está cumpliendo a la perfección con el desempeño de su -- trabajo y si los resultados que está dando son los que se esperaban dentro de su desarrollo.

El método de inducción debe dar un cuidado especial a la inseguridad de cada empleado con la finalidad de que no entre a un estado de insatisfacción que perjudique su permanencia y desempeño dentro de la institución por sentirse un elemento no conforme con su propio trabajo y los resultados que está obteniendo.

#### 4.3 CONTROL DEL PROGRAMA DE INDUCCION

El mantenerse un control sobre el programa de inducción se realiza con la finalidad de obtener una evaluación sobre el desempeño y el comportamiento que ha tenido el nuevo empleado durante el período en el que se le impartió el programa de inducción; detectando así las fallas como los errores del mismo método para realizar las correcciones necesarias para obtener los objetivos propios de este método.

Dentro de la evaluación de su desempeño se tomarán en cuenta: La adaptación que ha tenido dentro del desarrollo de sus funciones.

La evaluación sobre su comportamiento se verá reflejada dentro del grado de aceptación que ha tenido tanto con los grupos formales así como los informales así como las relaciones en que se fundamenta este.

#### 4.4 RESPONSABILIDAD DE LA INDUCCION

La Responsabilidad sobre la correcta aplicación de un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso, recae en su totalidad en el departamento de recursos humanos.

El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de coordinar los esfuerzos encaminados a la aplicación correcta del programa de inducción así como el informar sobre las características y funciones específicas de cada uno de los puestos.

Así la responsabilidad que se tiene sobre el personal de nuevo ingreso resulta ser fundamental para el desempeño y una correcta integración dentro de los objetivos y fines de la institución.

Dando a conocer a los empleados tanto sus responsabilidades como derechos con que cuenta para lograr realizar su trabajo en forma óptima y alcanzar un desarrollo dentro de sus funciones.

El departamento de recursos humanos se hace totalmente responsable de los resultados que obtenga cada uno de los empleados y con estos medirá el desarrollo del programa de inducción así como su coordinación para que su funcionamiento sea total y ofrezca a los empleados de nue

vo ingreso una seguridad reflejada en su productividad.

**CAPITULO V**

## 5.1 PROGRAMA DE INDUCCION CONTENIDO

Todo programa de inducción se encuentra encaminado a lograr que el personal de nuevo ingreso se adapte en forma satisfactoria dentro de su puesto en la institución, así como sus funciones que debe realizar.

La integración de los nuevos empleados a un nuevo y desconocido ambiente de trabajo se les debe dar un entrenamiento y conocimiento durante un tiempo determinado de adaptación en el cual se pueda medir su desarrollo y productividad así como su total integración a los objetivos y políticas de la institución.

El programa de inducción ofrece las bases para que todos los empleados de nuevo ingreso se adapten al nuevo sistema; así como el costo que representa este programa se vea reflejado con el aumento de productividad y el desarrollo de todo su personal.

El dar a conocer la importancia que representa dentro de la sociedad la institución y los beneficios que ésta presta a la sociedad ubica al personal dentro de un ámbito de responsabilidad para realizar su trabajo con la mayor dedicación y eficiencia alcanzando el desarrollo de sus propios objetivos.

El establecimiento de los empleados dentro de un pa

rámetro de cambio y dinamismo que se presenta dentro de las funciones propias de la institución en cuanto a sus procedimientos, políticas, tecnología y modificaciones -- dentro de sus propias actividades crea en los empleados -- un estado de dinamismo, adaptación y desarrollo para alcanzar con mayor facilidad los objetivos institucionales.

El programa de inducción que se maneja en esta institución es de gran complejidad y cuenta con recursos sofisticados para realizar una serie de prácticas de integración.

El procedimiento de inducción se realiza preferentemente durante los primeros días subsiguientes al ingreso de los nuevos empleados, con la finalidad de facilitarle la adaptación al nuevo ambiente de trabajo evitando frustración y otros elementos negativos que perjudiquen el desarrollo individual.

Durante los primeros días de labor en los que tendrá un contacto directo con procedimientos, personas, sistemas, requiere de mayor información para lograr un total desenvolvimiento que le ofrezca un conocimiento amplio y encaminado a lograr parte integrante tanto de grupos formales como informales para su completa integración.

Por lo general el contenido del programa de inducción dentro de esta institución abarca las siguientes funciones:

- **Objetivo general.**

Proporcionar a los empleados de nuevo ingreso la información necesaria para su correcta y rápida integración a la institución.

- **Duración.**

El periodo de inducción es de dos a tres días.

- **Etapas que integran el programa.**

Integradora, que da motivación a los empleados de nuevo ingreso para su desarrollo

- **Información.** Ofrece toda la información de su - -  
puesto así como de la institución y su relación -  
e importancia que tiene en nuestra sociedad.

- **Evaluación.** Da una calificación sobre el desempeño que se ha tenido durante esta etapa.

- **Candelarización.**

Representa los días en que se impartirán los cursos de inducción.

- **Objetivos.**

Conocer y relacionarse con los sistemas bancarios

- **Metodología.**

Propicia una mayor participación de cada uno de los empleados con la finalidad de obtener óptimos resultados.

**- Materiales Didácticos.**

**Audiovisual**

**Reglamento interior de trabajo**

**Folleto de bienvenida.**

Dentro de las actividades a desarrollar por el programa de inducción se encuentran las siguientes que a continuación se describen.

**- Programa de bienvenida.**

Es el procedimiento de recibir al nuevo empleado y felicitarlo por su deseo de trabajar dentro de esta institución.

**- Presentación de los participantes.**

Se realiza con la finalidad de que tanto participantes como instructor se relacionen dentro de aspectos de identificación semejantes.

**- Sesión de inducción.**

Es el conocer los temas a desarrollar así como -- los materiales que se utilizarán durante las sesiones de inducción.

**- Actividades de integración.**

Lograr la confianza y comunicación entre los participantes a fin de lograr una adaptación de grupo e integración entre todos ellos.

- **Proyección Audiovisual.**

Describe en forma clara la información necesaria sobre la institución, objetivos, políticas, normas con la finalidad de conocerlos e integrarse a ellos.

- **Ética y filosofía profesional.**

Se integra una ética profesional con la finalidad de crear en el empleado una responsabilidad por realizar bajo las normas establecidas su trabajo permitiendo alcanzar su desarrollo y alcanzar sus metas.

- **Responsabilidades y obligaciones.**

Forma de hacer del conocimiento de las estipulaciones a que debe sujetarse para el correcto desempeño de su trabajo.

- **Sistema bancario.**

Hacer del conocimiento de la estructura del sistema bancario a los nuevos empleados, para encontrar una mayor identificación con estos.

- **Estructura organizacional.**

Es el presentar la estructura general de la organización así como los fundamentos en que se basa.

- **Ubicación de la institución.**

Es hacer del conocimiento general el lugar que --

ocupa la institución con respecto a las existentes.

- Organización de una sucursal.

Hacer del conocimiento la función que ha de realizarse en una forma general con la finalidad de -- ubicar al personal dentro de un contexto funcional.

- Prestaciones.

Hacer del conocimiento general los derechos sobre prestaciones que ofrece la institución.

- Evaluación sobre los aspectos tratados.

Se realiza una evaluación sobre los aspectos de -- mayor relevancia, sobre los conocimientos adquiridos con la finalidad de evaluar el procedimiento.

El contenido del programa de inducción, representa la información necesaria para el nuevo empleado con la finalidad del conocimiento pleno de la institución como se describe a continuación:

- Su historia así como el tipo de servicios que -- presta, los principales funcionarios que la integran y el sindicato que representa sus intereses.
- Las políticas generales del personal así como lo que se espera de este.

- Las Reglas generales sobre las que debe de actuar y encaminar su desempeño.
- Los beneficios a que tiene derecho de disfrutar - como caja de ahorro, prestaciones, seguridad social etc.

La Introducción en el puesto respectivo del nuevo empleado se realiza de la siguiente forma:

- El nuevo empleado es presentado personalmente con su jefe inmediato.
- Su jefe debe presentarlo con las personas con las que tendrá relación al realizar su trabajo.
- Se le explicará la forma en que desempeñará su trabajo así como las funciones que deberá desarrollar.
- Se le darán a conocer los sitios como lo son:  
Su lugar de trabajo, oficinas, departamentos, para su completo conocimiento de la institución y sus funciones.

Durante la impartición del programa de inducción se hace necesaria la utilización de material didáctico como folletos y transparencias para demostrar de manera gráfica toda la información que se requiere sea de su conocimiento con respecto a la institución.

El manual de bienvenida es otro de los documentos - que brinda gran información al personal de nuevo ingreso- como lo es: La Historia de la organización desde su fundación hasta la actualidad, características más representativas de la organización como lo es el papel que desempeña dentro de nuestra sociedad, los servicios que presta y la forma en que se satisfacen estos de acuerdo a las necesidades de cada cliente.

Así como la estructura organizacional y las funciones que tienen a desarrollar.

Una descripción de sus objetivos tanto institucionales como de carácter general y específico así como los objetivos y metas que el empleado debe alcanzar como lo son:

- Forma en que se deben prestar los servicios al -- cliente.
- El satisfacer de forma eficiente las necesidades- y requerimientos de los servicios bancarios de cada cliente.
- Demostrar en todo momento amabilidad y cortesía,- que representa la imagen de la empresa.

## 5.2 PERSONAL DE LA INSTITUCION BANCARIA

Dentro del Reglamento de los Empleados de las Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares se enmarca: tienen la calidad de empleados de las Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares las personas que tengan un contrato individual de trabajo, trabajen en su provecho de manera permanente un número de horas obligatorio a la semana y ejecuten labores bajo su dirección.

El personal se clasifica de la siguiente forma:

- Personal Permanente
- Personal Temporal o Eventual

El Personal Permanente se encuentra sujeto a los escalafones y tabuladores de la institución asignados por el Reglamento de las Instituciones de Crédito.

El personal eventual o temporal se registrá por las obligaciones y derechos claramente estipulados dentro de su contrato.

### 5.3 ROTACION DE PERSONAL

El método de inducción al informar al nuevo empleado sobre la forma de realizar su trabajo, la importancia de éste para la institución así como todo el funcionamiento de esta y la responsabilidad que se tiene para con la sociedad.

Con toda esta información el nuevo empleado cuenta con la capacidad total para desarrollar sus funciones, -- evitando con ésto que los nuevos empleados renuncien ocasionando pérdida de tiempo y dinero invertido en el durante el programa de inducción ocasionando una excesiva rotación de personal.

Con la programación y aplicación correcta del programa de inducción se logra disminuir la rotación de personal logrando un mayor desarrollo y productividad dentro de sus funciones.

El volumen más alto de rotación de personal se encuentra representado por el personal de nuevo ingreso que no encuentra una clara definición con las funciones que desarrollará y los objetivos que persigue la institución y este renuncia en un corto tiempo causando a la institución una serie de perjuicios; mientras que en el personal

con mayor tiempo dentro de la institución la rotación de éste es muy baja, puesto que se encuentra integrado al sistema en su totalidad y con un claro conocimiento de su importancia.

CAPITULO VI

## 6.1 EL NOMBRAMIENTO

El nombramiento es el único instrumento jurídico -- que formaliza la relación de trabajo entre BANAMEX, S.N.C. y el Trabajador, el cual contiene:

- Nombre, Nacionalidad, Edad, Sexo, Estado civil, - Domicipio, así como el Registro Federal de Causantes.
- El nombramiento puede ser de carácter definitivo\_ o por un tiempo fijo.
- La duración de la jornada de trabajo.
- El lugar en el que se prestaron los servicios.
- El Salario y Prestaciones.

La existencia de un contrato de trabajo y de un reglamento interior, forman la parte integral del empleado\_ con la institución, conteniendo los derechos y obligaciones por ambas partes, así como la forma en que éstas se - deben llevar a cabo para facilitar el desarrollo del personal y que la institución cumpla con las funciones que - la misma sociedad le ha impuesto.

Dentro de las cuales se establece:

La jornada de trabajo, salario, retribuciones, etc., que facilitan la integración del nuevo personal.

Conforme sea mayor y más rápida la adaptación de -- los nuevos empleados y conozca por completo las normas -- que regirán su función se obtendrán resultados óptimos y\_ de gran utilidad para la institución.

CAPITULO VII

## 7.1 DETERMINACION DE LA MUESTRA

Para la determinación de una muestra representativa se escogió una sucursal para realizar una prueba que - - ofreciera una información confiable sobre la aplicación\_ y resultados obtenidos por el personal durante el curso\_ del programa de inducción.

Se elaboró un cuestionario, para aplicarse en su - totalidad al personal de la sucursal.

Para conocer la forma en que les fue impartido el\_ programa de inducción así como los beneficios que se obtuvieron de éste, así como la facilidad que les represen\_ tó para su correcta adaptación dentro del sistema de la\_ institución.

## 7.2 ESTRUCTURACION DE CUESTIONARIO Y APLICACION.

Las preguntas del cuestionario se encaminaron a obtener la mayor información sobre los beneficios que les ha representado a todos los empleados el programa de inducción, así como la forma en que les fue impartido. Para obtener una referencia si en realidad se satisface la existencia de este programa, y si los resultados superan los costos incurridos dentro de éste.

Se le preguntó al personal si durante los primeros días de su ingreso a la institución se les impartió el programa de inducción, por medio del cual conocieran en su totalidad las políticas y normas de la institución así como la finalidad que desempeña dentro de nuestra sociedad.

La siguiente pregunta consistió en conocer si la forma en que les fue impartido el programa resultó ser de forma clara y entendible.

En cuanto a los beneficios que les proporcionó el curso, se les pidió hacer una evaluación de los resultados obtenidos, con la finalidad de conocer si se está cum

pliendo con los objetivos que tiene establecidos el programa de inducción.

Se les preguntó si se les dio a conocer en una forma clara y amplia las obligaciones y derechos que se adquieren para con la institución durante el desarrollo de sus funciones.

La siguiente pregunta consistió en conocer se se les describió en una forma clara las funciones que desempeñarían dentro de su puesto, así como la relación que se tiene con otras áreas.

Se les preguntó si se les mostró en forma individual o colectiva el área de trabajo, así como las personas con que se tiene relación.

### 7.3 ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS

Del personal de la sucursal donde se aplicó el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados:

El 100% de los entrevistados respondió que durante los primeros días de su ingreso a la institución se les impartió el programa de inducción, con la finalidad de lograr una rápida adaptación y claro conocimiento sobre las funciones específicas de la institución bancaria, así como una estructura orgánica, políticas y objetivos.

La forma en que les fue impartido el curso resultó ser clara y específica, explicándose claramente los servicios y responsabilidad que tiene para con la sociedad.

Dentro de los beneficios que representa este curso para el personal de nuevo ingreso, los entrevistados respondieron que el curso satisface las necesidades de lograr una rápida y adecuada integración al ambiente de trabajo; logrando su amplio desarrollo y cumplir satisfactoriamente con los requerimientos propios de su puesto.

En cuanto al conocimiento de las obligaciones y derechos que se adquieren al ingresar a esta institución --

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

los entrevistados respondieron que el contar con esta información desde su integración se logra una mayor adaptación y claro conocimiento de la forma de actuar, teniendo en claro los resultados que se esperan de él, así como de los derechos que le confiere la institución por ser empleado de esta como lo son prestaciones y servicios.

En cuanto a si se les describió en forma clara y específica las funciones que tendría que desempeñar dentro de su puesto. Los entrevistados respondieron que el conocer de antemano sus actividades a desempeñar les representó una rápida adaptación e importancia de su puesto dentro de la institución.

En cuanto a la pregunta si se les mostró el área de trabajo así como las personas con las que tendrá relación. Los entrevistados respondieron en su mayoría que si se les presentó con todas las personas con que tendrá relación así como conocimientos con el área en la cual desempeñará su trabajo, logrando sentirse parte integrante de la institución.

Por los resultados obtenidos por el personal de nuevo ingreso, el programa de inducción cumple con sus objetivos de integración proporcionando todos los medios para

una adaptación total y conocimiento de la institución bancaria, para lograr su desarrollo y ser eficiente dentro - del desempeño de su trabajo.

Dentro de la aplicación del cuestionario se pudo -- detectar que el programa de inducción representa una forma de integración clara sobre la forma de realizar sus actividades sin pérdida de tiempo.

#### 7.4 CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado y en base a una observación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Tomando en cuenta la importancia que el departamento de recursos humanos tiene dentro de la institución, así como el incremento de las necesidades de los distintos departamentos que la integran al cubrir los puestos vacantes. Se requiere de la existencia de un programa de inducción que satisfaga las necesidades de adaptación del personal de nuevo ingreso.
- La existencia de un programa de inducción para satisfacer las necesidades de oficina y departamentos debe proporcionar oportuna y adecuadamente los apoyos necesarios de cada puesto.
- El programa de inducción proporciona una adecuada asesoría en la total integración del nuevo empleado, así como su ubicación en el lugar y puesto adecuado a sus características y aptitudes para lograr su eficiencia y desarrollo.

- El programa de inducción propicia mayor estabilidad y reducción de la rotación de personal.
  
- Se debe hacer necesaria la integración del nuevo empleado dentro del funcionamiento de la institución en cuanto a sus objetivos y políticas; así como las funciones, obligaciones y beneficios que tiene el empleado al pertenecer a esta institución.
  
- El programa de inducción debe propiciar un ambiente de trabajo agradable para lograr una correcta adaptación y logro de su mayor eficiencia por parte de los empleados de nuevo ingreso.
  
- La inducción del nuevo personal debe ser dinámica y adaptarse a un cambio constante para facilitar el desarrollo del personal y el logro de los objetivos institucionales.
  
- Los empleados están de acuerdo en intercambiar -- sus aptitudes, capacidades y energías para satisfacer determinadas necesidades o lograr expectativas a través de la Institución que los emplea.

- Los supervisores dentro de la Institución tienen un conjunto único de obligaciones y responsabilidades, contribuyendo al logro de los objetivos -- institucionales, mediante la coordinación de los recursos humanos y financieros con el fin de obtener resultados provechosos.
  
- El método de Inducción de un claro conocimiento - de la naturaleza de la gente, el ambiente en el - que desarrolla su trabajo, las responsabilidades - de los que administran este desempeño, las reac-- ciones entre los empleados, los problemas que - - existen en el lugar de trabajo y las tendencias - dentro y fuera del ambiente de trabajo.

## BIBLIOGRAFIA

- Administración de Recursos Humanos.  
Arias Galicia Fernando  
Editorial Trillas  
México, 1985.
  
- Proceso Administrativo  
Fernandez Area José Antonio  
Editorial Herrero  
México, 1970.
  
- Administración de Recursos Humanos  
Chiavenato Idalberto  
Editorial Mc Graw-Hill  
México, 1983.
  
- Administración de Empresas  
Reyes Ponce Agustín  
Editorial Limusa  
México, 1976.
  
- Administración de Personal  
Sikula Andrew  
Editorial Limusa  
México, 1979.

- **Personal Problemas Humanos de la Administración**  
**Strauss George y Sayles Leonard**  
**Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana**  
**México, 1985.**
  
- **Reglamento de Trabajo de las Instituciones**  
**de Crédito y Organizaciones Auxiliares.**