



# Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE PSICOLOGIA

## “La Inducción Laboral como Etapa Intermedia de los Procesos de Selección y Capacitación. Propuesta de un Modelo”

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
P R E S E N T A  
SARA MOREL ARAIZA

Asesor: Mtro. JAIME A. GRADOS ESPINOSA

Departamento de Psicología del Trabajo

Director de la Facultad:

DR. JUAN JOSE SANCHEZ SOSA



MEXICO, D. F.

1993

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

ESTADISTICA PROFESIONALES  
FAC. PSICOLOGIA



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.

## INDICE

	Página
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I.	
LA INDUCCION EN LAS ORGANIZACIONES.	
1.1 Concepto de Adaptación Personal y Laboral .....	5
1.2 Definición y Concepto de Inducción .....	6
1.3 Descripción de la Inducción Organizacional .....	10
CAPITULO II.	
EL PROCESO DE INDUCCION LABORAL Y SU RELACION CON LA SELECCION Y CAPACITACION.	
2.1 Selección de Personal .....	13
2.1.1 Selección Tradicional .....	14
2.1.2 Selección por Objetivos .....	15
2.1.3 Centros de Evaluación .....	20
2.2 Inducción y Selección .....	23
2.3 Capacitación de Personal .....	23
2.3.1 Capacitación para el Trabajo .....	25
2.3.2 Capacitación en el Trabajo .....	25
2.4 Inducción y Capacitación .....	26

CAPITULO III.

MODELO Y DESCRIPCION DE VINCULACION DE LOS PROCESOS DE SELECCION, INDUCCION, CAPACITACION.

3.1	Procesos de Selección de Personal .....	27
3.1.1	Análisis del Puesto .....	27
3.1.2	Descripción del Puesto .....	29
3.1.3	Requisición de Personal .....	30
3.1.4	Perfil de Puesto .....	30
3.1.5	Evaluación del Candidato .....	31
3.1.6	Resultados de Evaluación del Candidato (expediente) .....	38
3.2	Inducción a la Organización .....	39
3.2.1	Introducción .....	39
3.2.2	Integración Grupal .....	40
3.2.3	Historia de la Organización .....	41
3.2.4	Organigramas .....	42
3.2.5	Perfil de Puesto .....	42
3.2.6	Obligaciones de los Trabajadores .....	42
3.2.7	Prestaciones y Servicios .....	43
3.2.8	Directorio .....	43
3.2.9	Plática Motivacional .....	44
3.2.10	Propuesta del Índice Temático de la Induc ción Laboral .....	44
3.3	Inducción al Puesto .....	46
3.3.1	Descripción de Puesto .....	46

	Página
3.3.2 Procedimientos de Trabajo .....	47
3.3.3 Descripción de Equipo de Trabajo .....	47
3.3.4 Medidas de Seguridad .....	47
3.3.5 Ubicación del lugar físico .....	47
3.3.6 Presentación con jefes y compañeros .....	48
3.3.7 Lineamientos y políticas internas .....	48
3.3.8 Responsable del entrenamiento .....	48
3.3.9 Reportes y formatos respectivos .....	48
3.3.10 Propuesta del Índice Temático de la Induc ción al Puesto .....	49
3.4 Capacitación de Personal .....	51
3.4.1 Detección de Necesidades de Capacitación.	51
3.4.2 Inventario de Conocimientos, Habilidades y Actitudes .....	52
3.4.3 Capacitación, Actualización y Desarrollo.	53
3.4.4 Evaluación .....	54
3.4.5 Seguimiento .....	55

#### CAPITULO IV.

#### TECNICAS Y APOYOS INSTRUCCIONALES PARA EL PROGRAMA DE INDUCCION DE PERSONAL.

4.1 Técnicas Instruccionales .....	58
4.1.1 Conferencia .....	58
4.1.2 Técnica Expositiva .....	61
4.1.3 Corrillos .....	62

	Página
4.1.4 Dinámicas Grupales .....	65
4.2 Apoyos Didácticos .....	77
4.2.1 Pizarrón .....	77
4.2.2 Rotafolio .....	78
4.2.3 Acetatos .....	80
4.2.4 Diapositivas .....	81
4.2.5 Videocasete .....	82
4.2.6 Maquetas .....	83
4.2.7 Simuladores .....	84
4.2.8 Computadora (P.C.) .....	85
4.2.9 Audiocasete .....	86
4.2.10 Manuales y/o Instructivos .....	87
CUESTIONARIO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO .....	89
ALCANCES Y LIMITACIONES DEL MODELO .....	92
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS PARA EL PROGRAMA DE IN- DUCCION LABORAL .....	93
CONCENTRADO DE PROGRAMAS DE INDUCCION .....	95
GLOSARIO .....	97
BIBLIOGRAFIA .....	100
ANEXO .....	103

## INTRODUCCION

En toda Organización surge la necesidad en forma constante de sistematizar, retroalimentar y desarrollar modelos que permitan la aplicación de procedimientos continuos para alcanzar los objetivos establecidos.

El proponer modelos y mecanismos que reproducen la realidad de los procesos de integración de los Recursos Humanos, contribuirá a que la empresa o industria logre un mejor aprovechamiento de los mismos. En este sentido, la Psicología del Trabajo tiene un campo muy amplio de investigación y aplicación debido a que esta ciencia cuenta con elementos suficientes para lograr la integración y el desarrollo de los Recursos Humanos a través del estudio del trabajo, la ergonomía, selección inducción, capacitación, administración de empresas, de personal y desarrollo organizacional entre otras. Consideramos que actualmente los cambios que se están generando en las empresas requieren de la aplicación de esta ciencia para el logro de sus metas, en donde la búsqueda de la excelencia representa un compromiso permanente de aplicación de programas de mejoramiento laboral.

Uno de los aspectos que particularmente ha llamado la atención y que está contemplado en los programas de mejoramiento laboral es la Inducción de Personal, esto debido a que al ingresar a mi primer trabajo, me asignaron la recopilación y segui-

miento de este programa implementado dentro de la empresa.

Al comenzar a investigar sobre el tema, se encontró que existe muy poca información escrita en libros, y en aquéllos que la contienen, le dedican un breve espacio en sus páginas. Decidimos entonces revisar trabajos de tesis, teniendo un resultado similar, si acaso diez trabajos escritos específicamente dentro de la Facultad de Psicología.

La recopilación de escasos datos, nos llevó a concluir que el tema es considerado poco relevante y obvio, pero a la vez este resultado incrementó nuestro interés por realizar una investigación más profunda.

Al visitar algunas empresas y preguntar sobre el tema, encontramos que la diversidad de estilos y formas de presentar el Programa de Inducción va desde la utilización de fotocopias y una plática breve, hasta aquellos programas que son apoyados con diaporamas, películas, recorridos, manuales de bienvenida folletos y diversos recursos didácticos que propician que el evento de Inducción sea presentado en forma atractiva para el trabajador.

Por estas razones, decidimos elaborar el presente trabajo que esperamos contribuya a los escritos relacionados con el tema y aporte una información sistematizada que pueda servir a mis compañeros para consulta de próximas investigaciones.

Es conveniente mencionar que los términos de Inducción Labo-



ral, de Personal y a la Organización son utilizados de manera indistinta por diversos autores al referirse al proceso de integración del trabajador a la empresa, por lo cual en el desarrollo de los temas, utilizaremos estos mismos términos como sinónimos.

El presente trabajo, tiene como objetivo demostrar a través de un modelo la importancia de la Inducción Laboral en relación a la integración y desarrollo de los recursos humanos dentro de la empresa, tomando como referencia los procesos de selección y capacitación de personal.

Para este fin, en el Capítulo I mencionaremos el concepto de Adaptación Personal y Laboral, así como las definiciones de la palabra Inducción, en este mismo capítulo, describiremos la Inducción a la Organización y al Puesto de acuerdo con los datos obtenidos a través de la investigación de algunas empresas.

La Inducción forma parte de los procesos de Selección y Capacitación de Personal, por lo que consideramos necesario incluir en el Capítulo II una revisión de estos procesos en donde mencionaremos también sus técnicas. Estas técnicas serán utilizadas como base para el modelo de vinculación de los procesos de Selección, Inducción y Capacitación que será descrito en el Capítulo III. En este mismo capítulo se incluye la propuesta del índice temático de los programas de Inducción a

la Organización y al Puesto con su respectiva descripción.

Los Programas de Inducción, requieren para su aplicación diversas técnicas instruccionales y materiales didácticos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje, por este motivo, el Capítulo IV comprende la descripción de dichos recursos que podrán servir como apoyo para el responsable de estos programas.

Las recomendaciones y sugerencias son incluidas con el fin de resumir las conclusiones a las que llegamos con esta investigación. Se presentarán también los alcances y limitaciones del modelo, así como un concentrado de programas de Inducción de seis diferentes organizaciones.

Es conveniente señalar que la Evaluación y Seguimiento de la Inducción requiere una investigación aparte, sin embargo decidimos incluir un cuestionario que pueda utilizarse como base para la etapa de cierre del programa.

Finalmente, en el anexo se presentan cuatro diferentes formatos del Manual de Bienvenida, cuya estructura podrá servir de referencia y consulta para la Inducción Laboral.

## CAPITULO I

### LA INDUCCION EN LAS ORGANIZACIONES

#### 1.1 CONCEPTO DE ADAPTACION PERSONAL Y LABORAL.

En sentido formal, entendemos la adaptación como un proceso por el cual se trata de establecer un equilibrio entre las necesidades, estímulos y oportunidades ofrecidos por el ambiente. La adaptación puede ser entendida como el proceso de reaccionar a circunstancias, implica disposición a acomodarse a las presiones que aparecen al hacer frente a un problema; significa asimismo un esfuerzo por nuestra parte para modificar el ambiente de forma que responda a nuestras exigencias. (14)

"La persona bien adaptada en nuestra cultura mantiene, durante la mayor parte del tiempo, una actitud realista y de aceptación para consigo mismo; comprende sus propios motivos, sentimientos y procesos cognoscitivos. Tiene una sensación de autoestima y seguridad y puede dar y recibir efecto. Tiene la cualidad de ser efectivo en el trabajo y tiene conocimiento de su propio nivel de preocupación y ansiedad", (14) pero esta adaptación dependerá de los mecanismos individuales y ambientales que le son proporcionados ya sea a través de la experiencia o de un aprendizaje sistematizado.

En el ambiente laboral, la adaptación representa un mecanismo

indispensable que le sirve al trabajador como medida de ajuste ante los cambios tecnológicos y organizacionales y le permite una actuación objetiva y práctica en el desempeño de sus actividades.

Para lograr este fin, la Administración de Recursos Humanos, utiliza diversos procedimientos para que el trabajador adopte y se adapte a los cambios que se generan en la Empresa y es mediante la Selección, Inducción y Contratación, así como con adecuados programas de Capacitación y Adiestramiento que el trabajador se integra a su grupo laboral y satisface sus necesidades individuales.

## **1.2 DEFINICION Y CONCEPTO DE INDUCCION.**

En el sentido estricto, la palabra inducción procede del vocablo inductio, que significa acción o efecto de inducir, con vencer, persuadir, por tal razón las definiciones del proceso de Inducción han utilizado este significado derivando palabras como guiar, adaptar, orientar e integrar, conceptos que si bien no son sinónimos se han utilizado como tales al referirse al proceso de inducción.

Para dar un ejemplo de lo anterior, se mencionan a continuación algunas de las definiciones de este proceso:

"La Inducción es una herramienta que nos ayuda a hacer sentir al empleado la relevancia de su trabajo y la integración a

la Empresa". (24)

"La Inducción significa guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación de su puesto". (20)

"... La Inducción acelera la integración del individuo de reciente ingreso, al grupo de trabajo y al puesto". (3)

Estas definiciones nos permiten conocer que la Inducción se considera como un proceso de cambio que repercutirá en la adaptación del trabajador a una organización.

En la Administración de Recursos Humanos, el concepto de Inducción ha sido definido como un conjunto de acciones ordenadas y sistematizadas, reunidas en un proceso dinámico, el cual tiene como objetivo guiar, orientar, adaptar e integrar al trabajador de nuevo ingreso y de movimientos internos, a la organización en general y a su puesto de manera específica.

Debemos mencionar que este proceso permite proporcionar información relacionada a los cambios que operan en una organización, en cuanto a su estructura, funciones generales, reglamentos e innovaciones de la misma (avance tecnológico); además establece los procedimientos para incorporar al trabajador a su puesto que puede ser ocupado por nuevo ingreso o promoción.

La Inducción Organizacional y al puesto proporcionan al trabajador un marco integral de referencia desde una perspectiva or-

gánica, funcional, legal y de servicios con que cuenta la Empresa y facilita el desarrollo de sus actividades orientadas a un objetivo común, pero también dota a este mismo de elementos e información que le permite percibir y comprender su actividad diaria en relación con sus objetivos personales y laborales, de aquí que el proceso de Inducción abarque los aspectos administrativo y humano. Por esta razón, la importancia de la Inducción deberá ser tomada en cuenta en la Administración eficiente de personal.

La convergencia de los aspectos humano y administrativo derivan la importancia de la Inducción y por consecuencia delimitan su finalidad y función.

Desde el punto de vista Administrativo, la Inducción se define como:

- Conjunto de acciones ordenadas y sistematizadas, elementos fundamentales en todo proceso, que implican el diseño de instrumentos de evaluación. (14)
- Proporciona información de carácter legal como son los Reglamentos de Trabajo y de tipo administrativo, documentos relacionados con la estructura orgánica y funcional de la Empresa, información que le permitirá al trabajador participar en los objetivos de la Organización. (17)

Desde el punto de vista humano:

- Permite al trabajador percibir y comprender su actividad diaria e integrar la relación entre sus objetivos personales y laborales, los que se combinan en un patrón complejo de motivaciones jerarquizadas y sujetas a cambios, dependiendo de la situación que se viva en ese momento. (21)

Las conclusiones revisadas de otros trabajos acerca de la etapa de Inducción, coinciden en señalar que este proceso, establece las condiciones propicias para que el trabajador se integre a su ambiente laboral e inicie de manera favorable relaciones con jefes y compañeros, lo que repercute en beneficio de la Empresa y del trabajador mismo. Estos beneficios están comprobados con material teórico y práctica empírica. (13)

Sin embargo, como también se ha puntualizado en todos estos estudios de investigación, este proceso debe tener etapas antecedentes y de seguimiento que permitan darle continuidad.

En relación a las Empresas investigadas, la Inducción ha sido tomada como una etapa más que debe cubrirse dentro de un trámite administrativo, olvidando que ésta representa un proceso de integración continuo y vinculado para el cual se requiere de un seguimiento efectivo lo que permitirá que cumpla realmente con su función.

### 1.3 DESCRIPCION DE LA INDUCCION ORGANIZACIONAL.

La Inducción de Personal es conocida como el proceso de Integración Laboral para el trabajador, se deriva de las necesidades de tipo social, administrativas, tecnológicas y humanas de la empresa. Se define como un conjunto de acciones ordenadas y sistematizadas que dan como resultado un proceso dinámico apoyado con técnicas y materiales instruccionales que faciliten el desarrollo de la información de manera ágil y objetiva. La información contenida de este programa deberá ser elaborada previamente y contendrá todos los aspectos relacionados con la empresa.

La Inducción a la organización también es conocida como Inducción de Personal o a la empresa y se divide en dos fases:

A) Inducción a la Organización. Esta se refiere a la información proporcionada al trabajador después de haber pasado por el proceso de Selección de Personal y por lo regular después de haber sido contratado. En esta fase, el trabajador recibe información relacionada con las características y objetivos de la empresa a través de:

- Manual o plática de bienvenida.
- Conferencias.
- Recorridos.
- Películas y/o diaporamas.



- Diversos folletos.

B) Inducción al Puesto.- Se realiza a través de una plática directa con el jefe inmediato o supervisor, por lo regular sin contar con un guión específico que sirva como guía para realizar este programa. Generalmente los puntos que se tratan en esta plática son:

- Presentación del nuevo trabajador con sus compañeros.
- Ubicación del lugar físico donde permanecerá el trabajador para el desempeño de sus actividades.
- Mención de algunos lineamientos y políticas internas relacionadas con el departamento de adscripción.

Es conveniente aclarar que en la mayoría de las empresas investigadas para el presente trabajo, el proceso de Inducción se enfoca al aspecto general de la organización, dejando que el trabajador se integre al puesto de trabajo motivado por su habilidad individual y por las "inquietudes" personales. Por este motivo, señalamos que el programa de Inducción al Puesto deberá efectuarlo el responsable o coordinador del departamento o sección respectiva, el cual será nombrado y elegido con base a sus conocimientos y experiencia en el área laboral. Sugerimos que la persona que quede como responsable de dicho programa tenga una jerarquía superior a la del puesto en cuestión.

La descripción de lo anterior, nos indica que las opciones utilizadas en la Inducción están limitadas a esquemas muy conocidos, haciendo que este programa se convierta en un trámite más, olvidando que deberá ser un proceso dinámico, basado en un conjunto de acciones ordenadas y sistematizadas que darán como resultado la integración del trabajador.

## CAPITULO II

### EL PROCESO DE INDUCCION LABORAL Y SU RELACION CON LA SELECCION Y CAPACITACION

Con el fin de fundamentar el Modelo de vinculación de los procesos de selección, inducción y capacitación, el presente Capítulo describe la selección y sus técnicas, la capacitación y sus enfoques, así como la relación que existe con la Inducción de Personal.

Esta descripción proporciona los antecedentes del modelo propuesto en este trabajo de tesis, tomando como base las técnicas utilizadas en dichos procesos.

#### 2.1 SELECCION DE PERSONAL.

Ante la creciente necesidad de la oferta y demanda de la especialización en el trabajo, surge la selección de personal cuyo propósito es elegir a los individuos más idóneos para el desempeño de actividades específicas, pretendiendo con esto la eficiencia laboral del trabajador, que a su vez le proporcione al mismo la satisfacción individual y posibilidades para su propio desarrollo.

La selección del personal ha sido definida como "el conjunto de procedimientos destinados a encontrar el candidato adecuado

para el puesto". (8)

Esta definición nos refiere una serie de pasos orientados a la identificación de la persona que reuna los requisitos indispensables para desempeñar óptimamente un puesto. Para lograr esta identificación, se requiere contar con un conjunto de técnicas destinadas a evaluar las diferentes esferas del ser humano. (12) Estas técnicas podemos resumirlas en tres: SELECCION TRADICIONAL, SELECCION POR OBJETIVOS Y CENTROS DE EVALUACION.

### **2.1.1 Selección Tradicional.**

La selección tradicional es un proceso de evaluación que sirve para identificar al candidato idóneo para un puesto. (Diagrama 1)

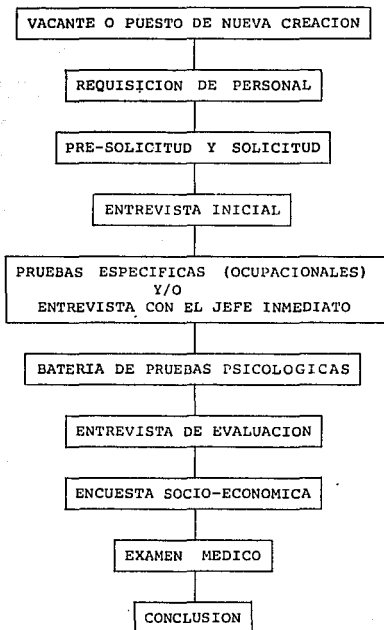
En este proceso se identifican las características necesarias para el desempeño del trabajador, como son: conocimientos, escolaridad, habilidades, aptitudes físicas y psicológicas, actitudes y desarrollo socio-laboral.

Las técnicas para obtener las características a evaluar en la Selección de Personal son:

- Análisis de Puestos.
- Descripción del Puesto.
- Requisición de Personal.

## ESQUEMA DE SELECCION DE PERSONAL

## DIAGRAMA I



- Solicitud
- Entrevista
- Pruebas
  - + Psicológicas
  - + Prácticas
- Encuesta socioeconómica
- Examen Médico.

### 2.1.2 Selección por Objetivos.

La Selección por Objetivos es una técnica propuesta para dar mayor efectividad a la función de Selección. Esta técnica, hace un análisis de las limitaciones del modelo tradicional (Diagrama 2).

Consiste en asignar puntajes dependiendo de los resultados de ejecución.

La estructura y procedimiento de esta técnica varía en relación a la Selección de Personal o Tradicional, ya que se otorga "la calificación al candidato por los resultados que éste obtiene directamente por la ejecución del trabajo y no en base a apreciaciones subjetivas". (12)

El procedimiento de esta técnica se encuentra ilustrado en el Diagrama 3, el cual se describe brevemente a continuación:

DIAGRAMA 2

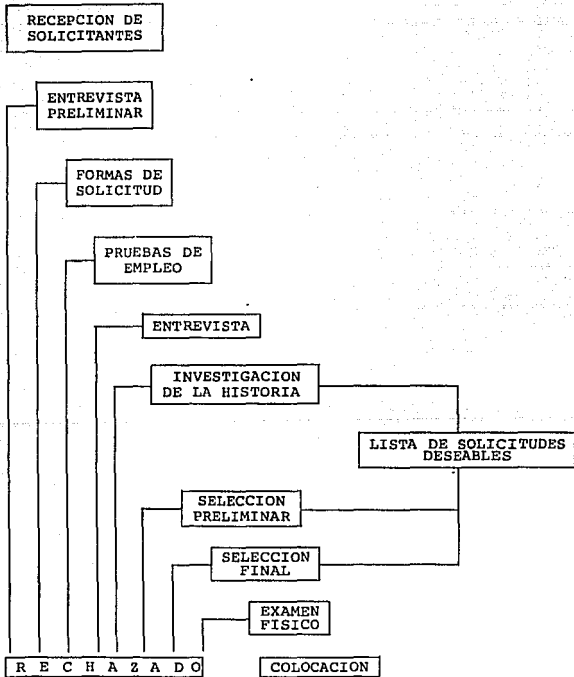
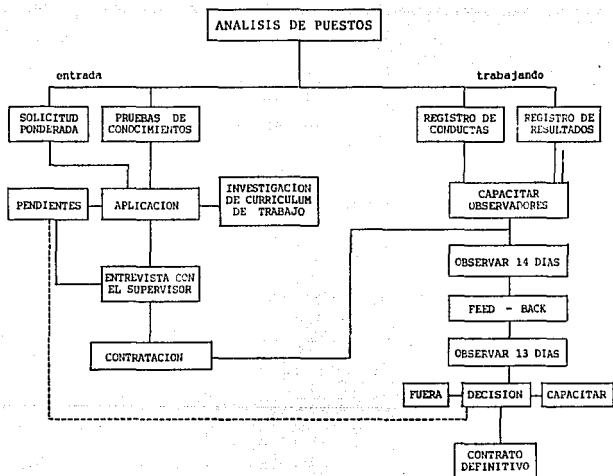


DIAGRAMA 3





**Análisis de labores.-** Se utiliza un cuestionario-entrevista con el ocupante del puesto, con el jefe inmediato y con el jefe de personal. Este paso se apoya con una observación directa de las funciones a través de los registros observacionales que pueden ser de intervalo, Flash, actividades planeadas o de productos permanentes. Este paso finaliza con la elaboración de la ficha de puestos en donde se hace un análisis cuantitativo y cualitativo de datos, que define las conductas indispensables para la ejecución adecuada del puesto.

**Solicitud ponderada.-** Consiste en asignarle un "peso" o valor a los datos aportados por el solicitante en relación a los requisitos establecidos para el puesto. El sistema de calificación de la solicitud es de dos tipos: uno de conciliación y otro numérico progresivo.

Por lo general la entrevista se realiza después de haber aplicado la batería de pruebas psicológicas.

**Pruebas de conocimiento.-** Estas se determinan con base al análisis de labores y son elegidas para evaluar las actividades de mayor importancia requeridas en el puesto.

Después de aplicar las dos técnicas anteriores (solicitud ponderada y pruebas de conocimientos) se investiga la veracidad de los datos aportados por el candidato. Los mayores puntajes serán presentados al Supervisor del puesto en cuestión quien elegirá a uno de ellos para la contratación, los demás

aspirantes quedarán en el archivo de "pendientes".

Una vez contratado el candidato se registrará su desempeño en los trece días siguientes. En este periodo serán identificados los cambios en la conducta y resultados, lo que propiciará tomar alguna de las tres opciones propuestas: contrato definitivo, capacitar o dar de baja o buscar otro candidato.

### **2.1.3 Centros de Evaluación.**

La Segunda Guerra Mundial derivó cambios trascendentes en la evaluación de personal. Debemos recordar que a partir de este momento, se estructuraron pruebas psicológicas que siguen vigentes y que han dado la pauta para la elaboración de nuevos instrumentos de medición en la Selección de Personal.

Estas pruebas conjuntamente con técnicas de simulación sientan las bases a los Centros de Evaluación.

El Centro de Evaluación fue creado con base a las necesidades de seleccionar personal de alto rango militar, mismo que debería contar con una gran capacidad en el manejo de estrategias y responsabilidad ante una situación bélica. (9)

Se define como: "la serie de pruebas y simulación de ejercicios, individual o grupal, a los que se somete a un grupo de individuos para ser observados por otros previamente entrenados

quienes mediante un acuerdo entre ellos identifican a los más adecuados". (9)

Esta técnica ha sido aplicada en Estados Unidos y en nuestro país, tenemos como ejemplo: Bancomer, Banamex, Celanese Mexicana y Teléfonos de México. (9)

El Centro de Evaluación tiene como finalidad:

- a) Realizar selección de personal a nivel gerencial y de supervisión, así como también identificar individuos con habilidades especializadas y personal encaminado hacia las ventas.
- b) Técnica para identificar necesidades de capacitación, entrenamiento y desarrollo sobre todo a nivel gerencial.

Esta técnica es aplicada a través de ejercicios individuales, de persona a persona o de ejecución de grupo y su aplicación puede durar de uno a tres días, ya sea en el caso de vendedores o personal de alta gerencia.

El desarrollo de esta técnica se efectúa a través de simulación de problemas y de situaciones cotidianas estrechamente relacionadas con el trabajo actual. En la realización de los ejercicios, los observadores previamente entrenados registran, clasifican y distribuyen las conductas requeridas para triunfar en el puesto evaluado. Estas conductas son clasificadas

en dimensiones, ejemplo: impacto, energía, ambición de carrera, habilidad para escuchar, independencia, etc.; a su vez estas dimensiones son clasificadas con una escala de uno a cinco, de tal manera que el número uno se asigna al candidato que muestra muy poco o nada en relación a la dimensión evaluada y el cinco se asigna a una excelente cantidad de la dimensión requerida.

Los elementos y recursos necesarios para administrar los Centros de Evaluación son:

a) Elementos Humanos.

- El Administrador
- Los observadores
- Los candidatos.

b) Recursos Materiales.

- Salón para discusiones de grupo y cubículos para entrevistas.
- Apoyos didácticos como son: pizarrón, rotafolios y audio-grabadoras.

En la bibliografía revisada (9) se menciona que esta técnica tiene limitaciones como el factor costo, ya que éste es muy elevado, además existe muy poca información con respecto al tema.

## 2.2 INDUCCION Y SELECCION.

Una vez que el candidato ha pasado por el proceso de Selección (tradicional) y aprobado en las evaluaciones o requisitos necesarios en dicho proceso, el aspirante al puesto es enviado por lo regular al Programa de Inducción. Esto sucede antes de la Contratación o inmediatamente después de haber firmado el Contrato. El que sea enviado antes o después dependerá de las características y procedimientos de cada empresa. Estos procedimientos también especifican si el proceso de Inducción pertenece al Departamento de Selección de Personal, al Departamento de Capacitación o bien si la responsabilidad recae en el área a la cual será enviado el candidato.

Consideramos que en la actualidad y de acuerdo a las empresas investigadas, el Programa de Inducción es adoptado por el Departamento de Selección de Personal, el cual queda como responsable de dicho proceso.

## 2.3 CAPACITACION DE PERSONAL.

Para hablar de Capacitación es necesario partir de algunas consideraciones relacionadas con la educación y el proceso de integración del individuo a su ambiente.

La educación es necesaria para el hombre y la sociedad, por medio de ésta, el individuo adquiere disciplina, valores e in-

formación que estructuran su marco de referencia, permitiéndole con esto el desarrollo de su potencialidad y capacidades creadoras. (14)

La educación es un proceso de integración de la personalidad, en donde a través de la información que recibe, el individuo comprende su entorno y asimila la realidad de su medio socio-cultural, con el fin de incorporarlo y hacerlo parte de él mismo. (14)

La educación se ha dividido en dos tipos:

La formal, que es considerada como la adquirida dentro de una escuela o plan de estudios, y la informal, transmitida de generación en generación y aporta las disciplinas, valores y costumbres, así como hábitos derivados de una sociedad específica o de un tipo de vida establecido a través del tiempo y de las condiciones ambientales imperantes en ese momento. (14)

En la educación, la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, tanto de manera formal como informal se dá a través del proceso de enseñanza-aprendizaje, dicho proceso es la base de la capacitación.

### **2.3.1 Capacitación para el Trabajo.**

Puede definirse como el cúmulo de conocimientos que se reciben antes de laborar formalmente en una empresa. Se imparte en las escuelas, universidades, colegios e instituciones que en general, se dedican a la enseñanza y se enfoca principalmente a los niveles cognoscitivo y psicomotriz.

Está perfectamente dividida de acuerdo a las profesiones y actividades requeridas por las empresas, por el país o por la sociedad. Su objetivo es proporcionar las herramientas mínimas necesarias para que una persona pueda tener acceso a una actividad en particular, considerándosele un candidato potencial a desempeñar una actividad laboral. (14)

### **2.3.2 Capacitación en el Trabajo.**

Son todos aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que se adquieren con el fin de hacer capaz a una persona o trabajador en el desempeño de una actividad específica. Generalmente se imparte en los centros de trabajo y trata sobre los productos, materiales, equipos, normas y políticas concretas de la organización.

A continuación se mencionan algunas de las técnicas utilizadas en el proceso de capacitación:

- DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

- INVENTARIO DE CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y ACTITUDES
- EVALUACION
- SEGUIMIENTO.

#### **2.4 INDUCCION Y CAPACITACION.**

Consideramos que el proceso de inducción deberá ser identificado como la primera capacitación para el trabajador sobre todo en lo que se refiere a la inducción al puesto. Sin embargo y como también sabemos, este proceso se ve desvinculado de la capacitación misma, ya que por razones de procedimiento o lineamientos, la inducción queda bajo la responsabilidad del Departamento de Selección como ya lo mencionamos.

Es importante resaltar que independientemente del Departamento que tenga a su cargo la inducción, ésta deberá representar un proceso continuo y secuenciado para lo cual las áreas involucradas establecerán relaciones de coordinación y seguimiento a dicho proceso.



## CAPITULO III

### MODELO Y DESCRIPCION DE VINCULACION DE LOS PROCESOS DE SELECCION, INDUCCION, CAPACITACION

El presente capítulo tiene como objetivo proponer un Modelo - de Vinculación de los Procesos de Selección, Inducción y Capa citación, para lo cual se describirán brevemente cada una de las técnicas propuestas e involucradas en dicho Modelo.

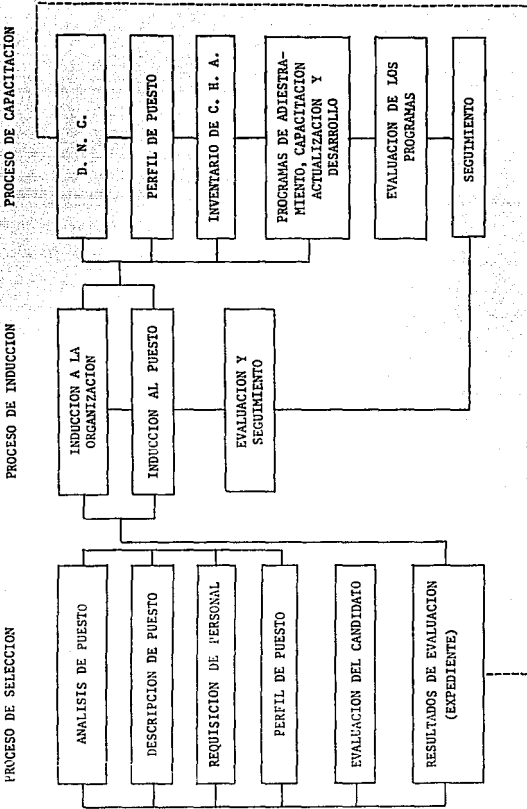
#### 3.1. PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL.

La Selección de Personal tiene como propósito elegir a los in dividuos más idóneos para desempeñar un puesto, esta elección se lleva a cabo utilizando diversas técnicas de las cuales fue ron elegidas para este Modelo:

##### 3.1.1 Análisis del Puesto.

Se define como la técnica que responde a las necesidades de la empresa para conocer con precisión "lo que cada trabajador hace" y "las aptitudes que requiere para hacerlo bien". (8) Esta técnica consiste en una recopilación de datos a través de diferentes medios: la observación directa, informes de super- visores inmediatos, entrevistas con el trabajador del puesto investigado, así como diversos formatos y cuestionarios elabo

MODELO DE VINCULACION DE LOS PROCESOS DE SELECCION, INDUCCION, CAPACITACION



rados para tal fin. En el caso de optar por la utilización de cuestionarios, éstos deberán contener los siguientes rubros:

- I. Encabezado.- Detalla el nombre del puesto y la ubicación orgánica y funcional del mismo.
- II. Descripción Genérica.- Menciona sin especificar las funciones del puesto.
- III. Descripción Específica.- Detalla las actividades diarias periódicas y eventuales.
- IV. Especificaciones del puesto.- Determina los conocimientos necesarios, la experiencia adquirida, así como los criterios, responsabilidades y condiciones de trabajo existentes en el área laboral.

### **3.1.2 Descripción del Puesto.**

Permite conocer de manera breve y concisa la información relacionada con el puesto. Esta información se puede derivar del análisis de puestos del Departamento de Recursos Humanos o del jefe inmediato dependiendo del tamaño de la empresa. Consiste en un formato que integra los datos relacionados con:

- Los objetivos del puesto, general y específicos.
- Menciona las funciones y actividades principales que se desarrollan en el puesto, especificando los requerimientos de ejecución.

- Define los conocimientos requeridos para el puesto, clasificando la profundidad de los mismos.
- Por último delimita la estructura orgánica y define la comunicación administrativa que se establece y deriva del puesto.

### **3.1.3 Requisición de Personal.**

Es el formato que condensa y resalta los datos de un puesto determinado, con el fin de conocer en forma ágil y resumida las características del mismo.

### **3.1.4 Perfil de Puesto.**

Este documento deberá ser generado a partir del análisis y la descripción del puesto, contendrá la información referente a los programas de capacitación. Los rubros de este documento son:

- Datos genéricos y ubicación orgánica del puesto.
- Objetivo general y objetivos específicos.
- Funciones y actividades del puesto.
- Descripción de actividades.
- Conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el desempeño del puesto en relación a cada una de las actividades.

- Equipos, máquinas, herramientas y materiales necesarios para el desempeño de dichas actividades.
- Medidas de seguridad convenientes en la realización de actividades y desempeño del puesto, bajo condiciones adecuadas de trabajo.
- Programa de inducción.
  - . Guión de inducción a la organización.
  - . Guión de inducción al puesto.
- Programa de cursos con el índice temático y calendarios respectivos de:
  - . Capacitación
  - . Actualización
  - . Desarrollo.

### **3.1.5 Evaluación del Candidato.**

Conjunto de técnicas y pruebas aplicadas al candidato con el fin de obtener una valoración objetiva de las potencialidades del aspirante. Esta evaluación comprende:

- a) La solicitud
- b) La entrevista
- c) Las pruebas psicológicas
- d) Las pruebas prácticas u ocupacionales

e) La encuesta socioeconómica

f) Examen médico.

A continuación se describe brevemente cada una de ellas.

a) La solicitud:

Consiste en un formato por medio del cual se registra la información fundamental o relevante del "candidato" o aspirante al puesto. El contenido de la solicitud deberá estructurarse de acuerdo a una "secuencia lógica" según los intereses de la empresa. (9)

En su totalidad servirá para efectuar la selección preliminar conocida como solicitud de apreciación (presolicitud) o bien como solicitud de empleo; esta última requiere una información más profunda acerca del aspirante y es utilizada en muchos de los casos después de la "selección preliminar".

Tanto en la presolicitud como la solicitud de empleo se identifica la siguiente información:

- Datos personales, en donde se adjunta una fotografía.
- Escolaridad. Indica el grado académico y otros estudios.
- Experiencia laboral, indicando el nombre de la empresa, puestos desempeñados, sueldo y antigüedad.
- Referencias y documentos que se anexan, observaciones y firma del solicitante.

b) La Entrevista:

"Se define como una forma de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas (entrevistada y entrevistador) debidamente planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes". (9)

La entrevista se identifica como un proceso dinámico, el cual condensa información relevante que permitirá tomar decisiones con respecto a la contratación, además servirá para corroborar los datos obtenidos a través de currículum vitae, solicitud, exámenes psicológicos y el estudio socioeconómico.

A través de esta técnica se recaba:

- La información del candidato relacionada con sus datos personales, aptitudes, intereses, desempeño académico y experiencia laboral.
- Proporciona al interesado información relacionada con las características del puesto y de la empresa, así como sus posibilidades de desarrollo laboral.

Entrevista inicial o previa.- Esta se considera de carácter superficial y sirve como filtro, los fines que persigue son:

- Contar con una impresión personal del aspirante.
- Confirmar datos reportados en la solicitud.

Entrevista formal o profunda.- Encaminada a explorar a fondo los aspectos de comportamiento, rasgos de personalidad, motivaciones y ámbito sociocultural. (9)

La mayoría de las entrevistas siguen un esquema cuyas áreas de investigación son las siguientes:

- Datos generales
- Antecedentes educacionales
- Desarrollo laboral u ocupacional
- Concepto de sí mismo
- Historia familiar
- Ajuste ambiental y social, pasatiempos
- Intereses y motivaciones (metas)
- Condiciones de salud.

Entrevista de salida.- Se aplica a los empleados que por alguna causa renuncian o son despedidos y es precisamente en esta entrevista donde se investigan los motivos que propiciaron la separación laboral. (9)

Tipos de entrevista:

- Directa
- Indirecta
- Mixta.



La entrevista directa se caracteriza por seguir una estructura de interrogatorio previamente diseñado, en el cual las preguntas están orientadas hacia aspectos de interés específicos las respuestas que se esperan son cortas y concretas. (9)

En el caso de la indirecta, ésta se inicia a partir de una pregunta abierta, permitiendo al entrevistado hablar en forma libre y espontánea (preguntas exploratorias). (9)

Entrevista Mixta.- Es la combinación de ambas y es utilizada con más frecuencia por su flexibilidad de aplicación, aportando mayor información en breve tiempo. (9)

Etapas de la entrevista:

- Apertura.- Es la recepción formal del entrevistado o "primer impacto" de conocimiento mutuo.
- Rapport.- Consiste en establecer la comunicación, disminuir la ansiedad, vencer la resistencia del candidato y prepararlo al ambiente de disposición al diálogo. Se identifica como "romper el hielo".
- + Approach.- Se refiere al establecimiento de la distancia social, establece la comunicación del "tuteo" o el hablar de "usted".
- + Empatía.- Capacidad de sentir lo que otros sienten, ubicarse en el lugar de la otra persona y así lograr entenderla mejor. (9)

- Desarrollo.- Parte central de la entrevista, en la que se obtiene mayor información de tipo cuantitativo. (9)
- Cima.- Refiere el momento en que se logra información de tipo cualitativo. Para llegar a esta etapa se requiere haber establecido un rapport adecuado. Se recomienda hacer preguntas abiertas, investigando el concepto de sí mismo y las metas.
- Cierre.- Esta etapa se inicia en el momento de anunciar al entrevistado que se acerca el final de la conversación indicándole si no tiene algo más que agregar o bien alguna duda que desee aclarar. Es importante hacer sentir en esta fase que la entrevista valió la pena. (9)

c) Las Pruebas Psicológicas:

Representa una herramienta de gran relevancia ya que a través de éstas se obtienen indicadores del comportamiento del aspirante al puesto.

Su aplicación es a través de un conjunto de pruebas (batería) que entre sí complementan la investigación del individuo en cuanto a rasgos de comportamiento, inteligencia, intereses, aptitudes y actitudes.

En el ámbito laboral, las baterías de pruebas psicológicas son estructuradas en relación a los requerimientos del puesto, nivel jerárquico y formación académica. Así tenemos que las ba-

terías de prueba son dirigidas a los niveles:

- Operativo
- Administrativo
- Técnico medio
- Ejecutivo.

Para cada uno de estos niveles, se determina un conjunto de pruebas, las cuales se estructuran en relación a las esferas de evaluación del individuo y son: (8)

- Pruebas de inteligencia
- De habilidades
- De aptitudes
- De intereses
- De personalidad.

d) Las Pruebas Prácticas u Ocupacionales:

Son aquéllas que evalúan un conocimiento o destreza que el aspirante obtuvo a través de la experiencia. Un ejemplo son las pruebas de "rendimiento" y las relacionadas con el manejo de máquinas y herramientas.

e) Encuesta Socioeconómica:

Se refiere a un cuestionario (confidencial) cuyo objetivo es

el de corroborar los datos aportados por el solicitante, esta comprobación se realiza a través de la investigación que por diversos medios (telefónico, personal, despacho especializado etc.) efectúa la empresa. (8)

f) Examen médico:

Permite conocer las condiciones físicas del candidato para determinar su estado de salud, con el fin de prevenir posibles contagios, enfermedades o accidentes que perjudiquen el desarrollo de su actividad laboral. (8)

**3.1.6 Resultados de Evaluación del Candidato (expediente).**

Una vez que se cuenta con los resultados de la evaluación del candidato a través de las técnicas mencionadas en el punto anterior, los resultados serán integrados a un diagnóstico final, estos datos conformarán el expediente del candidato, mismos que servirán como fuente de información y donde será posible consultar todos los datos relacionados con dicho candidato.

El expediente por lo regular contiene:

- Solicitud
- Documentos personales (acta de nacimiento, constancia de estudios, cartas de referencia, etc.).

- Resultados de evaluación psicológica y de conocimientos.
- Resultado del estudio socioeconómico.
- Resultados de valoración médica.

### **3.2. INDUCCION A LA ORGANIZACION.**

A continuación se describe el Índice Temático propuesto para los programas de Inducción.

#### **3.2.1 Introducción.**

En todo programa el inicio o introducción es una fase que establece los antecedentes para el éxito, aquí se dan a conocer de manera global el contenido y el objetivo a lograr. Sabemos que la primera impresión tiene repercusiones en el desarrollo de cualquier evento, y por lo tanto los efectos de esta primera impresión provocarán una reacción a favor o en contra del programa mismo.

Se recomienda que en el programa de Inducción, se lleve a cabo la Introducción abarcando los siguientes puntos:

- Presentación del Instructor.- Esta puede efectuarse de manera personal o bien llevarla a cabo el responsable del programa, sin olvidar la mención del currículum del instructor.
- Objetivo del Programa.- Deberá ser presentado de manera es-

crita y la redacción será lo suficientemente clara, sin palabras rebuscadas o poco entendibles. En la redacción del objetivo, la conducta final y las condiciones bajo las cuales se dará esta conducta deberán ser redactadas en términos entendibles para el participante. (23)

Ejemplo: "Al término del curso de Inducción, el participante resolverá un cuestionario en donde describirá las características de la empresa, así como las actividades que desempeñará en su puesto".

Para la presentación del objetivo, podrá utilizarse cualquiera de los apoyos didácticos mencionados en el capítulo siguiente, por ejemplo: pizarrón, rotafolio o fotocopia.

- Descripción del contenido del curso: Aquí, se darán a conocer los temas contenidos en el programa, la duración del mismo, así como las evaluaciones respectivas.

### **3.2.2 Integración Grupal.**

Requiere de la aplicación de diversos "ejercicios" o "dinámicas" seleccionadas con anticipación, las cuales van a propiciar un clima grupal de confianza y conocimiento mutuo. Esta integración permite establecer las normas de comportamiento durante el desarrollo del programa, permite además un mayor acercamiento entre el instructor y los participantes y provoca el "rompimiento de hielo", que como sabemos disminuye la -

tensión y provoca la apertura al diálogo. En este mismo punto, podrán ser identificadas las expectativas de los participantes de manera individual o formando equipos. Esto servirá también para orientar al participante hacia el objetivo del programa.

La selección de dinámicas grupales dependerá del número de participantes y del tiempo asignado, sin embargo consideramos que este aspecto no deberá ser omitido por los beneficios antes mencionados.

### **3.2.3 Historia de la Organización.**

En este tema, es importante dar a conocer los antecedentes de la empresa, su filosofía o misión. Aquí también se definen las características y giro de la organización (ver anexo).

Para presentar esta información, podrá utilizarse un diaporama, video o película, lo cual dependerá de las posibilidades económicas y recursos asignados al programa.

Es conveniente que al finalizar este tema, se presenten las fotografías de los actuales funcionarios que representan la empresa, con el fin de introducir el siguiente punto.

### **3.2.4 Organigramas.**

Para la presentación de estos diagramas, podrán utilizarse los acetatos, el pizarrón imantado y el rotafolio. Los Organigramas se darán a conocer explicando el objetivo del Departamento o Sección y su interrelación (ver anexo).

### **3.2.5 Perfil de Puesto.**

Aquí quedan integrados los requerimientos del puesto en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes y se darán a conocer al participante con el fin de que identifique claramente lo que se espera de él.

Este perfil puede ser presentado con rotafolio, acetatos o material escrito y tendrá que ser explicado más ampliamente en la Inducción al Puesto, se recomienda que al exponer los requerimientos, éstos sean vinculados con el objetivo laboral.

### **3.2.6 Obligaciones de los Trabajadores.**

La explicación del compromiso contraído con la empresa al firmar un contrato, permitirá al trabajador entender lo que se espera de él en el desempeño de sus funciones. Las obligaciones no deberán ser mencionadas como una lista de puntos por cumplir, sino como una adquisición de responsabilidades. Este



aspecto podrá ser apoyado con algunos folletos o reglamento interno.

### **3.2.7 Prestaciones y Servicios de los Trabajadores.**

Este tema es de especial interés para el trabajador, ya que se abordan los aspectos relacionados con los incentivos y la capacitación (ver anexo), aquí la veracidad de los datos tendrá una repercusión directa en las expectativas del trabajador.

La presentación de estos datos podrá ser a través de manual, rotafolio, acetatos, diaporama o video. El audiocasete apoyado con folletos puede representar otra opción.

### **3.2.8 Directorio.**

Esta información deberá ser entregada por escrito al participante y contendrá el nombre, ubicación y teléfono de funcionarios, así como también localización de las principales áreas laborales e instalaciones como son: Servicio médico, comedores, talleres, plantas, áreas de mantenimiento, oficinas de trámite, etc.

### **3.2.9 Plática Motivacional.**

Tiene como objetivo ayudar al participante a identificar sus intereses personales en relación con las metas de la empresa, en esta plática se abarcarán aspectos relacionados con la potencialidad humana y los motivos individuales (esquema de Maslow), los puntos a tratar en esta plática pueden ser:

- Necesidades individuales (esquema de Maslow) y grupales.
- Motivación al logro.
- Formación de equipos de trabajo. Satisfacción en el trabajo.

### **3.2.10 Propuesta del Índice Temático de la Inducción Laboral**

#### **INTRODUCCION.**

- Presentación del instructor
- Objetivo del curso
- Descripción del contenido del curso.

#### **INTEGRACION GRUPAL.**

- Dinámica grupal
- Expectativas.

#### **HISTORIA DE LA ORGANIZACION.**

- Filosofía o misión de la empresa

- Objetivo de creación.

#### ORGANIGRAMA Y OBJETIVO DE CADA UNO DE LOS DEPARTAMENTOS O SECCIONES.

- Estructura orgánica de las áreas en relación con los objetivos departamentales.
- Relaciones y coordinación interdepartamental.

#### PERFIL DE PUESTOS.

- Requerimientos para el puesto
- Funciones y actividades respectivas.

#### UBICACION DE LAS PRINCIPALES AREAS LABORALES E INSTALACIONES.

- Comedores, servicio médico, talleres, plantas, áreas de mantenimiento, etc.

#### OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.

- Fundamentos jurídicos
- Reglamentos de trabajo, de higiene y seguridad.

#### PRESTACIONES Y SERVICIOS.

- Servicio médico, estancia infantil, vales de despensa, seguro de vida, viáticos, aguinaldo, instalaciones deportivas, centros educativos y de capacitación, etc.

**DIRECTORIO.**

- Nombre y localización de los responsables, jefes, directores, funcionarios, etc.
- Ubicación de áreas o secciones relacionadas con el puesto.

**PLATICA MOTIVACIONAL.**

- Necesidades
- Motivación
- Satisfacción en el trabajo. Trabajo en equipo

**3.3. INDUCCION AL PUESTO.**

Para efectuar la Inducción al Puesto, el responsable de este programa deberá conocer la información con profundidad y contar con la experiencia necesaria para resolver todas las dudas del nuevo empleado. En esta Inducción, se desarrollarán los siguientes temas:

**3.3.1 Descripción de Puesto.**

Aquí se mencionarán los datos genéricos del puesto y su ubicación orgánica, además del objetivo del mismo.

### **3.3.2 Procedimientos de Trabajo.**

Se describirán las funciones y actividades, su secuencia e implementación podrá ser presentada a través de un flujograma.

### **3.3.3 Descripción de Equipo de Trabajo.**

Se darán a conocer los equipos, herramientas y materiales necesarios para el puesto. La demostración del manejo de estos equipos deberá ser supervisada por personal con experiencia.

### **3.3.4 Medidas de Seguridad.**

Las condiciones laborales y la prevención de accidentes aseguran el desempeño adecuado del puesto. Los folletos son indispensables en este punto, así como láminas o carteles.

### **3.3.5 Ubicación del lugar físico.**

"Aquí es tu lugar" no representa la Inducción al Puesto. La descripción de lo que el lugar físico representa y la responsabilidad de bienes a su cargo deberá ser explicada con más de cuatro palabras.

### **3.3.6 Presentación con jefes y compañeros.**

- Facilita la integración del trabajador a su grupo laboral, y propicia la comunicación informal.

### **3.3.7 Lineamientos y políticas internas.**

Serán definidas por el jefe o responsable del departamento o sección y de ser posible serán entregados circulares, memorandas y oficios relacionados con estos lineamientos internos.

### **3.3.8 Responsable del entrenamiento.**

Algunos puestos requieren de un entrenamiento formal para desempeñar el puesto, consideramos que a este entrenamiento se le asigne el tiempo adecuado de instrucción, evitando la improvisación.

### **3.3.9 Reportes y formatos respectivos.**

Deberán darse a conocer de manera tal que el trabajador los domine en el menor tiempo posible, aquí el responsable de la Inducción tendrá que facilitar el manejo de los mismos.

La descripción del programa de Inducción al Puesto, puede ser breve como se ejemplifica en este trabajo, pero el tiempo -

asignado a este programa, proporcionará la primera capacitación del trabajador y establecerá las bases para el desempeño óptimo de su labor, por lo tanto esta Inducción deberá ser efectuada con la atención y tiempo necesario para que cumpla con su objetivo.

La diversidad de estilos y formas de la Inducción, varía de una empresa a otra, pero la utilización de un guión adecuado técnicas y apoyos instruccionales, así como de un responsable de dicho programa, permitirá que el programa de Inducción Laboral y al Puesto contribuya con el desarrollo de los Recursos Humanos independientemente del presupuesto asignado a estos programas.

### **3.3.10 Propuesta del Índice Temático de la Inducción al Puesto.**

Descripción del puesto.

- Datos de identificación
- Objetivo y descripción del puesto
- Funciones
- Actividades y descripción de las mismas
- Requerimientos del trabajador para el puesto en cuanto a:
  - a) Conocimientos
  - b) Habilidades

## c) Actitudes.

- Procedimientos de trabajo.
  - . Técnicos (periodicidad y reportes respectivos)
  - . Administrativos (diversos formatos).
- Descripción y utilidad de materiales, equipos y herramientas.
- Medidas de seguridad.
  - . Causas de accidente y riesgos en el desempeño del puesto.
  - Prevención de accidentes.
  - Equipo de protección personal.
- Ubicación del lugar físico donde realizará sus actividades.
- Presentación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo.
- Responsable del entrenamiento.
- Lineamientos y políticas internas.
- Reportes y formatos respectivos.

Cabe aclarar que al igual que la Inducción Laboral, el seguimiento de la Inducción al Puesto representa una medida de ajuste y control necesario para la orientación de este programa.



### 3.4 CAPACITACION DE PERSONAL.

En esta fase, será necesario recurrir al Perfil de Puesto como fuente de información, aunque en el Modelo se presenta después de la D.N.C. A continuación se describen cada una de las técnicas de este proceso de Capacitación.

#### 3.4.1 Detección de Necesidades de Capacitación.

Se define como la técnica que evalúa el comportamiento de la persona en relación al desempeño de sus funciones.

Consiste en comparar el desempeño idóneo en relación con la situación que se vive en la realidad. Esta comparación puede esquematizarse de la siguiente forma:

LO QUE DEBE HACER	LO QUE HACE
LO QUE DEBE SABER	LO QUE SABE

Esta técnica nos permite conocer a través del análisis y la evaluación, las diferencias en conocimientos, habilidades y actitudes que deberán superarse mediante actividades concretas de capacitación. (14)

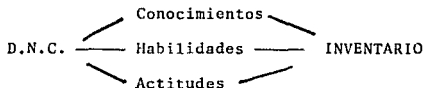
Para lograr una mayor efectividad en la D.N.C., debemos considerar:

- 1.- **Análisis de Puestos.**- Permite conocer con claridad y rapidez cuál es el propósito del puesto y en forma detallada cuáles son las actividades que habrán de realizarse para cumplir con él mismo.
- 2.- **Perfil de Puestos.**- Es el instrumento que contiene objetivos, conocimientos, habilidades, actitudes y requerimientos necesarios para un puesto específico, con la finalidad de traducirlos en planes de estudio y programas de capacitación.
- 3.- **Técnicas de investigación.**- Se refiere a la población, niveles organizacionales y la forma en que se desarrollara la D.N.C.

#### 3.4.2 Inventario de Conocimientos, Habilidades y Actitudes.

Es el instrumento que permite consultar la información de manera condensada, la cual puede ser cuantificada y evaluada.

Debemos mencionar que los datos contenidos en este inventario pueden ser tomados y/o derivados del perfil de puestos y de la D.N.C.



Una vez que se cuenta con esta información, se procede a la elaboración de planes y programas de capacitación, actualización y desarrollo y que estarán en relación con las necesidades reales del puesto, detectadas a través de las técnicas ya mencionadas (Perfil de Puesto, D.N.C. y I.C.H.A.).

### **3.4.3 Programas de Capacitación, Actualización y Desarrollo.**

Capacitación.- Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o puesto de trabajo. Su cobertura abarca, entre otros los aspectos de atención, memoria, análisis, actitudes y valores de los individuos; respondiendo sobre todo a las áreas del aprendizaje cognoscitivo y afectivo. (7)

"Es el proceso por medio del cual se dota a los individuos de una organización de repertorios conductuales que les permitan desempeñar adecuadamente las funciones propias de un puesto superior". (14)

Actualización.- Acciones tendientes a proporcionar capacitación y adiestramiento a trabajadores, que ya han sido sujetos a un proceso, pero que los conocimientos adquiridos y las funciones desarrolladas en su área de trabajo han sido rebasadas por el avance tecnológico y científico. (7)

Desarrollo.- "significa el progreso integral del hombre y por consiguiente abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquéllos que tienen más alta jerarquía en la organización". (14)

"Comprende íntegramente al hombre en toda la formación de la personalidad (carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos, capacidad para dirigir". (14)

#### **3.4.4 Evaluación.**

Esta se refiere a la valoración que se realiza en la capacitación en relación a los logros y a través de estándares preestablecidos en relación con los objetivos.

La evaluación se clasifica en:

Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Previa o diagnóstica
- De ajuste o formativa
- Final o sumaria.

Evaluación del resultado costo-beneficio.

Evaluación del impacto organizacional.

Consideramos conveniente mencionar que la evaluación no solamente se debe llevar a cabo en este punto, sino a través y en todas las fases del Modelo como una medida de corrección y ajuste (seguimiento) para cada uno de los procesos de selección-inducción-capacitación.

#### **3.4.5 Seguimiento.**

Se define como la técnica que permite la corrección y ajuste del proceso con base en los resultados de evaluación de los programas de capacitación impartidos previamente.

Esta corrección y ajuste se dirige hacia:

- Objetivos
- Programa
- Proceso de enseñanza-aprendizaje
- Métodos y técnicas de instrucción
- Apoyos didácticos
- Evaluación.

El seguimiento puede efectuarse en la Inducción a través de:

- Observaciones directas en el campo de trabajo
- Entrevistas con el jefe inmediato y el trabajador mismo
- Cuestionarios

- Simuladores.

Con el fin de apoyar y dar un ejemplo de la Evaluación y Seguimiento en el Programa de Inducción anexamos un cuestionario que podrá servir como base para estudios posteriores.

Consideramos que este modelo, explicado a través de la descripción de los puntos anteriores, facilita su implementación dentro de la Empresa, ya que utiliza diversas técnicas que han sido aplicadas y comprobada su efectividad de manera independiente.

## CAPITULO IV

### TECNICAS Y APOYOS INSTRUCCIONALES PARA EL PROGRAMA DE INDUCCION DE PERSONAL

La necesidad de incorporar grandes grupos de trabajadores a la industria, hace necesario establecer formas de aprendizaje que pueden llevarlos rápidamente a la comprensión y desempeño del puesto de trabajo. Con la idea de integrar las técnicas y recursos didácticos al programa de Inducción, se incluyen en este capítulo, tomando en cuenta que la eficiencia de estos medios instruccionales reside en el aprovechamiento de diversos canales para hacer llegar la información a los participantes y de esta manera agilizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para seleccionar las técnicas y apoyos instruccionales el responsable del programa de Inducción, deberá definir los objetivos de aprendizaje relacionados con el tema a tratar y por lo tanto, necesita conocerlos con sus ventajas, limitaciones y procedimientos de aplicación.

En este capítulo, la propuesta que se hace no incluye todas las técnicas y recursos instruccionales utilizados en la Capacitación de personal, pero esto no limita que puedan ser incluidas algunas otras a consideración del Instructor responsable del Programa.

#### 4.1 TÉCNICAS INSTRUCCIONALES.

Las técnicas didácticas se definen como actividades organizadas en forma tal, que facilitan el proceso y alcance de los objetivos de instrucción, propician la cooperación, la creatividad, el respeto y la responsabilidad de los participantes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje; asimismo facilitan la relación y enlace entre los participantes, el contenido y el instructor. (18)

Las técnicas que se describen a continuación son:

- Conferencia
- Técnica expositiva
- Corrillos
- Dinámicas grupales.

##### 4.1.1 Conferencia.

Es la exposición oral que hace un ponente o instructor de un tema en determinado tiempo. Se clasifica como una técnica receptiva en donde la comunicación es unidireccional, y por lo tanto el expositor deberá contar con facilidad de palabra y - amplio conocimiento del tema. (18)

Los pasos de aplicación son:

- . Definir el objetivo de la reunión



- . Introducir a los participantes presentando un panorama general del tema, sus antecedentes e importancia.

Asimismo, es conveniente presentar el esquema del tema y subtemas para que los participantes se ubiquen en el contenido de la sesión; para finalizar, el expositor hará un breve resumen, destacando los puntos esenciales de la exposición y presentará las conclusiones; posteriormente se invitará a los participantes para formular sus preguntas, las cuales serán contestadas de manera amplia e inmediata por el expositor. (18)

#### Ventajas de la Conferencia.

- . Proporcionar información amplia en poco tiempo
- . Presenta una visión general de un tema en particular, facilitando la integración de conocimientos.

#### Desventajas.

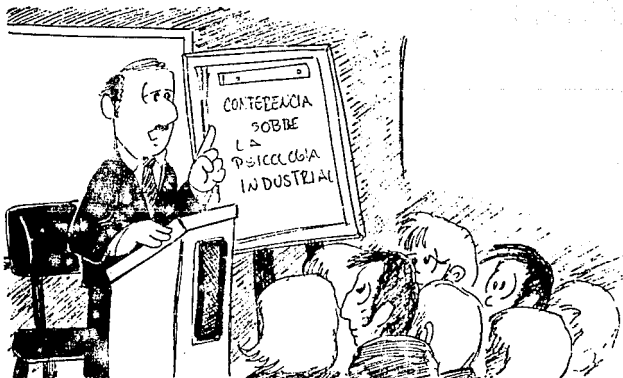
- . Limitar la participación del grupo.
- . Propiciar la comunicación unidireccional.

Para el desarrollo de la Conferencia en el Programa de Inducción, se requiere:

- Un expositor.
- Un grupo del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa,

tomando en cuenta la rama o categoría hacia donde se dirige el trabajador.

- Número de miembros ilimitado.
- Sesiones de 2 horas como máximo.
- Materiales didácticos seleccionados cuidadosamente y preparados de antemano. Se recomienda apoyar la Conferencia con:
  - a) Pizarrón y/o rotafolio
  - b) Película y/o diaporama
  - c) Magnetograma
  - d) Manuales y/o folletos o cualquier otro medio audiovisual.



#### 4.1.2 Técnica Expositiva.



Las actividades que desarrollan los participantes consisten, básicamente, en reflexionar sobre lo que escuchan, en contestar preguntas que el instructor formula, además, elaboran preguntas en relación a un punto que no han comprendido, (7) esta técnica a diferencia de la Conferencia, permite la intervención de los participantes durante el desarrollo del tema expuesto con lo que se enriquece la propia exposición.

Esta técnica se divide en tres fases:

- INTRODUCCION
- INFORMACION
- SINTESIS.

Para el Programa de Inducción, es recomendable debido a que:

- Permite abarcar contenidos amplios en un tiempo relativamente corto.
- Facilita la comunicación de una información específica a grupos numerosos de personas, 30 como máximo.
- Es posible utilizar diversos materiales didácticos y en ocasiones sólo el pizarrón es suficiente.

Limitaciones:

La falta de experiencia del expositor puede provocar que la información se desvie por la intervención de los participantes durante el desarrollo del tema.

Cabe mencionar que para una mayor efectividad, esta técnica puede apoyarse con dinámicas grupales, corrillos, recorridos, así como con la entrega de folletos y/o manuales de la empresa.

#### 4.1.3 Corrillos.

Consiste en dividir a un grupo de personas en varios subgrupos con el propósito fundamental de analizar, discutir e intercambiar determinada información para obtener conclusiones; en cada subgrupo se designa a un secretario, quien dará a conocer las conclusiones, éstas se consideran como el producto de las aportaciones de todos los miembros del grupo y como el reflejo, en consecuencia, del pensamiento o del sentir general. (7)



Las fases del corrillo son:

- Introducción. Donde se señalan los temas, objetivo y tiempo de discusión.
- Dividir el grupo en equipos de 3 a 7 personas.
- Indicar a cada equipo que nombre un secretario, quien anotará lo fundamental de la discusión y posteriormente lo informará al grupo completo.
- Reunir a los equipos en el grupo para que los secretarios - informen lo tratado.
- Resumir y comentar las opiniones de todos los subgrupos vinculando estos con el objetivo propuesto y, a la vez analizando la dinámica de los grupos.

Los materiales didácticos requeridos para la aplicación de esta técnica son:

- a) Documento informativo, el cual podrá contener cualquier tema relacionado con la inducción.
- b) Tarjetas de Corrillo, en estas tarjetas se escriben los propósitos del Corrillo, el orden en que se realizarán las actividades y preguntas específicas relacionadas con el tema.

En estas tarjetas se especifican los materiales que serán utilizados como documentos informativos, cuestionarios, hojas blancas, hojas de rotafolio y cualquier requerimiento que sea necesario para el desarrollo del Corrillo.

- c) Pizarrón y/o Rotafolio, pueden utilizarse por separado o combinados y son necesarios para:

- Anotar las actividades de la sesión
- Recopilar puntos importantes de la sesión
- Anotar conclusiones finales.

Ventajas:

- . Favorece la participación de todos y cada uno de los integrantes del grupo.
- . Se comparte el trabajo y la responsabilidad
- . Facilita la obtención de acuerdos rápidos

. Se obtienen diferentes puntos de vista al analizar el tema.

**Limitaciones:**

. Puede producir enfrentamientos entre algunos participantes.

. El uso de la palabra se puede centrar en unas cuantas personas.

. Puede conducir a conclusiones falsas por el desconocimiento del tema.

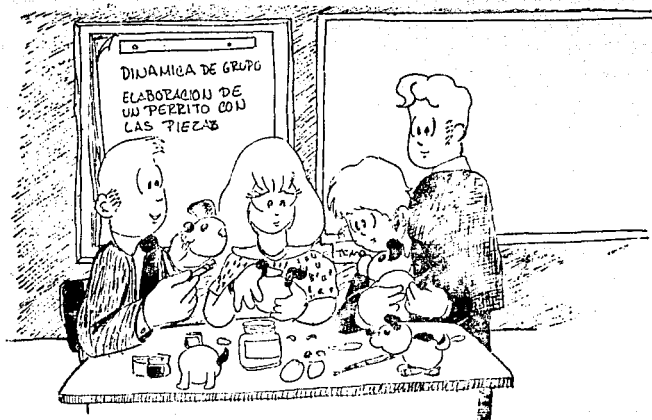
La técnica de Corrillos es recomendable para el Programa de Inducción porque permite encauzar la dinámica del grupo, facilitando una interacción constante, interesada y productiva en aspectos como reglamentos de trabajo, medidas de seguridad compromisos del trabajador con la empresa.

#### **4.1.4 Dinámicas Grupales.**

También se les conoce como Dinámicas Vivenciales y consisten en situaciones colectivas, estructuradas, en las que se plantean problemas y actividades enfocadas al proceso de enseñanza-aprendizaje. Se utilizan para:

- Estimular la participación dentro del grupo.
- Permiten analizar situaciones reales a través de juegos estructurados.

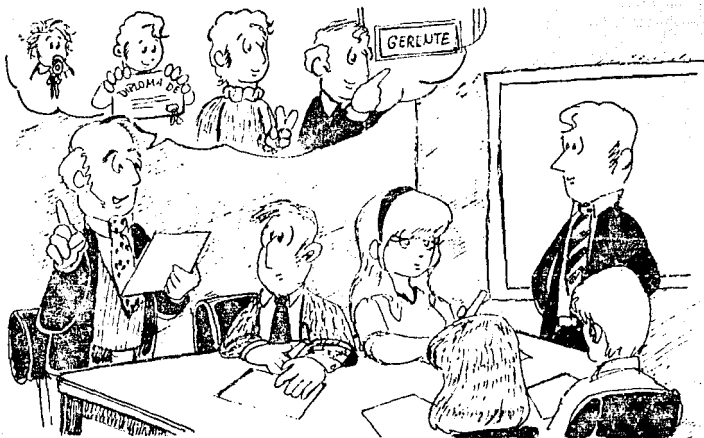
- Fomentan la integración del grupo.



Las Dinámicas Vivenciales se recomiendan en el Programa de Inducción para: presentación y expectativas de los trabajadores Plática Motivacional o algún otro tema donde se requiera la participación del grupo.

Recomendamos que esta técnica se utilice en forma combinada con alguna otra de las ya mencionadas. A continuación proponemos algunas opciones de Dinámicas Vivenciales con la observación de que éstas se elijan y apliquen con extremo cuidado y en relación con el tema a tratar.



**"MI VIDA"****OBJETIVO:**

Romper el hielo en grupos recién formados, propiciando la integración de los mismos.

**PARTICIPANTES:**

De 15 a 20 personas.

**MATERIAL:**

Hojas y lápices.

**DURACION:**

60 minutos.

**DESARROLLO:**

Se forman equipos de 4 a 5 participantes.

Se les da una hoja y lápiz a cada persona y se le pide que:

"Describe cinco acontecimientos que piense que marcaron su vida, y organízalos por orden de importancia" (puede darse alguna orientación para limitar las respuestas).

"Describe con diez palabras los rasgos de su personalidad que más han resaltado en su vida, presentándolos también por orden de importancia.

Los integrantes de cada equipo exponen entre sí sus anotaciones, durante 10 minutos aproximadamente.

Finalmente, se comenta la experiencia, pidiendo a los participantes sus opiniones respecto al ejercicio.

## ENTREVISTA COLECTIVA



## OBJETIVO:

Aumentar la integración grupal a través del análisis de expectativas y temores. El instructor participará como un miembro más del grupo.

## PARTICIPANTES:

Equipo de 5 personas 20 máximo.

## MATERIAL:

Ninguno.

**DURACION:**

De 30 a 60 minutos.

**DESARROLLO:**

Se divide el grupo en equipos de 5 personas; cada equipo comenta los temores y expectativas de sus miembros al llegar al curso, durante 5 minutos.

Se escoge a una persona de cada equipo para que sea entrevistada públicamente, profundizando en los temores aun no verbalizados.

El instructor puede ser entrevistado por algún voluntario.

Finalmente, se comenta el ejercicio.

## COLLAGE

**OBJETIVO:**

Facilitar la comunicación entre grupos pequeños. Se expresan las tensiones, intereses y motivaciones personales.

**PARTICIPANTES:**

20 personas máximo, formando equipos de 4 ó 5 personas.

**DURACION:**

Aproximadamente de 30 a 60 minutos.

**MATERIAL:**

Un cartoncillo para cada participante.

Papel, tijeras, pegamento, revistas y plumones para cada grupo.

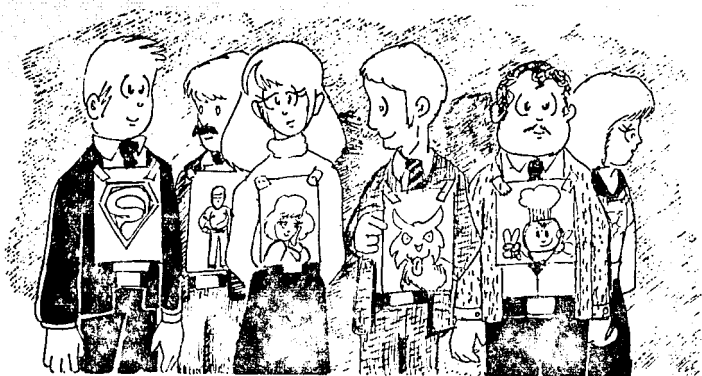
Salón suficientemente iluminado, amplio y con mesas de trabajo.

#### DESARROLLO:

Con recortes de revistas pegados en cartoncillo, cada participante debe contestar a la pregunta ¿quién soy?, posteriormente se reúne el grupo y se invita a los integrantes a interpretar el "Collage" de cada participante. Sólo cuando los 4 ó 5 compañeros han expresado su punto de vista, el autor explica o aclara su obra.

Una vez que los equipos han terminado, se hace una mesa redonda general con el objeto de evaluar la experiencia y de afiorar las sensaciones provocadas por el desarrollo de esta dinámica grupal.

## FIESTA DE PRESENTACION



## OBJETIVO:

- Establecer una comunicación interpersonal rápida y sin temor.

## PARTICIPANTES:

De 15 a 20 personas.

## MATERIAL:

Hojas blancas, lápices, diurex.

**DURACION:**

30 minutos.

**DESARROLLO:**

Se les distribuyen a los participantes hojas blancas y lápiz, y se les pide que hagan un dibujo de lo que les gustaría ser, y escriban ¿por qué?

Posteriormente los participantes se colocarán la hoja con el dibujo a la altura del pecho, pegándola con diurex.

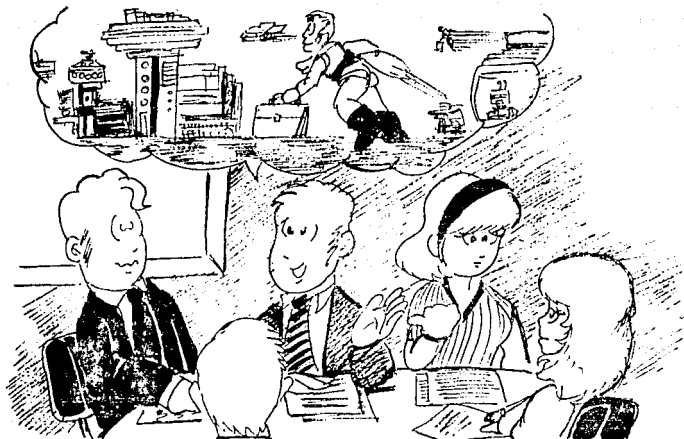
Se pondrán de pie y al centro del salón mostrando su hoja a todo el grupo sin hablar.

Posteriormente, comentarán frente a todo el grupo porqué realizaron ese dibujo, esto lo hará cada participante frente a todos; si alguien quiere hacer preguntas específicas, podrá hacerlo, pero solamente por una sola ocasión.

Al final una vez en su lugar, se comenta el ejercicio.



## FANTASIA DEL FUTURO



## OBJETIVO:

Integración de grupos a través de la fantasía relajante.

## PARTICIPANTES:

De 15 a 20 personas.

## MATERIAL:

Una hoja para cada participante, lápices.

**DURACION:**

De 30 a 60 minutos dependiendo del número de participantes.

**DESARROLLO:**

Se forman equipos de 4 ó 5 participantes.

En una hoja cada participante describe "un día" situado en cualquier momento del futuro. Puede ser un día especial que le gustaría experimentar o bien un día ordinario.

Es importante crear una experiencia de algo que realmente quiera vivirse en el futuro.

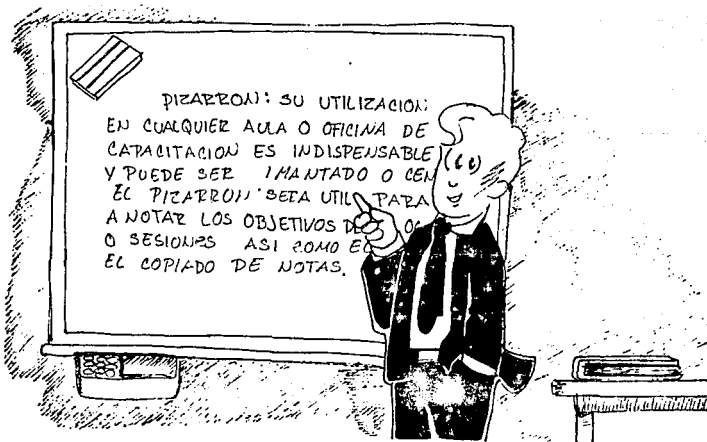
Posteriormente, los integrantes de cada grupo comentan entre sí lo anotado.

Finalmente, se comenta el ejercicio, pidiendo la opinión de los participantes en cuanto a la importancia de respetar los intereses personales de cada una de las personas con las cuales interactuamos.

#### 4.2 APOYOS DIDACTICOS.

Con el fin de que las técnicas de instrucción aplicadas en el programa de inducción cumplan en forma óptima con su objetivo será necesario hacer uso de los apoyos didácticos, los cuales favorecerán el aprendizaje de los participantes además de facilitar la enseñanza al expositor. Son diversos y variados, y pueden utilizarse para el desarrollo de un tema en forma separada o combinados, recomendamos para el Programa de Inducción:

##### 4.2.1 Pizarrón.



Es el método más conocido y tradicional, puede estar fabricado de madera o plástico, imantado o de vidrio esmerilado. deberá tener el tamaño adecuado y deberá estar colocado de manera tal que pueda ser visto por todos los participantes, además deberá estar libre de brillos y reflejos que puedan reducir la visibilidad.

El pizarrón será útil para:

- Anotar el objetivo del programa o sesión, recopilar puntos importantes, hacer cuadros sinópticos, escribir conclusiones.
- En el caso de ser imantado, servirá para presentar organogramas, procedimientos de trabajo, flujogramas y toda aquella situación que presente movimiento.

#### 4.2.2 Rotafolio.



Se considera un auxiliar para presentar por medio de láminas un proceso o tema.

Este auxiliar permite rotar sus láminas conforme se va desarrollando la sesión, y se pueden tratar todos los puntos básicos del contenido sin alterar el orden.

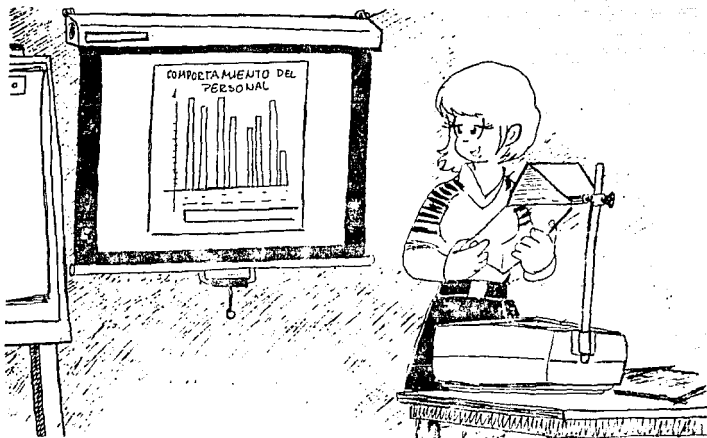
El material necesario consiste en una serie de hojas o láminas de papel con ilustraciones a base de textos cortos y figuras - claras y concretas.

Puede emplearse para:

- Ilustrar en forma secuente los puntos claves de la exposición. En este caso, podemos anotar objetivos de la empresa, prestaciones y obligaciones de los trabajadores, lineamientos, políticas y normatividad de los departamentos. Esta información puede presentarse a través de una secuencia de láminas o bien cuadros sinópticos y diagramas.
- Utilizar este medio permite preparar la información con anterioridad, la cual permanecerá a la vista del participante el tiempo necesario para su aprendizaje.

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

#### 4.2.3 Acetatos.



Consisten en una mica transparente donde se imprime con ayuda de la fotocopidora la información requerida. Es recomendable para ilustrar procedimientos, interacción entre las áreas, estructura orgánica, políticas y lineamientos del puesto. Este recurso requiere de retroproyector para poder ser utilizado.

Esta técnica controla la exposición de la información a través del retroproyector, ya que con este aparato el instructor decide la permanencia o momentos de exhibición de los datos.

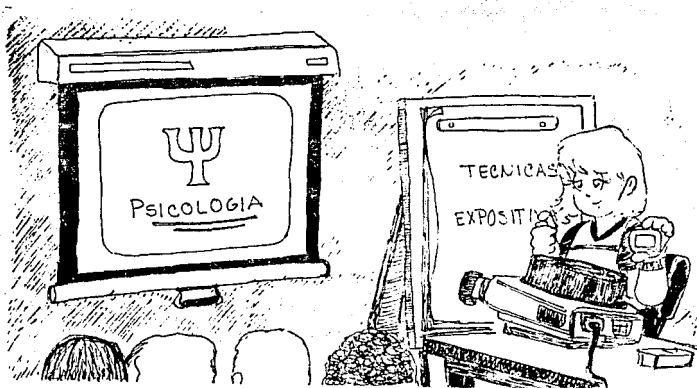
En algunos casos, el acetato puede ser sustituido por hojas blancas impresas con la información respectiva y requiere del equipo denominado proyector de cuerpos opacos.

#### 4.2.4 Diapositivas.

Estos apoyos vencen los obstáculos de tiempo y espacio, ayudan a la comprensión y motivan el interés del participante.

Requieren además de un equipo de proyección una pantalla. Es útil para presentar:

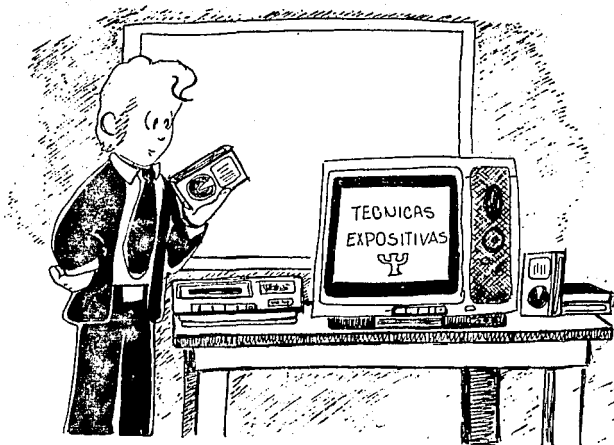
- Antecedentes y evolución de la empresa.
- Principales funcionarios y jefes de departamento.
- Modificaciones y actualización en los equipos.



#### 4.2.5 Videocasete.

Si los recursos de la empresa lo permiten, el videocasete es una de las opciones más recomendables ya que a través de esta tecnología podrán abordarse en un tiempo muy breve:

- Antecedentes y evolución de la empresa.
- Estructura orgánica y funcional.
- Misión e imagen.
- Principales funcionarios y jefes.
- Recorrido a instalaciones.
- Equipos, máquinas y herramientas relacionadas con la empresa.
- Prestaciones y obligaciones.





#### 4.2.6 Maquetas.

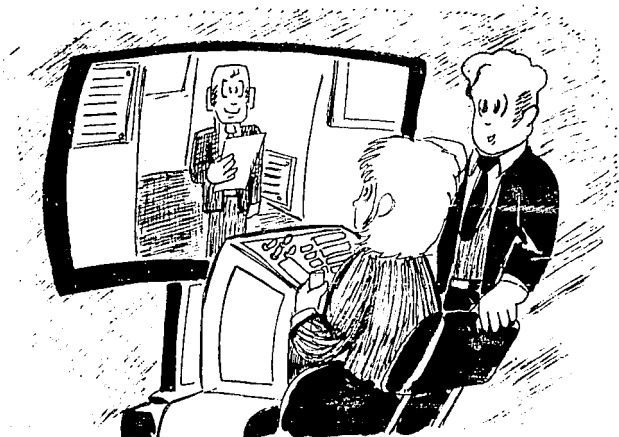


Proporcionan elementos en forma concreta y esquemática ayudando a la observación de conjuntos muy grandes, los materiales que se utilizan son: Papel mache, triplay o cualquier material ligero.

Esta técnica reproduce a escala de menor grado objetos o conjuntos de grandes dimensiones y aunque no se tenga referencia del uso de este apoyo en el programa de Inducción, podrán utilizarse en caso de que por razones de tiempo no sea posible llevar a cabo el recorrido a las instalaciones.

Consideramos que este recurso puede representar un costo elevado para la empresa, sin embargo la utilidad del mismo no deberá ser descartada.

#### 4.2.7 Simuladores.



Permite el contacto sensorial del sujeto con el objeto por medio de una situación artificial.

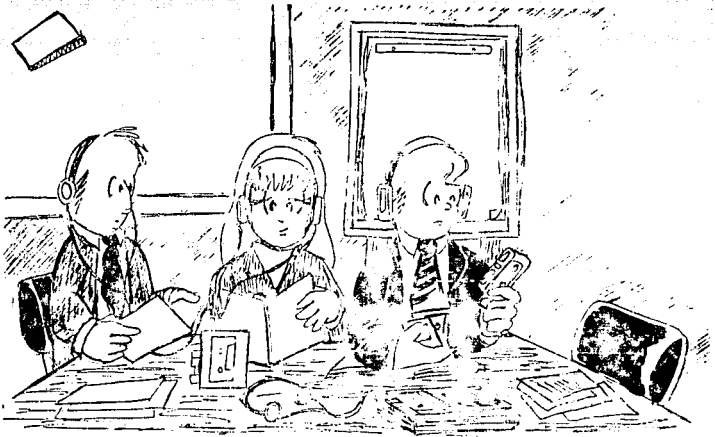
Se tiene referencia que algunas industrias o empresas los emplean principalmente para demostrar el funcionamiento de diversos equipos y aparatos. Existen casos en que los equipos son presentados en una sala de exposición, y se utilizan como apoyo a los programas de entrenamiento. Aunque no se tienen antecedentes de haberse adaptado en el programa de Inducción, la utilización de este recurso podrá servir para presentar: - equipos de protección y de seguridad industrial, así como máquinas y herramientas con las que estará en contacto el trabajador.

#### 4.2.3 Computadora (P.C.).



Son varias las empresas que tienen filiales distribuidas en to do el país, inclusive en el extranjero, por lo que este recurso didáctico podrá representar un gran apoyo en los programas de Inducción Laboral y al Puesto. Para este fin los datos ne cesarios quedarán capturados a través de un diskete, que será distribuido en estas sucursales. Es recomendable que esta im presión sea acompañada por un audiocasete o manual con información complementaria.

#### 4.2.9 Audiocasete.



En el caso de que existan impedimentos para la presentación del programa de inducción como pueden ser escasos recursos humanos, tiempo limitado, grandes distancias o algún otro inconveniente, el audiocasete es una opción que apoyará dicho programa a un costo reducido. Este recurso podrá acompañarse de un Manual de Bienvenida y de diversos folletos que sirvan como guía para el participante.

#### 4.2.10 Manuales y/o Instructivos.



Se definen como aquellos documentos que integran la información necesaria para el tema a tratar. En este caso, tienen la finalidad de servir de apoyo y consulta para reforzar los programas de Inducción Laboral y al Puesto.

Los Manuales son presentados en diversas formas y estilos apoyados con dibujos o fotografías y por lo regular contienen información relacionada con:

- Mensaje de bienvenida
- Filosofía, objetivo y misión de la empresa
- Estructura orgánica y funcional

- Productos o servicios de la empresa
- Prestaciones y obligaciones de los trabajadores
- Reglamentos y normatividad
- Directorio

En el caso de los instructivos, la información deberá estar desglosada de tal manera que respondan por sí solos a preguntas específicas de los participantes y podrán emplearse para enseñar procedimientos de trabajo, trámites de contratación, de prestaciones, procesos administrativos, medidas de seguridad, de primeros auxilios, manejo de máquinas y herramientas, o bien relaciones y coordinación entre los departamentos de la Empresa.

La selección de las técnicas de instrucción y los apoyos didácticos, aplicados a los Programas de Inducción Laboral, dependerá de los recursos de la Organización, así como de la disponibilidad de tiempo asignada, sin olvidar que los resultados de estos programas proporcionarán beneficios para el trabajador y la Empresa.

El cuestionario que se propone a continuación, será considerado como una guía para evaluar el Programa de Inducción, se recomienda que para el seguimiento, éste sea aplicado durante los tres y nueve meses posteriores al programa. Este cuestionario requiere una validación previa a su aplicación.

**CUESTIONARIO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO  
DEL PROGRAMA DE INDUCCION**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_

En el puesto

En la Empresa

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

Adscripción: \_\_\_\_\_

Nombre y puesto del jefe inmediato: \_\_\_\_\_

1.- Mencione usted cuál es el objetivo y misión de esta Empresa.

2.- Indique por lo menos tres características de esta Empresa.

3.- Escriba con qué áreas o departamentos tiene coordinación para desarrollar su trabajo. (Este punto puede ser apoyado con un organigrama).

4.- Mencione los reglamentos con los que cuenta esta Empresa.

5.- Indique por lo menos 5 prestaciones de ley y 5 prestaciones que otorga la empresa a los cuales usted tiene derecho.

6.- Describa el objetivo del puesto que usted ocupa.

---

7.- Indique 5 actividades que usted realice para cumplir con el objetivo de su puesto.

---

8.- Describa cada una de ellas.

---

9.- Escriba los requerimientos necesarios para desempeñar su puesto en cuanto a:

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
_____	_____	_____
_____	_____	_____

10.- Describa tres procedimientos de trabajo relacionados con su puesto.

---

---

11.- Cuál es el equipo, maquinaria y/o herramienta que utiliza en su actividad laboral.

---

---

12.- Describa las medidas de seguridad necesarias para la prevención de accidentes.

---

---



- 13.- Indique los problemas y las posibles soluciones más comunes a los que se enfrenta en su actividad diaria.

Problemas

Soluciones

---

---

- 14.- Qué opinión tiene sobre las políticas de este departamento.

---

- 15.- Cuáles son las sugerencias que usted propone para mejorar el funcionamiento de este departamento.

---

- 16.- Mencione la fecha en que se inició la Empresa.

---

- 17.- Indique cuántas filiales o plantas integran la compañía, así como la ubicación de los mismos.

---

- 18.- Describa el trámite que usted deberá efectuar al solicitar sus vacaciones.

---

- 19.- De las prestaciones a las cuales usted tiene derecho, indique 3 de ellas y cuándo o en qué tiempo caducan.

---

---

## ALCANCES Y LIMITACIONES DEL MODELO

- . La implementación del modelo en la empresa permitirá:
  - Contar con un proceso vinculado, tomando en cuenta cada una de las técnicas involucradas en la Selección y Capacitación.
  - Establecer las bases de información necesarias para darle continuidad al desarrollo laboral del trabajador.
  - Involucrar al nuevo trabajador en un proceso que le permita conocer la dimensión e importancia de su puesto, debido a que el Modelo retroalimenta la información relacionada con las funciones y actividades inherentes al puesto.
  - Facilita la evaluación y el seguimiento del trabajador debido a que el Modelo establece una serie de técnicas mensurables con formatos para el control de la información.
  
- . Limitaciones:
  - En el caso de no contar con alguna de las técnicas, formatos y/o programas contemplados en el Modelo, éstos deberán ser elaborados, lo que representará tiempo y costo para la empresa.

## RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS PARA EL PROGRAMA DE INDUCCION LABORAL.

- . El proceso de integración del trabajador en la empresa debe rá realizarse como un proceso continuo y vinculado.
- . La Inducción Laboral se deriva de las necesidades de tipo social y administrativas del trabajador.
- . La Inducción deberá entenderse como antecedente para el desarrollo de los trabajadores y no como un trámite administrativo.
- . El Programa de Inducción Laboral y al Puesto, deberá ser un requisito para los planes de Capacitación y podrá ser apoyado con técnicas instruccionales, materiales didácticos e instrumentos de evaluación.
- . Toda persona de nuevo ingreso a la Organización, deberá asis tir a las sesiones de Inducción en grupos de una misma categoría, puesto o rama de la empresa.
- . El programa deberá contar con una plática de Motivación don de se aborden temas para el logro de metas y será apoyada con dinámicas grupales.
- . Al finalizar la Inducción, los participantes deberán resolver un cuestionario de evaluación previamente elaborado.

- . El seguimiento de estos programas servirá como una medida efectiva de control y ajuste, y deberá efectuarse en los siguientes tres meses posteriores a la aplicación de dicho programa.
- . Para la implementación de los Programas de Inducción Laboral y al Puesto, deberán ser tomados en cuenta los recursos de la organización, el tiempo asignado, así como el costo/beneficio que representan.
- . El área responsable de la Inducción deberá llevar a cabo el seguimiento de la integración del trabajador, esto a través de observaciones, pláticas directas y aplicación de cuestionarios.
- . La participación de jefes y directores durante el desarrollo y evaluación de estos programas, será determinante para alcanzar los objetivos propuestos.
- . El personal de nuevo ingreso será enviado a estos programas antes o después de la contratación, esto dependerá de los procedimientos, lineamientos y políticas de la Empresa.
- . El programa de Inducción a la Organización, debe mostrar la realidad de la empresa, evitando dar una imagen equivocada, así como formar falsas expectativas.

CONCENTRADO DE PROGRAMAS DE INDUCCION DE DIVERSAS EMPRESAS INVESTIGADAS PARA LA ELABORACION DEL MODELO

EMPRESA O INSTITUCION	DURACION DEL PROGRAMA	TECNICA INSTRUCCIONAL	APOYOS DIDACTICOS	MANUALES Y/O INSTRUCTIVOS	EVALUACIONES	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
SERVICIOS CONDUHEX	- 5 días dependiendo el nivel	- Conferencia - Entrevistas - Recorrido	- Películas - Video	- Manual de bienvenida - Folletos de información	- Entrevistas - Cuestionarios.	- Observaciones directas en el campo de trabajo.	DURANTE EL PROGRAMA DE INDUCCION, SE EFECTUA LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION.
SEGUROS LA COMERCIAL	- 6 hrs.	- Expositiva - Interrogativa. - Recorrido por Instalaciones. - Dinámicas grupales	- Película motivacional: "Inducción a la Capacitación".	- Manual de bienvenida	- OBSERVACIONAL	OBSERVACIONAL	SE PROPORCIONA INDUCCION AL AREA A TRAVES DE CURSOS ESPECIFICOS.
PROFECO	- 6 hrs.	- Expositiva - Participativa. - Dinámicas grupales: . Presentación . Integración . Reflexión	- Películas documentales: . Antecedentes . Organigrama - Acetatos	- Manual de bienvenida - Ley Federal del Consumidor.	- Con respecto al programa de inducción: . Instructor . Material didáctico . Curso en general.	OBSERVACIONAL	SENSIBILIZACION A LA CAPACITACION A TRAVES DE DINAMICAS GRUPALES. INDUCCION AL AREA A TRAVES DEL JEFE DE DEPARTAMENTO.
DIF	- 2 hrs.	- Conferencia	- Video	- Manual de bienvenida	- Retroalimentación del programa: "Lluvia de ideas".	NO HAY	NO SE MENCIONAN ASPECTOS DE CAPACITACION.

CONCENTRADO DE PROGRAMAS DE INDUCCION DE DIVERSAS EMPRESAS INVESTIGADAS PARA LA ELABORACION  
DEL MODELO

EMPRESA O INSTITUCION	DURACION DEL PROGRAMA	TECNICA INSTRUCCIONAL	APOYOS DIDACTICOS	MANUALES Y/O INSTRUCTIVOS	EVALUACIONES	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO	- 2:30 h.	- Conferencia - Recorrido	- Película motivación. - Dos diaporamas a) Antecedentes b) Informativos	- Manual de bienvenida - Reglamento institucional.	- Retroalimentación del programa.	- Cuestionario	LA CAPACITACION SE EFECTUA A TRAVES DE CADA DEPARTAMENTO.
SONEX	- 12:00 h.	- Conferencias - Dinámicas de grupo - Recorrido	- 2 películas a) Historia del banco. b) Motivacional - Calidad	- Manual de bienvenida - Reglamento interior de trabajo.	- Cuestionario sobre el programa.	- Simulador (adiestramiento).	EL DEPARTAMENTO DE SELECCION PROPORCIONA UN REPORTE DEL CANDIDATO EN CUANTO A CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES, Y SE CONFRONTA CON EL DESEMPEÑO REAL.  EN CASO DE NO SER ADECUADO SE RECHAZA EN 28 DIAS.

## G L O S A R I O

### ACTUALIZACION.

Acciones tendientes a proporcionar capacitación y adiestramiento a trabajadores, que ya han sido sujetos a un proceso de enseñanza-aprendizaje, pero que los conocimientos adquiridos y las funciones desarrolladas en su área de trabajo han sido rebasadas por el avance tecnológico y científico.

### ADIESTRAMIENTO.

Es el proceso por medio del cual se dota al individuo de una organización de repertorios conductuales que le permitan desempeñar y planear con mayor efectividad las funciones del puesto que actualmente ocupa.

### CAPACITACION.

Es el proceso por medio del cual se dota a los individuos de una organización de repertorios conductuales que le permitan desempeñar adecuadamente las funciones de un puesto inmediato superior.

### DESARROLLO.

Comprende íntegramente al hombre en la formación de su personalidad. Abarca carácter, hábitos, educación de la voluntad,

cultivo de la inteligencia, sensibilidad a los problemas humanos, capacidad para dirigir. Se define como el progreso integral del individuo debido al aprendizaje que obtiene al adaptarse al medio.

#### EVALUACION.

En el aprendizaje se define como la serie de exámenes que se aplican, ya sea antes, durante o después de un proceso de enseñanza-aprendizaje con el fin de determinar los conocimientos, habilidades y actitudes previos que tiene un capacitando los avances que obtiene durante el curso o los logros que obtuvo como consecuencia del mismo. En la capacitación se define como la serie de actividades de control y seguimiento, que dan como resultado una medición de los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitando, así como los métodos y técnicas empleadas en el proceso de capacitación y/o adiestramiento.

#### INDUCCION LABORAL Y/O AL PUESTO.

Conjunto de acciones ordenadas y sistematizadas, reunidas en un proceso dinámico, el cual tiene como objetivo guiar, orientar e integrar al trabajador de nuevo ingreso y de movimientos internos, a la Organización en general y a su puesto de específica.



**MODELO.**

Tiene varias acepciones: copia, similitud, estilo, característica, tipo, patrón o ejemplo a seguir. Se define como el conjunto de elementos que reproducen parcialmente otro conjunto de elementos más rico, considerándose este último como la norma con la que se compara el modelo; la norma se denomina comúnmente "realidad".

**NECESIDAD.**

Es la deficiencia de funcionamiento que un organismo presenta debido a la cercanía o ausencia de uno o varios de sus elementos constitutivos.

**SEGUIMIENTO.**

Comparación que se realiza entre lo planeado y lo ejecutado a fin de vigilar y comprobar que se cumplan los objetivos establecidos de una determinada actividad para corregir a tiempo las posibles desviaciones o problemas que surgen. (Control).

**SELECCION DE PERSONAL.**

Procedimiento por medio del cual se elige a la persona idónea para un puesto determinado.

## BIBLIOGRAFIA

- 1.- ARIAS, GALICIA F. Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México, 1982.
- 2.- CANALES, A.E. Inducción en Instituciones Bancarias. Tesis para obtener el título de Lic. en Psicología. UNAM. México, 1984.
- 3.- CENAPRO-ARMO. Diagnóstico. Sistema de Relaciones Laborales. 1a. Edición. México, 1982.
- 4.- CRAIG, R.L. BITTEL, L.R. Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Editorial Diana. México, 1980.
- 5.- DUNETTE, M.D. KIRCHNER, W.K. Psicología Industrial. Editorial Trillas. México, 1980.
- 6.- ESLAVA, GUEVARA A. Inducción: Una alternativa en la Fac. de Psicología. Tesina para obtener el título de Lic. en Psicología. UNAM. México, 1991.
- 7.- GLOSARIO DE TERMINOS Y FOLLETOS EMPLEADOS EN LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO. Editorial Popular de los Trabajadores. UCECA. México, 1981.
- 8.- GRADOS, ESPINOSA, J.A. Manual de Reclutamiento y Selección. Material de Investigación. Tomos I y II. Fac. de Psicología. UNAM. México, 1979.

- 9.- GRADOS, ESPINOSA, J.A. Inducción, Reclutamiento y Selección. Editorial El Manual Moderno. México, 1988.
- 10.- GRADOS, ESPINOSA, J.A. Temas y Técnicas de Psicología del Trabajo. Tomos I, II y III. Fac. de Psicología. UNAM. México, 1981-1985.
- 11.- GUZMAN, VALDIVIA I. Problemas de Administración. Editorial Limusa. México, 1976.
- 12.- JIMENEZ OSORNIO A. Como entrenar en Selección por Objetivos. Editorial Guadarrama Impresores. México, 1979.
- 13.- MALDONADO, MORALES M.L. Inducción: Integración del sujeto a un grupo de trabajo. Tesis para obtener el título de Lic. en Psicología. UNAM. México, 1984.
- 14.- MANUAL DE CONSULTORES EN CAPACITACION. Editorial Roberto Pinto y Asociados, S.C. México, 1987.
- 15.- MEMORIA. COMISION DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO FEDERAL. Editorial Mexicano. México, 1976.
- 16.- PELAES, B.M. Un Sistema de Inducción a la Seguridad Industrial. Tesis para obtener el título de Lic. en Psicología. UNAM. México, 1978.
- 17.- REYES, PONCE A. Administración de Empresas. Teoría y Práctica. Editorial Limusa. México, D.F., 1984.

- 18.- RODRIGUEZ, ESTRADA M. Formación de Instructores. Editorial Mc. Graw-Hill, 1990.
- 19.- ROMAN, V.A. La Inducción de Personal en Escuelas Particulares del D.F., y una alternativa a seguir en una de ellas. Tesis para obtener el título de Lic. en Psicología. UNAM. México, 1985.
- 20.- SANCHEZ, BARRIGA F. Técnicas de Administración de Recursos Humanos. Editorial I.P.N. México, 1982.
- 21.- SCHEIN, E.H. Psicología de la Organización. Editorial P.H.I. México, 1980.
- 22.- SILICEO, A. Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Limusa. México, 1976.
- 23.- VARGAS, S.J. Redacción de Objetivos Conductuales. Editorial Trillas. México, 1980.
- 24.- VITE, SAN PEDRO S.G. La Inducción como una Técnica de Integración del Individuo a la Organización. Tesis para obtener el título de Lic. en Psicología. UNAM. México, 1975.

## A N E X O

En el siguiente anexo, se muestran cuatro modelos del Manual de Bienvenida para los cuales se utilizaron diferentes presentaciones y distribución de la información.

El contenido temático de estos Manuales es similar, variando únicamente en la técnica de reproducción y apoyos visuales.

Consideramos que el valor de este anexo radica en la recopilación de estos documentos que como sabemos no son fáciles de conseguir y por lo tanto agradezco a mis compañeros del Seminario de Tesis dirigido por el Maestro Jaime Grados Espinosa, por su valiosa colaboración para este trabajo.

En el primer documento nos muestra una presentación muy ágil para su lectura y comprensión debido a que la información es apoyada con dibujos adecuados, además la distribución de los datos facilitan su localización.

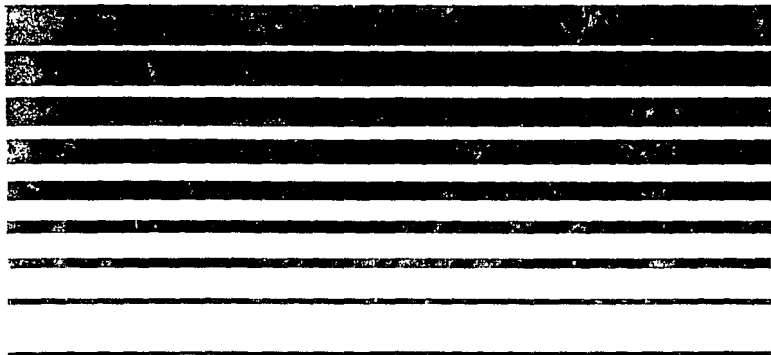
En el segundo Manual identificamos una tecnología más avanzada a través de fotografías. Cabe mencionar que al igual que el anterior, este documento es accesible y fácil de comprender, objetivo que deben contener todos los Manuales de Bienvenida.

El aprovechamiento de recursos en el Manual número tres, lo consideramos excelente ya que con sólo dibujos y el fotocopia

do cumple con el objetivo propuesto.

El cuarto Manual, nos presenta una modalidad ágil, práctica, sencilla y de excelente presentación. Queremos resaltar que este documento aborda aspectos como son los malos hábitos en el trabajo y prácticas no permitidas en el ambiente laboral, esta información servirá de referencia al trabajador para su comportamiento y desempeño del puesto, aspectos que siempre deberán ser tratados en la Inducción Laboral.

# manual de inducción



## **INDICE**

**BIENVENIDA**  
**ANTECEDENTES**  
**OBJETIVO GENERAL**  
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**  
**OBJETIVOS ESPECIFICOS POR AREAS**  
**PROGRAMAS INSTITUCIONALES**  
**PRESTACIONES**  
**DERECHOS**  
**OBLIGACIONES**  
**UBICACION DE LAS AREAS**



El 20 de diciembre de 1982, por Decreto Presidencial, el DIF se modifica en su estructura orgánica y funcional, incorporándole los servicios de asistencia social y rehabilitación de carácter no hospitalario, que hasta esa fecha se encontraban a cargo de la Secretaría de Salubridad y Asistencia y al mismo tiempo separan del Sistema las funciones de hospitalización. Es así como el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia pasa a formar parte del Sector Salud bajo la coordinación de la citada Secretaría.

El 9 de enero de 1986 el Diario Oficial de la Federación publica mediante Decreto la Ley Sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, la cual fija las bases y procedimientos para promover la prestación de servicios de asistencia social establecidos en la Ley General de Salud y coordinar así el acceso de los mismos, garantizando la concurrencia y colaboración de la federación, entidades federativas y sectores social y privado.

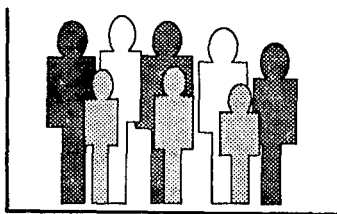


El 30 de junio de 1986 el Diario Oficial publica el Estatuto Orgánico que regula nuestra estructura y funcionamiento actual. Con esta reestructuración se beneficia a aquellos sectores de la población no incorporados a sistema alguno de seguridad social.

Esto significa dirigir nuestro esfuerzo preferentemente a las zonas marginadas rurales y urbanas, apoyando así el propósito del Gobierno de la República de avanzar hacia una sociedad igualitaria.

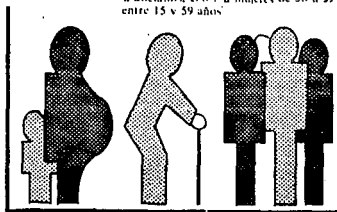
## POBLACION TOTAL

Se estima que del total de nuestra población, el 44% corresponde a la población desamparada.



## ¿QUIENES COMPONEN A LA POBLACION DESAMPARADA?

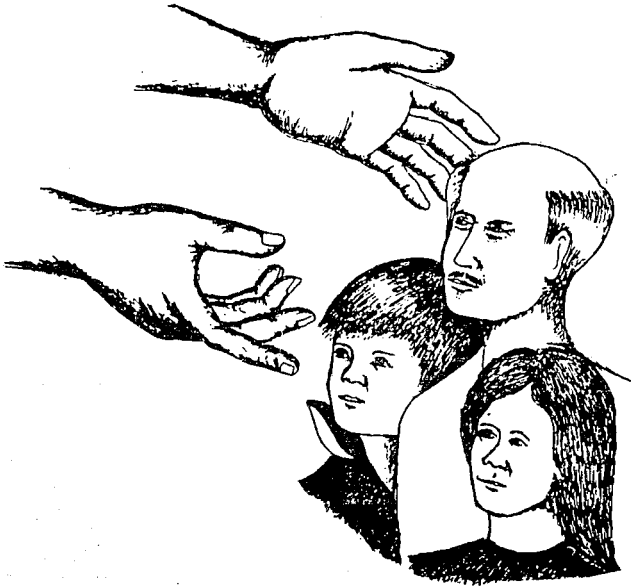
El 97% de la población desamparada se compone de niños y mujeres en edad de gestación; un 37% corresponde a ancianos; el 6% a mujeres de 50 a 59 años y hombres entre 15 y 59 años.



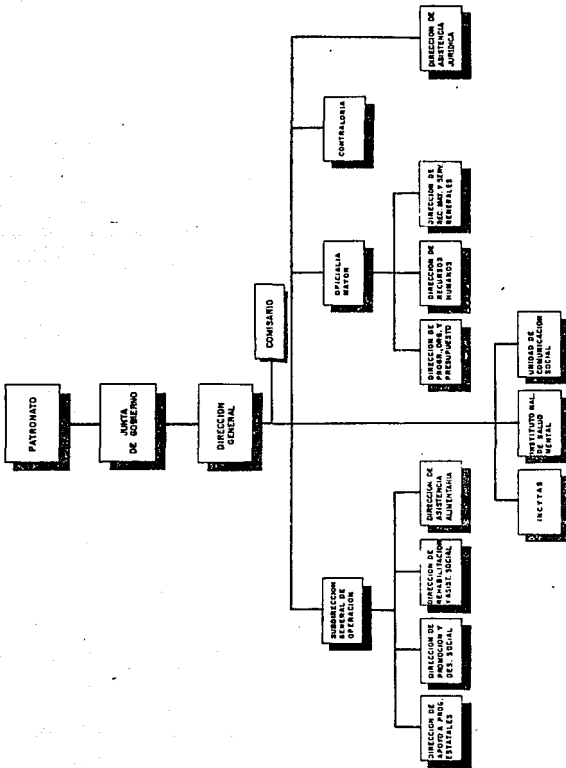
## OBJETIVO GENERAL

---

Promover la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo y la interrelación sistemática de acciones que en la materia lleven al cabo las instituciones públicas.



# ORGANIGRAMA



\* Fuente: Diario (ficial, Lunes 30 de junio de 1986

## BIENVENIDA

Es muy satisfactorio para nosotros contarle como parte integrante de los recursos humanos de nuestro Sistema, y que mediante su colaboración nos ayude a alcanzar los objetivos que como organismo público de asistencia social van encaminados a la atención de las clases marginadas del país.

Descamos que con nosotros encuentre el campo propicio para su desarrollo tanto profesional como personal, y a nombre de los que laboramos en este Sistema, nos es grato darle la más cordial bienvenida.

## ANTECEDENTES

El 31 de enero de 1961 se crea por Decreto Presidencial un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI), que responde al imperativo de carácter moral y social de proteger a la niñez distribuyendo desayunos con dietas adecuados a su edad y como instrumento de apoyo a la familia y a la escuela.

Ante la creciente explosión demográfica y por consecuencia la necesidad de ampliar el servicio asistencial a la niñez, el 15 de julio de 1968 mediante Decreto publicado en el Diario Oficial del 19 de agosto del mismo año, se crea otro organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, llamado Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN). Sus atribuciones se extienden a la atención especial de niños abandonados por enfermedad o prisión de sus padres, orfandad, explotación e invalidez, a través del establecimiento de Casas Cuna y hospitales infantiles.

El 24 de octubre de 1974 se expide Decreto por el cual se reestructura la organización del INPI, ampliando sus objetivos a fin de procurar el desarrollo integral y efectivo de la niñez, promoviendo el bienestar social en los ámbitos cultural, nutricional, médico y económico.

Posteriormente, el 30 de diciembre de 1975 el INPI se transforma en el Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI), formalizando desde el punto de vista jurídico el fomento y desarrollo de actividades de tipo productivo para elevar el nivel de vida familiar y de la comunidad, regularizar nacimiento y matrimonios.

En 1977, conforme al Programa de Reforma Administrativa, el Ejecutivo Federal considera que el IMPI y el IMAN como organismos públicos descentralizados poseen programas afines, por lo que se estima necesaria una operación conjunta a través de un sólo organismo que fomente el bienestar social en el país y coadyuve a la satisfacción de necesidades de la población. Es así como el 10 de enero del mismo año se crea mediante Decreto Presidencial el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), como organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, orientando sus servicios a la promoción del bienestar social de la niñez y de la familia.

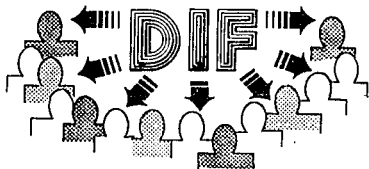


## OBJETIVOS ESPECIFICOS POR AREAS

---

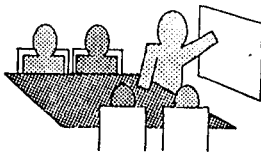
### Dirección General

Procurar la máxima eficiencia y efectividad de las atribuciones, objetivos y recursos asignados al DIF, así como de sus Programas Institucionales y su vinculación con el Sector Salud, mediante la planeación, organización, dirección y control de las actividades inherentes al desarrollo integral del Sistema, sujetas a las disposiciones legales vigentes y lineamientos emitidos por la Junta de Gobierno.



### Subdirección General de Operación

Planear, dirigir y controlar la implantación de los programas y acciones de las Direcciones de Apoyo a Programas Estatales, Promoción y Desarrollo Social, Rehabilitación y Asistencia Social y Asistencia Alimentaria, así como emitir las normas y políticas correspondiente al ámbito de su competencia.



---

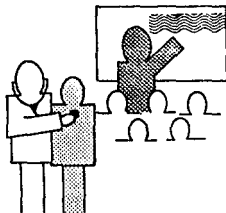
### **Dirección de Apoyo a Programas Estatales**

Promover, implantar y controlar los programas establecidos en los Estados a través de los Sistemas Estatales, así como coadyuvar a la integridad, bienestar y desarrollo comunitario en el ámbito rural.



### **Dirección de Promoción y Desarrollo Social**

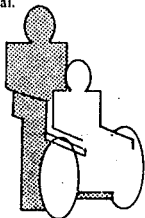
Promover el desarrollo, bienestar y salud de la población marginada del Distrito Federal, así como contribuir a la educación básica pre-escolar y extra-escolar a través de una adecuada implantación de programas





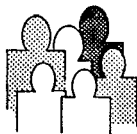
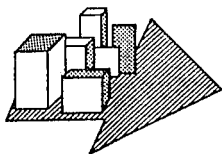
### **Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social**

Proporcionar servicios de rehabilitación y asistencia social en el Distrito Federal y normar su aplicación a nivel nacional a través de acciones de investigación, enseñanza e implantación, con objeto de contribuir a la integración social del minusválido y personas sujetas de asistencia social.



### **Dirección de Asistencia Alimentaria**

Mejorar la nutrición familiar mediante la planeación, organización, ejecución y control de las actividades de carácter alimentario, destinadas principalmente a la población de escasos recursos y grupos sociales marginados.



---

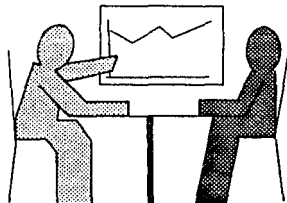
### Oficialía Mayor

Administrar el funcionamiento de los recursos humanos, financieros y materiales a través de las Direcciones de Recursos Humanos, Programación, Organización y Presupuesto y Recursos Materiales y Servicios Generales, conforme a las disposiciones establecidas y así proporcionar los servicios de apoyo administrativo necesarios para el logro de los objetivos del Sistema.



### Dirección de Programación, Organización y Presupuesto

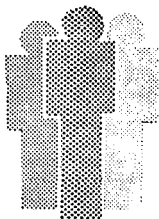
Elaborar los programas institucionales y presupuestales, proponer los cambios estructurales en materia de organización, métodos y procedimientos, así como vigilar la captación, custodia y control de los recursos financieros del Sistema, de acuerdo a los objetivos y programas establecidos.



---

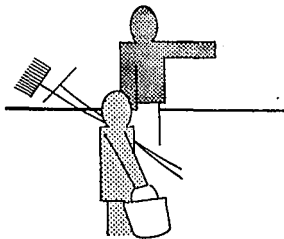
### **Dirección de Recursos Humanos**

**Proporcionar a la Institución los recursos humanos necesarios en la cantidad, calidad y oportunidad requerida y establecer los programas de planeación y desarrollo, sistemas de remuneraciones y prestaciones al personal.**



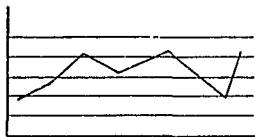
### **Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales**

**Dirigir y supervisar la oportuna prestación de apoyo administrativo en materia de adquisiciones, almacenes, servicios generales, obras y conservación que requieran las áreas del Sistema.**



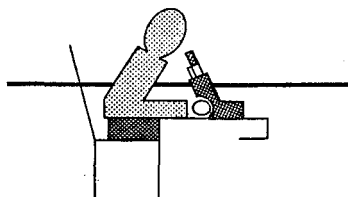
## Contraloría Interna

Controlar y vigilar el adecuado manejo de los recursos financieros del Sistema y verificar el correcto cumplimiento de los objetivos y programas mediante la práctica de evaluaciones y auditorías integrales, a través de la elaboración de Estados de Disponibilidad Presupuestal, Estados de Situación Patrimonial, Balances de Comparación y Estados Financieros de la Institución.



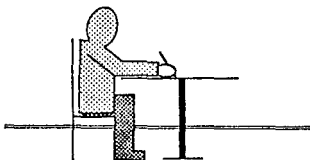
## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS **DIF** (INCYTAS)

Planear, formular y fomentar investigaciones que conduzcan al mejoramiento de la salud en la niñez, coadyuvando a la obtención de un estado óptimo de salud.



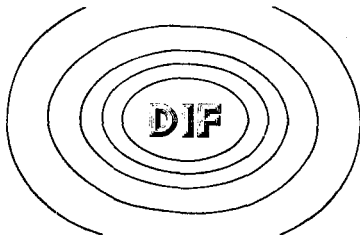
## Instituto Nacional de Salud Mental **DIF**

Planear, organizar, dirigir y controlar los programas encaminados a detectar las causas de alteraciones en la salud mental de niños, ancianos e inválidos, a través de la investigación, así como coordinar la valoración y tratamiento que prevengan las enfermedades mentales.



## Unidad de Comunicación Social

Difundir los programas que lleva a cabo el Sistema e informar a la población sobre las actividades realizadas, con el fin de propiciar el apoyo y servicio para el desarrollo de dichos programas.



## PROGRAMAS INSTITUCIONALES

---

Con el fin de garantizar la eficiencia y continuidad de la acción del Sistema DIF y alcanzar los objetivos trazados, se establecieron nueve Programas Institucionales de Asistencia Social, a través de los cuales se prestan los servicios a la población marginada, detallados en el cuadro "EL SERVICIO A LAS CLASES MARGINADAS: PRODUCTO DE NUESTRO TRABAJO".

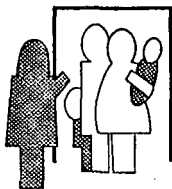
## "EL SERVICIO A LAS CLASES MARGINADAS: PRODUCTO DE NUESTRO TRABAJO"

### PROGRAMA ASISTENCIAL

Integración Social  
y Familiar

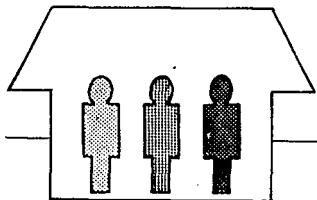
### ACTIVIDAD

- Reintegración del núcleo a través de visitas domiciliarias y campañas de orientación familiar.
- Campañas de planificación familiar, basadas en el respeto a la decisión de la pareja.



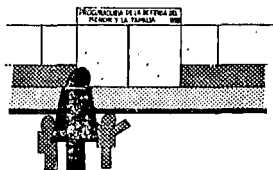
Asistencia Social a  
Desamparados

- Mantener centros de protección social para desamparados y minusválidos.



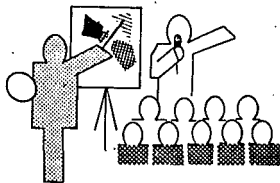
#### Asistencia Jurídica

- Dar servicio de asistencia jurídica en forma gratuita a través de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- Readaptación social de menores infractores bajo libertad vigilada.
- Regularización de registro de movimiento.
- Investigaciones sobre las causas, tratamiento y prevención del maltrato a menores de edad.



#### Desarrollo Cívico, Artístico y Cultural

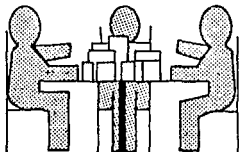
- Hacer llegar a las comunidades nuestros colores patrios, a través de los medios de comunicación.
- Fomentar acciones de creación artística, cívica y deportiva.
- Organizar actividades deportivas para minusválidos.





### Asistencia Educativa

- Crear escuelas asistenciales a fin de formar a menores hijos de madres trabajadoras.
- Dar educación, preescolar en jardines de niños, centros de desarrollo infantil y casas de cuna.
- Dar capacitación a mayores de 15 años, para estar en condiciones de obtener ingresos adicionales y mejorar sus condiciones de vida.
- Brindar alfabetización y educación básica y media para adultos.



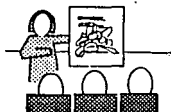
### Rehabilitación

- A través de orientaciones educativas, médicas, psicológicas y sociales que permitan detectar la invalidez, prevenir y atacar oportuna y eficazmente sus causas.
- Incorporar al sistema educativo en coordinación con la Secretaría de Educación Pública (SEP) al minusvalído.



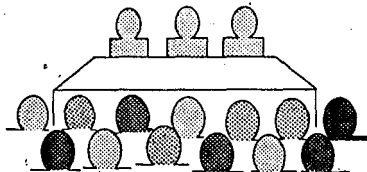
**Asistencia Social  
Alimentaria**

- Mejorar la dieta familiar al enriquecer la alimentación pobre y monótona de los niños, minusválidos y ancianos de zonas rurales y marginadas.
- Orientar a las familias en el empleo idóneo de los recursos familiares para prevenir enfermedades y planear su desarrollo.
- Distribuir raciones alimenticias destinadas a la población escolar de zonas marginadas.
- Distribución de semillas y pies de cría para constituir huertos familiares y granjas de especies menores.



**Promoción del  
Desarrollo Comunitario**

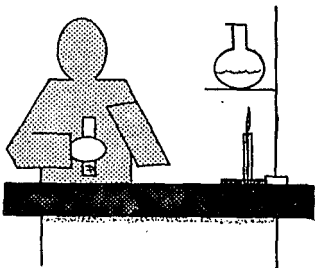
- Crear comités de desarrollo comunitario, con tecnología y asistencia que el DIF pone a su servicio a través del desarrollo de la comunidad en toda la República.
- Sensibilizar, orientar y organizar a la población de las comunidades rurales del país, para participar en forma activa en la búsqueda de su propio desarrollo, a través de la Red Móvil Nacional.
- Orientación para mejorar la higiene familiar y de la comunidad, a fin de disminuir las tasas de morbilidad y mortalidad por enfermedades infecciosas.
- Protección al salario a través de tiendas de consumo popular y servicios de beneficio colectivo como lavaderos, regaderías y peluquerías.



---

**Formación y  
Desarrollo de Recursos  
Humanos e  
Investigación.**

- Fomentar técnicos y profesionales con auténtico espíritu de servicio, mediante programas de capacitación e intercambio de experiencias y tecnología.
- Desarrollar investigaciones en el área médica y social en psiquiatría, audiología (oniatría), aprendizaje, epidemiología, salud mental, laboratorio y sociología.



## PRESTACIONES

---

A partir del primer día de trabajo se inicia una nueva relación en la que se adquiere un compromiso por ambas partes.

Es nuestro propósito buscar mejores niveles de vida para cada uno de nuestros trabajadores, mediante una serie de prestaciones y derechos que se ofrecen a través de la Dirección de Recursos Humanos y que a continuación se mencionan.

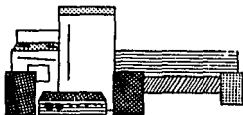
### PRESTACIONES

### AREA RESPONSABLE

#### •PRESTAMO ISSSTE

Al año de servicio el ISSSTE te proporciona préstamos a corto plazo en efectivo y a mediano plazo en especie (muebles, aparatos electrónicos, y de línea blanca).

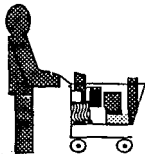
Departamento de Prestaciones.



### SERVICIOS

Para adquirir artículos básicos para el hogar y medicamentos a precios económicos en las tiendas y farmacias de descuento del ISSSTE. Los puedes obtener presentando tu Credencial del ISSSTE.

Departamento de Prestaciones.



## TALLERES

Para elevar tus conocimientos, ingresos o economía familiar y coadyuvar a tu superación personal, se ponen a tu disposición los talleres de actividades manuales y artísticas.



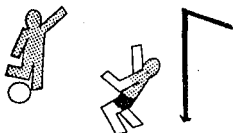
Departamento de Prestaciones.

## ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES Y DEPORTIVAS

Para tus ratos libres y de esparcimiento se promueven conferencias de orientación en temas como: Alimentación, Psicología, Asistencia, Ciencias y Artes.

El Sistema promueve y fomenta tu salud a través del deporte, organizando torneos de fútbol, basquetbol, volibol, boliche, etc., participa en los que sean de tu agrado.

Departamento de Prestaciones.



## EDUCACION

Para los hijos de madres trabajadoras, el Sistema ha creado el Centro de Desarrollo Infantil, que atiende a niños desde 45 días a 6 años de edad.

También cuenta con escuela primaria para los menores de 7 a 12 años de edad.

En caso de falta de cupo se otorga una ayuda económica por cada hijo hasta un máximo de tres.

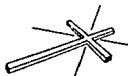
Departamento de Prestaciones.



## SEGURO COLECTIVO DE VIDA

En caso de sufrir muerte natural, accidental o colectiva en función del trabajo, el Sistema pagará a los beneficiarios designados el importe del seguro.

Departamento de  
Prestaciones.



## NOTAS MERITORIAS

Como reconocimiento a los trabajadores que asisten con puntualidad y constancia a sus labores, el Sistema otorga cada trimestre, notas meritorias por:

- Puntualidad
- Asistencia
- Colaboración

Departamento de Control  
de Remuneraciones.

Estas pueden ser canjeables por el equivalente a un día de sueldo o disfrutar un día hábil.

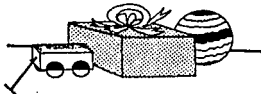


## REGALOS PARA TODOS

Juguetes y regalos sorpresa son entregados en:

Unidad Administrativa  
de cada Dirección

- "Día de Reyes" y "Día del Niño", para los niños menores de 12 años, hijos de los trabajadores del Sistema.
- 10 de mayo, a las madres trabajadoras.
- Fin de año, para todos los trabajadores.



## DIAS DE DESCANSO

El Sistema ofrece al personal de Base, días de descanso adicionales a los que establece la Ley Federal del Trabajo, los cuales podrán disfrutar siempre y cuando, de acuerdo al calendario, sean días hábiles.

Ellos son:

- El día de tu Cumpleaños.
- El "Día del Trabajador DIF", a tomar en los meses de febrero-marzo.
- Jueves y Viernes de Semana Santa.
- 2 de Noviembre
- 12 de Diciembre

D	L	M	J	V	S
	1	2	3	4	5 6
7	8	9	10	11	12 13
14	15	16	17	18	19 20
21	22	23	24	25	26 27
28	29	30			

## IDENTIFICACION

El Sistema te proporciona:

- Credencial de Identificación del DIF, la cual debe portarse en lugar visible dentro del horario de trabajo e instalaciones del Sistema. La puedes obtener en Xochicalco No. 949.
- Credencial del ISSSTE, con la cual podrás tramitar y gozar de los servicios que en él se otorgan, como son: servicios médicos, cursos de capacitación y adiestramiento, actividades socio-culturales, acceso a tiendas y farmacias de descuento, préstamos, viajes, guarderías, servicios funerarios, etcétera.

Departamento de Control  
de Remuneraciones.

Departamento de  
Prestaciones



## PAGO DE MARCHA

Ayuda económica que el Sistema proporciona a los familiares del trabajador fallecido previa acreditación.

Departamento de  
Prestaciones.

### AYUDA ECONOMICA DE CANASTILLA

Para las madres trabajadoras que den a luz, previo registro de sus hijos.

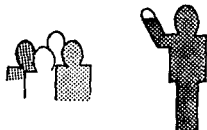
Departamento de Prestaciones



### SEGURO DE RETIRO

En caso de separación definitiva del Sector Público y de acuerdo a los años de servicio se paga a los trabajadores este seguro.

Departamento de Prestaciones.



### SEGURO CAPITALIZABLE

El Sistema paga por los trabajadores el 100% de las primas de este seguro y, en caso de baja, los trabajadores recuperan los intereses acumulados.

Departamento de Prestaciones





## VIAJES TURISTICOS A PLAYAS, ZONAS ARQUEOLOGICAS E HISTORICAS

En tus vacaciones economiza y diviértete. Aprovecha las excursiones y viajes en el país, individuales o en grupo, organizadas por TURISSSTE a precios módicos.

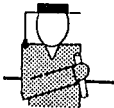


I.S.S.S.T.E.

## \*BECAS

Si deseas superarte a través del estudio, el Sistema te ofrece becas en diferentes instituciones educativas.

Departamento de  
Capacitación y Desarrollo



## SERVICIO MEDICO

Si tu organismo manifiesta alguna enfermedad que te impida desarrollar tus labores, acude al servicio médico del ISSSTE, donde de acuerdo al diagnóstico se te otorgará o no incapacidad médica, previa presentación de tu Credencial.

I.S.S.S.T.E.



#### **\*PERMISOS**

En casos de emergencia se te otorgan permisos como Licencias o días económicos con o sin goce de sueldo.

Jefe Inmediato.



#### **AYUDA PARA DESPENSA**

Para la adquisición de despensa se te otorga una cantidad que va incluida en tu sobre quincenal.

Departamento de Control de Remuneraciones.



\* Beneficios que se adquieren después de cumplir seis meses de labores en el Sistema.

#### **NOTA:**

Las personas de nuevo ingreso al Sistema que tengan antigüedad dentro del Gobierno, podrán disfrutar en forma inmediata de las prestaciones y servicios que proporciona el ISSSTE.

Para mayor información sobre las prestaciones, servicios del ISSSTE y Aseguradora Hidalgo, acude al Departamento de Prestaciones, donde te proporcionarán mayor información, orientación y realizarán los trámites a seguir. Asimismo, el Departamento de Relaciones Laborales te podrá ampliar algunos aspectos referentes a las Condiciones Generales de Trabajo.

# DERECHOS

## DERECHOS

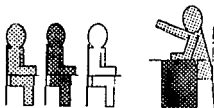
## AREA RESPONSABLE

### CURSOS DE CAPACITACION

Actualiza tus conocimientos, esto nos permite optimizar el desempeño de las funciones y propiciar nuestro desarrollo Profesional.

Departamento de  
Capacitación y Desarrollo

Consulta con tu jefe inmediato sobre las necesidades de capacitación.



### VACACIONES

Se te otorgan dos periodos vacacionales de diez días hábiles cada uno al año, con el pago respectivo de tu prima vacacional, correspondiente al 30% equivalente al sueldo del periodo a disfrutar y pagaderos en los meses de mayo y diciembre de cada año. Este derecho se adquiere después de haber laborado un semestre completo, ya sea de enero a junio o de julio a diciembre.

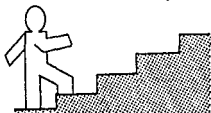
Jefe Inmediato



### PROMOCIONES

Con base en excelente desempeño, capacidad, desarrollo e interés profesional se te brinda la oportunidad de ascender a puestos de mayor nivel a través de concursos y movimientos escalafonarios.

Comisión Mixta de  
EscalaFón



## PAGO DE SUELDOS Y SALARIOS

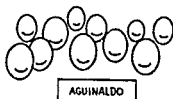
El pago correspondiente a los días laborados se realiza en efectivo previa identificación en tu área de trabajo.



Departamento de Control de Remuneraciones.

## GRATIFICACION ANUAL

Proporcional al periodo laborado, el Sistema te otorga 40 días de salario, a pagar el 50% en el mes de diciembre y su complemento en la primera quincena de enero.



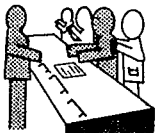
Departamento de Control de Remuneraciones

## RECONOCIMIENTO

Si tu empeño laboral y comportamiento es satisfactorio o realizas por iniciativa propia trabajos que optimicen los procedimientos y métodos establecidos, tienes la oportunidad de participar en el Programa de Estímulos y Recompensas, que se lleva al cabo en los meses de agosto-diciembre de cada año.

Coordinación de Evaluación y Proyectos

A los trabajadores que realizan sus labores en forma excelente, se les proporciona un incremento de acuerdo al resultado de su evaluación del desempeño y las políticas establecidas, aplicable en el mes de enero de cada año.



## OBLIGACIONES

---

Es importante para el logro de nuestros objetivos:

1. Asistir con puntualidad al desempeño de las funciones, marcando en forma individual su Tarjeta de Control de Asistencia o firma de lista.
2. Manejar con reserva y discreción los asuntos confidenciales que por razones de trabajo sean de su conocimiento, así como el buen cuidado de los valores que estén bajo su custodia.
3. Evitar actos que pongan en peligro la vida, salud y seguridad propia y la de sus compañeros.
4. Respetar las medidas de seguridad establecidas por la Comisión Nacional Mixta de Seguridad e Higiene, usando el equipo de protección, cuando sea el caso.
5. Mantener en buen estado los instrumentos, equipo, mobiliario y bienes que se te proporcionen para el desempeño de tus funciones.
6. Brindar un trato amable a compañeros, jefes, colaboradores y público en general.
7. Respetar los reglamentos fijados por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.
8. Desempeñar las funciones asignadas, con la calidad, cantidad y oportunidad requerida.

## UBICACION DE LAS AREAS



- 1) DIRECCION GENERAL
- 2) SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACION
- 3) OFICIALIA MAJOR
- 4) CONTRALORIA INTERNA
- 6) DIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO SOCIAL
- 7) DIRECCION DE ASISTENCIA JURIDICA
- 8) DIRECCION DE ASISTENCIA ALIMENTARIA
- 9) DIRECCION DE PROGRAMACION, ORGANIZACION Y PRESUPUESTO
- 10) DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS
- 11) DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
- 12) UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL
- \*DIRECCION DE REHABILITACION Y ASISTENCIA SOCIAL  
Insurgentes Sur N° 3700-B
- 5) DIRECCION DE APOYO A PROGRAMAS ESTATALES  
Insurgentes Sur N° 3700-B
- \*\*INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS  
Av. de la IMAN N° 1
- \*\*\*INSTITUTO NACIONAL DE SALUD MENTAL  
Anillo Periférico N° 2905.

**OFICIALIA MAYOR**  
**DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS**  
**SUBDIRECCION DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS**  
**COORDINACION TECNICA DE MOTIVACION Y COMUNICACION INTERNA**

# Manual de Bienvenida

Servicios Condomex



**CONDUMEX**





equipo  
optoelectrónico

SAUTER  
95 120



# Bienvenido

---

**E**stimado \_\_\_\_\_

Quiero darle la más cordial bienvenida a Conduxex.

En nuestro Grupo el personal es clave para la consecución de los objetivos y metas que eventualmente se producen en la superación del propio personal, por ello buscamos que nuestros centros de trabajo favorezcan el desarrollo integral de los empleados, a fin de promover la creatividad, el autocontrol y autodesarrollo encontrando así la satisfacción a través del logro de las metas y de un agradable clima de compañerismo.

Aquí trabajamos con entusiasmo y dedicación con una filosofía de Calidad Total, que se traduce en lograr la excelencia en nuestro trabajo cotidiano a fin de satisfacer oportuna y ampliamente las necesidades de nuestros clientes internos y externos.

A esta excelencia llegamos gracias a que quienes formamos Grupo Conduxex mantenemos una actitud de servicio y superación permanente tanto a nivel personal como en todas y cada una de nuestras actividades.

Es a compartir esta filosofía de trabajo y a comprometerse con ella a que le invito hoy, como nuevo miembro de Grupo Conduxex.

Estoy seguro que al hacer suyo este compromiso que es de todos y de cada uno de los que colaboramos en las empresas del Grupo, continuaremos juntos forjando una empresa excelente y cumpliremos así con nuestra responsabilidad social.

¡BIENVENIDO!

Julio Gutiérrez Trujillo,  
Director General

## Parte de nuestra Historia

---

La actividad industrial de lo que ahora conocemos como Grupo Condemex la iniciamos en 1954, cuando algunos inversionistas mexicanos crearon la empresa Nacional de Conductores Eléctricos, S.A., en asociación con Anaconda Wire and Cable Company, de los Estados Unidos y con Pirelli, S.P.A., de Italia, ambas firmas líderes en el mercado internacional. En esta forma, con la conjunción de las mejores tecnologías en su ramo, nuestra empresa inició su proyección como la más importante del país en ese renglón industrial.

Nuestra primera fábrica de conductores eléctricos se situó en la Colonia Industrial Votsejo, Ciudad de México. Cuarenta y ocho personas integraron el primer grupo de colaboradores.

Poco a poco Condemex fue creciendo y abriéndose a otros campos industriales. A partir de 1970, la empresa inicia su diversificación y crea otras dos áreas de actividad, encargadas de: la manufactura de autopartes y la fabricación de plásticos.

En 1965, Condemex crea el Centro de Estudios de Historia de México con el propósito de rescatar, conservar, catalogar y difundir impresos y manifiestos, testimonio del pasado nacional.

En 1979, se funda Servicios Condemex S.A. de C.V. para atender las necesidades corporativas de los distintos organismos que integran Grupo Condemex.

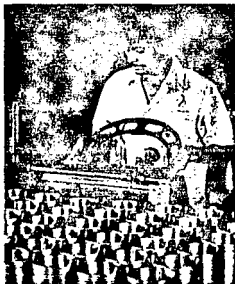
Hoy, más de 35 empresas forman nuestro Grupo y sirven como fuente de trabajo para más de 11 mil personas.

Las acciones del Grupo se cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores y actualmente son aproximadamente 2 mil accionistas nacionales quienes poseen el 70% de las mismas.

Como puedes ver, nuestra empresa, desde sus inicios hace más de 30 años, ha estado en un proceso constante de evolución que la ha llevado a producir más y mejores productos y a convertirse, así, en una de las empresas más importantes del país.

# Quienes Somos

---



**G**rupo Conduemex, S.A. de C.V. comprende tres sectores básicos:

Autopartes  
Electromanufacturas  
y Plásticos

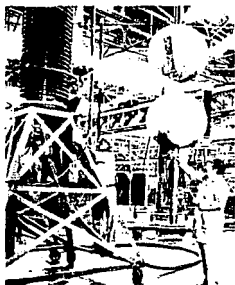
## Autopartes

El Sector Autopartes de Conduemex está involucrado en la manufactura de componentes automotrices mecánicos y eléctricos para fabricantes de equipo original y para el mercado de reposición tanto nacional como de exportación.

Está organizado en seis áreas de negocio según el producto que manejan, estas son: Ameses, Cables Automotrices, Anillos, Camisas, Pistones y Comercial.

Cuenta con dos plantas industriales en la ciudad de México, dos en la ciudad de Querétaro, dos en Nuevo León, una en Coahuila, una en Tlaxcala y una en Aguascalientes. Además de contar con una empresa comercializadora de autopartes en México y dos empresas de servicio en los Estados Unidos.

En sus principales áreas de actividad, el Sector Autopartes fabrica ameses eléctricos, cables para batería y bujía, así como cordón automotriz. De igual forma produce camisas para cilindro, anillos para pistón, y sellos de válvula con la marca Sealed Power y pistones con la marca Veltyco; manteniéndose en una excelente posición en el mercado gracias a una alta tecnología, calidad y servicio en sus productos.



## Electromanufacturas

El Sector Electromanufacturas de ConduMex, produce y comercializa conductores y accesorios eléctricos para la transmisión, distribución y control de energía, para la edificación y diversos usos industriales y domésticos; cables y sistemas optoelectrónicos para las telecomunicaciones; alambres magneto para la fabricación de aparatos eléctricos, entre otros. También produce una amplia variedad de equipos tales como motores, transformadores y centros de control de la prestigiosa marca IEM.

El Sector Electromanufacturas está organizado en las Divisiones: Accesorios, Cables, Comercial, Equipos, Internacional y Telecomunicaciones.

Cuenta con diez plantas industriales, localizándose tres de ellas en la zona Industrial Vallejo en la Ciudad de México, dos en Guanajuato, una en el Estado de México, San Juan del Río, Querétaro, Guadalajara y Puebla.

Sus 35 Oficinas Regionales de Venta están situadas en puntos estratégicos a través de todo el territorio nacional a fin de proporcionar a sus clientes un servicio eficaz y oportuno. Además, cuenta con una empresa de comercialización en los Estados Unidos.



## Plásticos

El Sector Plásticos de ConduMex dedica sus actividades al desarrollo de productos petroquímicos y plásticos, para la agricultura, empaque, edificación, servicios públicos e industria en general. Cuenta con un conjunto de empresas integradas en torno al PVC que abarca desde la fabricación de resina, compuestos y plastificantes, hasta la manufactura de perfiles, tubería, conexiones plásticas y sistemas de irrigación.

Está organizado en tres divisiones: Materias Primas Plásticas, Manufacturas de PVC y Agrosistemas.

La División Materias Primas Plásticas, a través de nuestra asociada, Grupo Primex, cuenta con tres plantas industriales: en el Estado de México, Puebla y Tamaulipas.

La División Manufacturas de PVC cuenta con tres plantas en el Estado de México y una en Hermosillo, Sonora.

La División Agrosistemas cuenta con quince empresas de servicio técnico en agrosistemas en las que se proporciona diseño y asesoría para la puesta en marcha de sistemas completos de irrigación.

# Principios Generales de Acción

---

**Y**a formas parte de Grupo Condumex, por esto que es importante que conozcas y asumas nuestros Principios Generales de Acción. El comportamiento de cuantos trabajamos en Servicios Condumex y en las empresas del Grupo, se rige por estos principios:

- Impulsar el desarrollo de su empresas, mediante la obtención de un rendimiento justo y adecuado sobre la inversión, como fruto de gestiones de alto grado de eficacia.
- Mantener un estrecho contacto con sus clientes, a fin de satisfacer oportunamente sus necesidades y apoyarlos para el mejor logro de sus propósitos.
- Cultivar las relaciones con los individuos, con las empresas y con los organismos públicos y privados, dentro de las más altas normas de la ética.
- Contribuir al bienestar económico y social del país, por medio de la eficiente fabricación y distribución de los productos y servicios que ofrece.
- Proporcionar a su personal la oportunidad de progreso económico, establecer las condiciones necesarias para favorecer su realización integral como seres humanos.
- Promover un clima laboral que se caracterice por el respeto a la persona humana y a la dignidad del trabajo; por la comunicación positiva y abierta en todos los sentidos; por el reconocimiento a los logros individuales y de equipo; por el estímulo a la creatividad y a la productividad y por la igualdad en las oportunidades de progreso.
- Desarrollar con sus proveedores una sana y permanente relación, basada en el reconocimiento de los mutuos intereses y en la aceptación de la importante participación que tienen para el logro de nuestros objetivos.

# Esperamos de tí...

---



**D**e acuerdo a los Principios Generales de Acción, en ConduMex esperamos de tí un desempeño profesional a la altura de la función que vas a cumplir en la compañía, dentro de las normas de la ética que distinguen a nuestro Grupo:

- Respeto a la dignidad de la persona humana, independiente de su jerarquía en la organización.
- Sentido de responsabilidad en el trabajo.
- Voluntad de colaboración con los demás compañeros de la empresa, para lograr los objetivos comunes.
- Actitud creativa ante la vida y el trabajo.
- Disposición para hacer las cosas con sentido de calidad total.
- Comportamiento apegado a las normas que rigen la vida interna de la Compañía.



# Así Trabajamos



## Nuestro Horario de Trabajo

La semana laboral en Servicios Condomex es de 45 horas, de lunes a viernes, con horario flexible. Tú tienes, en efecto, la posibilidad de escoger tu hora de entrada, en relación con tus planes personales para el uso del tiempo libre. Las opciones son estas:

HORA DE ENTRADA	TIEMPO PARA COMER	HORA DE SALIDA
8:00	13:30 - 14:00	17:30
8:30	14:00 - 14:30	18:00
9:00	14:30 - 15:00	18:30

Si deseas disponer de más tiempo para comer, puedes ponerte de acuerdo con tu jefe para el cambio correspondiente de la hora de salida.

Recuerda que la puntualidad del personal es base del éxito de nuestra empresa. El tiempo no se detiene, minuto perdido es minuto irrecuperable, el tiempo es un recurso no renovable, por ello, calcula bien tu tiempo para que siempre estés presente en tu lugar de trabajo a la hora que hayas elegido para iniciar tus labores.

## Días Festivos

Nuestro año laboral es de 250 días, de lunes a viernes. El calendario oficial de los días no laborables es el siguiente:

- 1o. de Enero: Celebración del Año Nuevo.
- 5 de Febrero: Aniversario de la promulgación de las Constituciones de 1857 y de 1917.
- 21 de Marzo: Natalicio de Benito Juárez.
- Viernes Santo: Conmemoración de la muerte de Jesucristo.
- 1o. de Mayo: Día Internacional del Trabajo.
- 16 de Septiembre: Aniversario del Grito de Independencia.
- 2 de Noviembre: Conmemoración de los difuntos.
- 20 de Noviembre: Aniversario de la Revolución Mexicana.
- 1o. de Diciembre: Cada seis años, toma de posesión del Presidente de la República.
- 12 de Diciembre: Celebración de la Virgen de Guadalupe.
- 25 de Diciembre: Conmemoración del nacimiento de Jesucristo.
- 1er. miércoles de julio: En caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

## Servicios y Prestaciones

### I.M.S.S.

En caso de enfermedad personal, de tu cónyuge o de los hijos que dependan económicamente de ti, deberás dar aviso inmediato a la clínica correspondiente del I.M.S.S., para que el médico los visite y, si el enfermo eres tú, te expida el comprobante respectivo.

Comunícate también a primera hora con el Departamento de Personal, para que tu jefe inmediato esté enterado del motivo de tu ausencia. De regreso a la compañía, entrega la incapacidad que justifica tu ausencia, en el Departamento de Personal.

---

#### Complemento al subsidio del I.M.S.S.

En los casos de enfermedad general, el I.M.S.S. te dará una incapacidad y un subsidio económico. Esta cantidad es menor que el sueldo real correspondiente a las condiciones normales de trabajo. La diferencia entre ese subsidio y tu sueldo neto la recibirás como una prestación de la Compañía.

#### Caja de Ahorros

Todos los empleados podemos aportar voluntariamente, de acuerdo con nuestros ingresos, hasta el 10% del sueldo mensual como tope, para constituir la Caja de Ahorros.

Los mismos ahorradores elegimos en asamblea anual a los administradores de este servicio.

Es posible solicitar préstamos a la Caja de Ahorros, siempre y cuando se cumplan los requisitos que fijan los estatutos de la propia Caja.

Tanto las aportaciones a la Caja de Ahorros como los pagos de estos préstamos se hacen con cargo a la nómina.

La fecha de entrega del ahorro y los intereses que se generen, será acordada por los integrantes de la Asamblea.

#### Regalo por Matrimonio

Si tienes un año de antigüedad en la compañía y contraes matrimonio,

recibirás un regalo para tu hogar. La antigüedad en la empresa tiene relación con la cuantía del regalo:

- De uno a tres años, será por el equivalente a siete días del sueldo que percibas, sin exceder a 60 salarios mínimos.

- A partir del tercer año de antigüedad, el regalo equivaldrá a 15 días de sueldo, sin que supere a 90 salarios mínimos.

#### Regalo por Nacimiento de los Hijos

Cuando ocurra, recibirás por el nacimiento de tu hijo un regalo equivalente a cinco días de tu sueldo.

#### Seguro de Automóvil

Puedes recibir los beneficios del seguro para tu vehículo, el de tu cónyuge e hijos, al participar en el Plan especial que para este fin tiene contratado la compañía.

#### Plan de Gastos Médicos Mayores

Si tú, tu cónyuge o los hijos menores de 24 años que aún dependen económicamente de ti, llegaren a necesitar atención médica por enfermedades o accidentes, la Compañía te apoyará con el Plan de Gastos Médicos Mayores. Si se cumple con los requisitos que este Plan establece, puedes llegar a recuperar un alto porcentaje de las erogaciones hechas por esos conceptos.

El Plan supone una pequeña aportación de tu parte, en proporción distinta si eres soltero o si eres casado.

La información detallada sobre esta prestación la encontrarás en el folleto que te proporcionará el Departamento de Personal.

#### Pensión por Invalidez Total o Fallecimiento

En el lamentable caso de que, teniendo contrato de planta en ConduMex, llegaras a un estado de invalidez total y permanente, recibirás una pensión por parte del I.M.S.S., siempre y cuando ya cuentes con 150 semanas cotizadas en esa institución.

Como esta cantidad es inferior al sueldo neto que te correspondería, nuestra empresa tiene contratado un seguro por el cual te dará un complemento para que, junto con la pensión del I.M.S.S., equivaiga al 75%, aproximadamente, del último sueldo neto que percibías al invalidarte.

Con esta prestación, dispondrás de los recursos que te permitan vivir con mayor decoro en esas circunstancias.

En caso de fallecimiento de un empleado que tenga contrato de planta en la compañía, sus beneficiarios recibirán del I.M.S.S. la pensión que la ley establece y los beneficios de un seguro que tiene contratada nuestra compañía. En esta forma, la suma de la pensión del IMSS y del seguro, resultará el 75% del sueldo neto correspondiente. (Por sueldo neto se entiende: sueldo nominal + prestaciones - impuestos).

Los familiares recibirán, además, una ayuda para sepelio, igual a dos meses del sueldo nominal del fallecido, sin que exceda a diez veces el salario mínimo mensual general, y dos meses extras de sueldo neto, como ayuda familiar.

#### Ayuda para Gastos de Defunción

En el lamentable caso de la muerte de algún pariente en primer grado: padres, cónyuge o hijos, tú recibirás una ayuda especial equivalente a 15 días de sueldo, en una cantidad que no exceda de 60 veces el salario mínimo.

#### Pensión por Jubilación

Esta prestación prevé que al llegar a retirarte de las actividades normales -lo que ocurre entre los 60 y los 65 años de edad- puedas hacerlo con la tranquilidad que te proporciona el disfrutar de un ingreso mensual.

El I.M.S.S. te otorgará una pensión por este motivo, inferior a tu sueldo neto. Buscando disminuir esta diferencia, la compañía tiene constituido un plan que sumado a la pensión del I.M.S.S., te dará una pensión vitalicia que te permita mantener un nivel de vida decoroso.

Todo empleado de planta tiene derecho a este Plan, al cual queda incluido automáticamente a partir de los diez años de antigüedad.

Nuestro Plan de Pensiones por Jubilación es uno de los más avanzados en el medio industrial mexicano.

#### Ayuda Familiar

Por esta prestación puedes recibir hasta el 10% de tu sueldo libre de impuestos, por medio de vales de despensa o para gastos de educación. Para lograr este fin, deberás llenar la forma que te proporcionará el Departamento de Personal.

#### Fondo de Ahorro

Es otra forma para hacer que tu dinero aumente de manera efectiva. En esta opción, puedes aportar libremente hasta el 13% de tu sueldo mensual (límite superior permitido por la Ley del Impuesto sobre la Renta) y la Empresa aportará la misma cantidad, también libre de impuestos.

#### Vacaciones y Prima Correspondiente

Las vacaciones a las que tendrás derecho con goce de sueldo, a partir del primer año cumplido, son superiores a las que fija la Ley Federal del Trabajo. El número de días disfrutables aumenta con la antigüedad en la empresa.

Recibirás también una prima vacacional, variable, igualmente, según la antigüedad.

Los días de vacaciones no serán acumulables a través de los años, por lo que no se podrán reclamar ni el disfrute de las vacaciones ni el pago de las primas correspondientes a más de dos años anteriores.

Años de antigüedad	Días Hábiles por disfrutar	Pago de Prima: días
1	10	4
2	10	5
3	13	8
4	13	10
5 a 6	13	12
7 a 8	14	14
9 a 18	18	18
19 a 28	20	20
más de 29	22	20

### Aguinaldo

En diciembre de cada año, recibirás el pago de un mes de sueldo por concepto de aguinaldo, siempre y cuando hayas trabajado todo el año completo, si no es así, recibirás la parte proporcional que te corresponde.

Además de estos servicios y prestaciones, que son superiores a los que fija la ley, ser parte de Servicios Condomex te da la posibilidad de crecer dentro de uno de los Grupos más dinámicos y productivos del país, ésto en proporción a las capacidades e interés que demuestres.

Así también, te da oportunidad de capacitarte para mantenerte al día en tus conocimientos y habilidades enfocadas al mejor desempeño de tu trabajo.

Reconociendo la importancia que tiene la comunicación como puente dinámico entre todos quienes formamos la empresa, en Servicios Condomex contamos con dos órganos de comunicación interna: Servinotas (boletín mensual) y tableros de avisos, en donde puedes hacer llegar tus sugerencias.

Si este manual no respondió a todas tus inquietudes sobre la empresa y las prestaciones que ésta te otorga, no dudes en preguntar a tu jefe inmediato o en recurrir al Departamento de Personal, donde siempre estaremos dispuestos a ayudarte.





Y recuerda que tu trabajo es valioso en tres dimensiones:

-para ti, porque te proporciona un medio seguro de vida y una garantía para los tuyos además de que te permite desarrollar tus capacidades en bien de la comunidad;

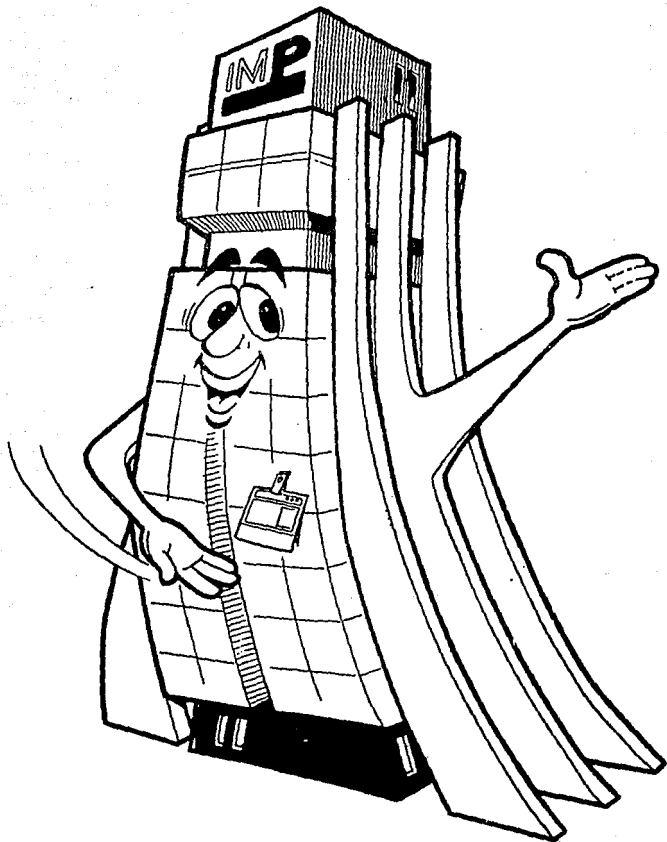
-para la empresa, porque a través de su personal puede alcanzar las metas que se ha trazado;

-para el país, porque a mayor crecimiento y productividad de nuestra empresa, mayor riqueza y desarrollo es generado para México.

Es por todo esto, que es importante que mantengas viva tu creatividad y la compartas, con una actitud siempre de superación constante.

**INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO**

**MANUAL  
DE  
BIENVENIDA**



## MENSAJE DEL C. DIRECTOR GENERAL

ESTIMADO COMPAÑERO :

QUIENES INTEGRAMOS EL INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO TE DAMOS LA MAS CORDIAL BIENVENIDA AHORA QUE PASAS A FORMAR PARTE DE ESTA FAMILIA.

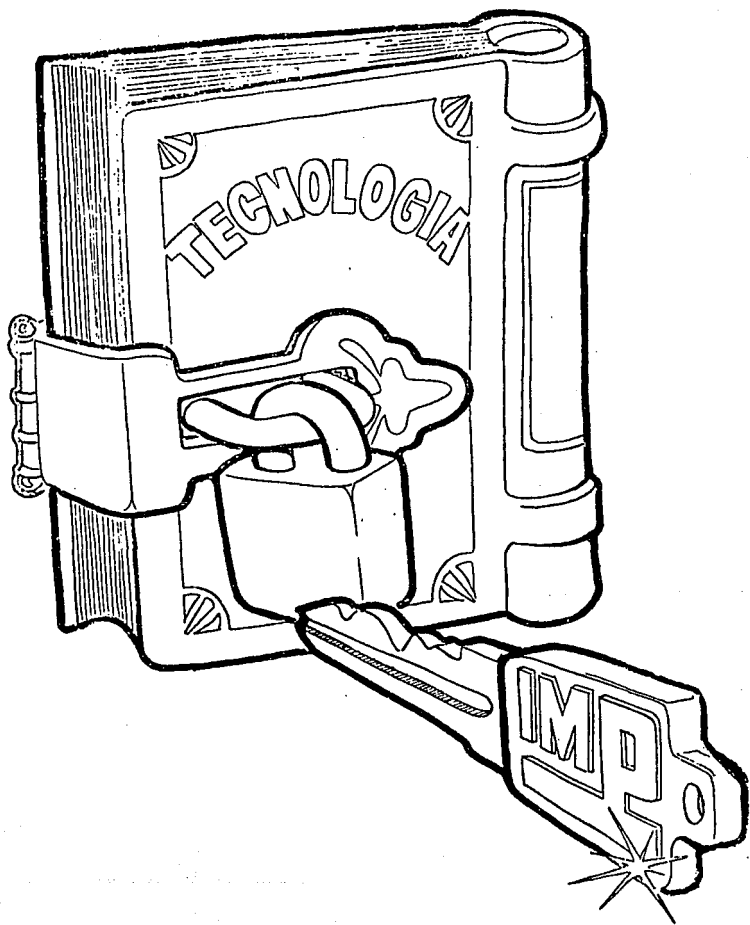
EN PRIMER TERMINO DESEAMOS FELICITARTE POR HABER SIDO SELECCIONADO PARA INTEGRAR LO MAS VALIOSO QUE TIENE NUESTRO INSTITUTO : SUS RECURSOS HUMANOS.

ESPERAMOS QUE TU ESTANCIA EN LA INSTITUCION SEA DURADERA ; QUE DENTRO DE LA MISMA TE LOGRES DESARROLLAR PLENAMENTE Y ENCUENTRES EL CAMINO PARA HACER CARRERA EN LA VIDA, EN LA MISMA FORMA QUE LO HEMOS ENCONTRADO LOS QUE AQUI PRESTAMOS NUESTRO SERVICIO.

SABEMOS QUE EL INTEGRARSE A GRUPOS DE TRABAJO Y A UN NUEVO AMBIENTE LABORAL REQUIERE DE ESFUERZO Y TIEMPO. NOSOTROS ESTAMOS CONSCIENTES DE ELLO Y DESEAMOS AYUDARTE PARA QUE EN BREVE TE ENCUENTRES IDENTIFICADO CON ESTA INSTITUCION, QUE ES DE EXCELENCIA DENTRO DE LA COMUNIDAD CIENTIFICA NACIONAL E INTERNACIONAL.

CON OBJETO DE HACER MAS FACIL TU INTEGRACION, TE HACEMOS LLEGAR ESTE MANUAL, COMO UN MEDIO DE INICIAR TU INDUCCION A NUESTRO INSTITUTO ; EN EL SE ENCUENTRA REBUNIDA LA INFORMACION PRINCIPAL PARA EL DESEMPEÑO DE TU TRABAJO, ASI COMO LAS AYUDAS Y SERVICIOS ADICIONALES QUE TE BRINDA LA INSTITUCION, INCLUYENDO LA DIVERSA REQUERIMENTACION POR LA QUE REQUIMOS. ADEMAS PARA CUALQUIER DUDA RESPECTO DE ESTA INFORMACION, ACUDE A QUIEN MEJOR TE PUEDA ORIENTAR, QUE ES TU JEFE INMEDIATO.

ASIMISMO, ES NUESTRO DESEO DARTTE A CONOCER LOS OBJETIVOS DE ORDEN SUPERIOR Y LA FILOSOFIA CORPORATIVA DEL I.M.P.



## OBJETIVOS DE ORDEN SUPERIOR

- 1.- LOGRAR EL OPTIMO APROVECHAMIENTO DE NUESTROS ENERGETICOS CON TECNOLOGIA DEL INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO.
- 2.- INCORPORAR A MEXICO EN EL AMBITO DE LOS PAISES LIDERES QUE ESTAN DISEÑANDO EL FUTURO.
- 3.- SER UNO DE LOS GUIAS EN LA BUSQUEDA DE LOS CAMINOS PARA LA AUTORREALIZACION DE LOS MEXICANOS.
- 4.- DESARROLLAR EN LA COMUNIDAD DEL I.M.P. UNA CULTURA CORPORATIVA DE PRODUCTIVIDAD, PROFESIONALISMO Y CONCIENCIA SOCIAL.

## FILOSOFIA CORPORATIVA

### ( NUESTRO CREDO )

- 1.- EL I.M.P. FORMA PARTE DE LA GRAN FAMILIA PETROLERA, EN LA CUAL EL OBJETIVO PRINCIPAL CONSISTE EN LA PRODUCCION Y APROVECHAMIENTO OPTIMO DE LOS HIDROCARBUROS.
- 2.- EL TRABAJO Y LA TECNOLOGIA SON, JUNTO CON EL RECURSO HUMANO, LOS ELEMENTOS FUNDAMENTALES CON QUE CUENTA EL PAIS PARA INTEGRAR UNA SOCIEDAD MODERNA Y JUSTA.

- 3.- EL I.M.P. ES UN ELEMENTO CLAVE PARA EL DESARROLLO DE MEXICO, POR MEDIO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA.
- 4.- EL I.M.P. PROMUEVE LA INCORPORACION DE MEXICO AL AMBITO DE LOS PAISES UDERES QUE ESTAN DISEÑANDO EL FUTURO.
- 5.- EL I.M.P. ES UNA FAMILIA EN LA CUAL TODOS ANTEPONE-MOS EL INTERES COLECTIVO AL PERSONAL Y CUYO PERSONA- JE MAS IMPORTANTE ES EL CUENTE.
- 6.- EN EL I.M.P. HEMOS ADOPTADO UNA DISPOSICION POSITIVA AL CAMBIO Y UNA GRAN HUMILDAD PARA APRENDER.
- 7.- TENEMOS LA CONVICCION DE QUE LA UNICA SOLUCION DE NUESTROS PROBLEMAS DE CRISIS ECONOMICA ES GENERAR Y DISTRIBUIR RIQUEZA.
- 8.- EL DESARROLLO DEL I.M.P. ES RESPONSABILIDAD DE TODOS SUS INTEGRANTES, QUIENES DEBEN IMPULSARLO Y PROMOVERLO EN SUS RESPECTIVOS NIVELES.
- 9.- EL I.M.P. TIENE UN AMBIENTE PROPICIO PARA QUE SUS INTEGRANTES LOGREN SU AUTORREALIZACION Y OBTENGAN UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA.
- 10.- EL I.M.P. ES UNA FUERZA QUE NOS IMPULSA A SER MEJORES CIUDADANOS.

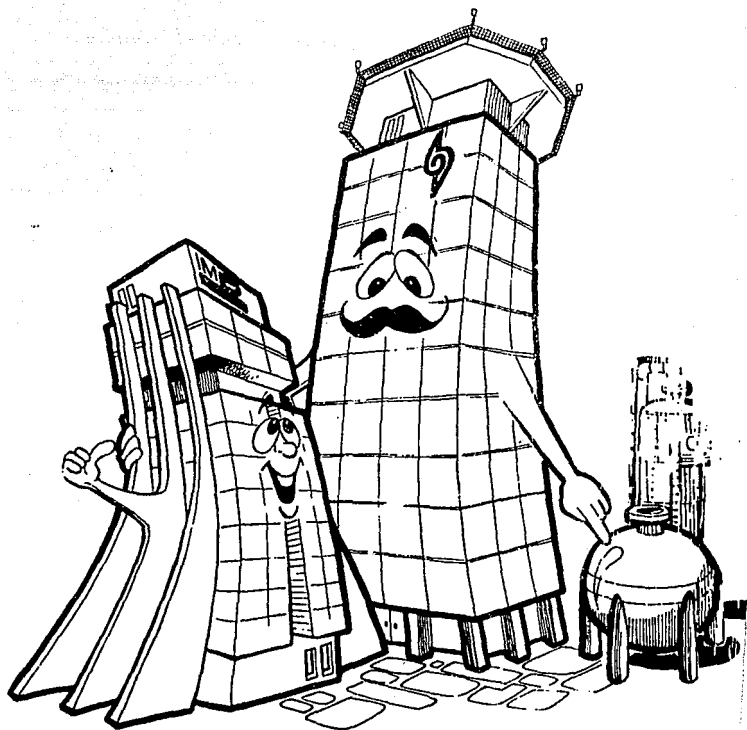
HACEMOS VOTOS PORQUE PRONTO TE SIENTAS ORGULLOSO DE PERTENECER AL INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO, COMO LO ESTAMOS NOSOTROS, Y QUE TE UNAS EN EL ESFUERZO DE MANTENER E INCREMENTAR LA EXCELENCIA EN EL I.M.P., SABEDORES DE QUE EN ELLO ESTA NUESTRO PROPIO EXITO.

RECIBE UN CORDIAL SALUDO.

AFECTUOSAMENTE.

DIRECTOR GENERAL.





## ANTECEDENTES.

DESDE LA CREACION DE PETROLEOS MEXICANOS EN EL AÑO DE 1938 HASTA LA FECHA, HA SIDO NECESARIO ENFRENTAR TODA CLASE DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS; CASI 50 AÑOS DE LUCHA QUE SE INICIO CON LA NECESIDAD IMPERIOSA DE CREAR Y DESARROLLAR TECNOLOGIAS, YA QUE DESDE UN PRINCIPIO ANTE EL HECHO DE LA EXPROPIACION, LAS EMPRESAS EXTRANJERAS SE LLEVARON MANUALES DE OPERACION, PLANOS, ESTUDIOS E INSTRUCTIVOS, EN FIN, TODOS AQUELLOS DOCUMENTOS QUE PUDIERAN SERVIR DE GUIA PARA LEVANTAR A NUESTRA NACIENTE INDUSTRIA PETROLERA EN MANOS MEXICANAS.

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, SE PUDO CONTINUAR TRABAJANDO Y SE LOGRO PAGAR LA DEUDA INTEGRA DE LA NACIONALIZACION, LO CUAL DEJO UN GRAN ANTECEDENTE DE LA CAPACIDAD, UNIDAD Y ESFUERZO DE LOS MEXICANOS, QUE PERMITIERON AL PAIS SALIR ADELANTE DEL RETO PLANTEADO.

EN UN PRINCIPIO PETROLEOS MEXICANOS INTEGRO PEQUEÑOS GRUPOS DE INVESTIGADORES, CUYOS TRABAJOS SE REALIZABAN EN FORMA RELATIVAMENTE INDEPENDIENTE, AUNQUE TENDIENTES A DESARROLLAR TECNOLOGIA Y PREPARAR AL PERSONAL CALIFICADO PARA FUTURAS EXPANSIONES Y CRECIMIENTO, LO CUAL SENTO LAS BASES PARA QUE POR DECRETO PRESIDENCIAL DEL 25 DE AGOSTO DE 1965, SE CREARA EL ORGANISMO QUE SUMINISTRA SERVICIOS TECNOLOGICOS A LA INDUSTRIA EN GENERAL.

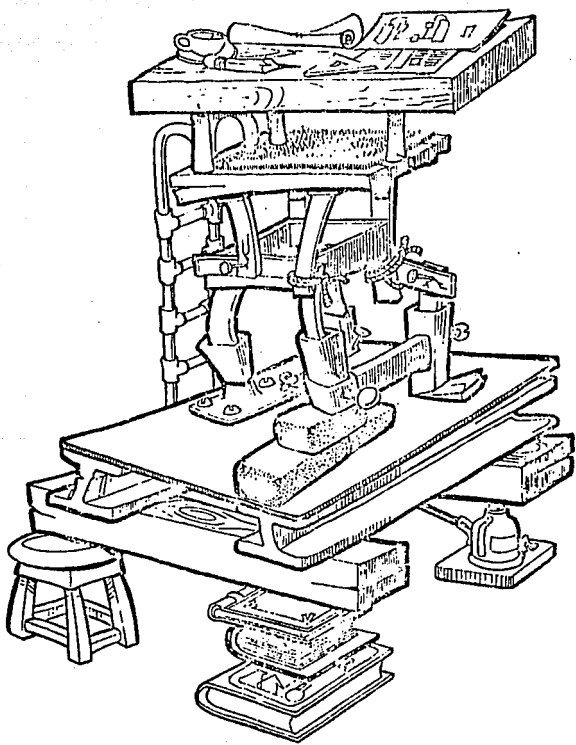
CON ESTAS PERSPECTIVAS ESTABLE COMO OBJETIVOS EL SATISFACER LA CRECIENTE DEMANDA DE LA INDUSTRIA NACIONAL Y EL ESTIMULAR EL DESARROLLO ECONOMICO, MEDIDAS QUE POR SU TRASCENDENCIA COLOCAN A ESTA INSTITUCION EN POSICION DE SER LA PIONERA EN SU TIPO EN TODA AMERICA, Y PIEZA CLAVE DE LA POLITICA ECONOMICA DE MEXICO.

ES UN ORGANISMO PUBLICO, DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO FEDERAL, CON PERSONAL JURIDICA Y PATRIMONIO PROPIOS, CUYAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES ESTAN ENFOCADAS A SERVIR EN FORMA PRIORITARIA A PETROLEOS MEXICANOS.

EL ORGANO DE GOBIERNO QUE RIGE AL INSTITUTO ES SU CONEJO DIRECTIVO Y ESTA FORMADO POR UN PRESIDENTE Y NUEVE CONSEJEROS.

ES AUTOSUFICIENTE, TODA VEZ QUE SE MANTIENE CONTINUA CRECIENDO CON LOS INGRESOS OBTENIDOS POR LOS PAGOS QUE SE REALIZAN A ESTA INSTITUCION GENERADOS POR INVESTIGACION, CAPACITACION Y SERVICIOS QUE LE SON PROPORCIONADOS A OTROS ORGANISMOS DEL GOBIERNO FEDERAL Y A PARTICULARES, E INCLUSO A OTROS PAISES QUE REQUIEREN DE NUESTROS SERVICIOS.

ES UNA FORMA BREVE PODEMOS DECIR QUE LAS FUNCIONES BASICAS SON DE CARACTER PREPONDERANTE TECNICO, EDUCATIVO Y CULTURAL.



## **PRESTACIONES SOCIALES.**

### **1997E.**

**LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO  
GOZAMOS DE LOS SEGUROS, PRESTACIONES Y SERVICIOS SIGUIENTES  
QUE NOS PROPORCIONA EL 1997E. .**

- I. MEDICINA PREVENTIVA.**
- II. SEGURO DE ENFERMEDADES Y MATERNIDAD.**
- III. SERVICIOS DE REHABILITACION FISICA Y MENTAL.**
- IV. SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO.**
- V. SEGURO DE JUBILACION.**
- VI. SEGURO DE RETIRO POR EDAD Y TIEMPO DE SERVICIOS.**
- VII. SEGURO DE INVALIDEZ.**
- VIII. SEGURO POR CAUSA DE MUERTE.**
- IX. SEGURO DE CEBANTIA DE EDAD AVANZADA.**
- X. INDEMNIZACION GLOBAL.**
- XI. SERVICIOS DE ATENCION PARA EL BIENESTAR Y  
DESBARROLO INFANTIL.**
- XII. SERVICIOS DE INTEGRACION A JUBILADOS Y  
PENSIONADOS.**
- XIII. ARRENDAMIENTO O VENTA DE HABITACIONES  
ECONOMICAS PERTENECIENTES AL 1997E.**
- XIV. PRESTAMOS HIPOTECARIOS.**
- XV. PRESTAMOS A MEDIO PLAZO.**
- XVI. PRESTAMOS A CORTO PLAZO.**
- XVII. SERVICIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DEL  
TRABAJADOR Y DERECHOHABIENTES.**
- XVIII. SERVICIOS TURISTICOS.**
- XIX. PROMOCIONES CULTURALES.**
- XX. SERVICIOS FUNERARIOS.**

**EL GOBIERNO FEDERAL NOS OTORGA :**

- SEGURO DE VIDA BASICO.**
- SEGURO COLECTIVO DE RETIRO.**
- SEGURO CAPITALIZABLE.**

## **RECURSOS HUMANOS.**

DENTRO DEL INVENTARIO DE RECURSOS HUMANOS, EL I. M. P. CUENTA CON PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO, CON DIVERSOS NIVELES ACADÉMICOS, TALES COMO DOCTORADOS, MAESTRIAS, LICENCIATURAS Y PASANTIAS, INDEPENDIEMENTE DE TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS.

## **DIRECCION POSTAL.**

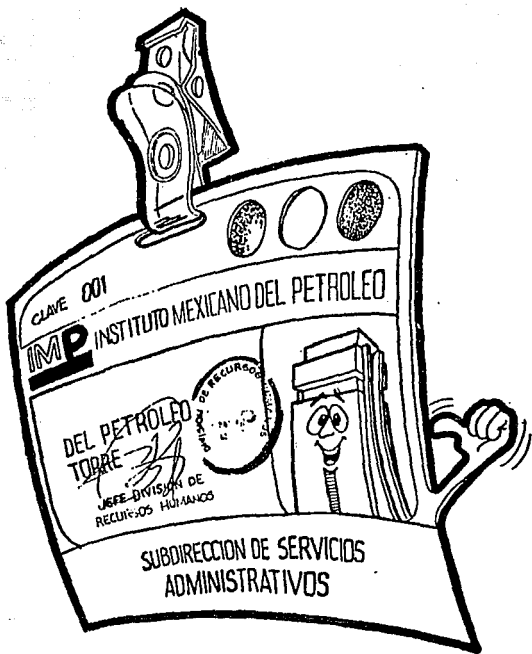
LA DIRECCION POSTAL DEL I. M. P. ES:  
EJE CENTRAL LAZARO CARDENAS NORTE NUM. 152 (ANTES AV. DE LOS CIENTO METROS).  
COLONIA SAN BARTOLO ATEPEHUACAN,  
C. P. 07730  
MEXICO, D. F.  
APARTADO POSTAL 14-805  
TELEFONOS DEL CONMUTADOR: 567-6600, 567-9100 Y  
368-5911.

**ADICIONALES ESTABLECIDAS EN EL I.M.P.**

- **BEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES PERSONALES - PARA LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN VIAJES POR COMIBIONES DE TRABAJO.**
- **BEGURO DE VIAJE (TRABLADO AEREO) PARA LOS TRABAJADORES COMIBIONADOS OFICIALMENTE.**
- **PLAN DE PENBIONES I.M.P.**

**EXAMENES MEDICO Y PSICOMETRICO.**

**PARA UN MEJOR CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE NUEVO INGRESO A ESTE INSTITUTO, DEBEN PRESENTARSE LOS EXAMENES MEDICO Y PSICOMETRICO A LA BREVEDAD POSIBLE, CON OBJETO DE QUE SECUBRAN LOS REQUISITOS MINIMOS ESTABLECIDOS.**





## IDENTIFICACION.

CON OBJETO DE PROPORCIONAR UNA MAYOR SEGURIDA E IDENTIFICARSE COMO MIEMBRO DE NUESTRA GRAN FAMILIA, TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO DEBERA PORTAR EN LUGAR VISIBLE SU GAFETE DE IDENTIFICACION, EL CUAL TE SERA PROPORCIONADO POR LA DIVISION DE RECURSOS HUMANOS.

## HORARIOS DE TRABAJO.

EN EL INSTITUTO SE TIENE COMO JORNADA LABORAL ORDINARIA DE LAS 8.00 A LAS 15.00 HORAS, DE LUNES A VIERNES, CUBRIENDO DE ESTA MANERA UN TOTAL DE 35 HORAS A LA SEMANA. POR RECEBERIADES ESPECIFICAS DE TRABAJO, SE CUENTA TAMBIEN CON UNA EXTENSION DE JORNADA, QUE CONOCE COMO REGIMEN DE 40 HORAS, Y QUE SE COMPLETA DE LAS 16.00 A LAS 18.30 HORAS, LOS DIAS MARTES Y JUEVES.

TAMBIEN EXISTEN HORARIOS ESPECIALES, QUE POR RAZONES DE TRABAJO ESPECIFICO SON DIFERENTES A LOS ANTES MENCIONADOS. SI TU TE ENCUENTRAS EN ESTE CASO, TE LO INFORMARA OPORTUNAMENTE TU JEFE INMEDIATO.

## VACACIONES.

POR CADA SEIS MESES CONSECUTIVOS DE SERVICIOS QUE PRESTES AL INSTITUTO, TENDRAS DERECHO A DISFRUTAR DE DIEZ DIAS HABILES DE VACACIONES. ADEMAS POR CADA CINCO AÑOS DE ANTIQUEDAD COMPLETA DE SERVICIOS, SE TE CONCEDE UN DIA ADICIONAL DE VACACIONES AL AÑO, EN EL PERIODO QUE ELIJAS.

### **SEGURIDAD.**

CON EL FIN DE PREVENIR RIEGOS DE TRABAJO Y MEJORAR LA SEGURIDAD EN NUESTRO INSTITUTO, SE TIENEN ESTABLECIDOS CURSOS TEORICO-PRACTICOS DE SEGURIDAD, A LOS CUALES PODRAS ASISTIR.

### **ESTACIONAMIENTO.**

EL INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO CUENTA CON ESPACIOS PARA EL ESTACIONAMIENTO DE VEHICULOS TANTO OFICIALES COMO DE TRABAJADORES Y VISITANTES; SU FUNCIONAMIENTO ESTA SUJETO A UN CONTROL, DEL QUE TU JEFE INMEDIATO PODRA DARTTE MAYORES INFORMES.

### **SERVICIOS MEDICOS.**

EL INSTITUTO CUENTA CON LOS SERVICIOS MEDICOS NECESARIOS PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA.

### **ACTIVIDADES CULTURALES, SOCIALES Y DEPORTIVAS.**

NUESTRO INSTITUTO FOMENTA LA REALIZACION DE ACTIVIDADES ORIENTADAS AL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS TRABAJADORES, TALES COMO TEATRO, DANZA, MUSICA, PINTURA, GRABADO, ESCULTURA, FOTOGRAFIA, FUTBOL, KARATE, AEROBICOS, AJEDREZ, ETCETERA, FUERA DE LOS HORARIOS ESTABLECIDOS.

EN TU DEPENDENCIA PUEDES RECABAR MAYOR INFORMACION SOBRE PARTICULAR.

### **BIBLIOTECA.**

EN EL I.M.P. CONTAMOS CON UN CENTRO DE INFORMACION CIENTIFICA Y TECNICA QUE PROPORCIONA SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACION ESPECIALIZADA, ENLAZADA CON OTROS BANCOS DE INFORMACION NACIONALES Y EXTRANJEROS.

### **CAPACITACION.**

NUESTRO INSTITUTO COADYUVA A LA SUPERACION DE SUS TRABAJADORES MEDIANTE UN SISTEMA DE CAPACITACION, DEL CUAL PUEDES INFORMARTE A TRAVES DE TU JEFE.

### **RESGUARDOS.**

ES MUY CONVENIENTE QUE RECUERDES QUE EL I. M. P. TE PROPORCIONARA TODOS LOS MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPO QUE REQUIERAS PARA EL MEJOR DESEMPEÑO DE TUS LABORES; EL EQUIPO Y HERRAMIENTAS QUEDAN BAJO UN RESGUARDO QUE TE REQUERIRA LA DIVISION DE RECURSOS MATERIALES. EN CASO DE QUE CAMBIES DE ADSCRIPCION, EXTRAVIES ALGO DE LO QUE SE TE PROPORCIONO O SE DESCOMPONGA, ETCETERA, DEBERAS ACTUALIZARLO EN ESA MISMA DEPENDENCIA.

### **DIAS DE PAGO.**

EN NUESTRA INSTITUCION LA FORMA DE PAGO SE EFECTUA CATORCENALMENTE, POR LO GENERAL A TRAVES DE PERSONAL HABILITADO COMO PAGADOR EN TU PROPIA DEPENDENCIA; ES CONVENIENTE QUE ACUDAS A TU JEFE INMEDIATO PARA QUE TE INDIQUE LOS LUGARES HABITUALES PARA QUE COBRES OPORTUNAMENTE TUS PERCEPCIONES.

IMPRESO EN EL  
**INSTITUTO MEXICANO DEL PETROLEO**  
SUBDIRECCION GENERAL DE CAPACITACION  
Y DESARROLLO PROFESIONAL  
DIVISION EDITORIAL

---

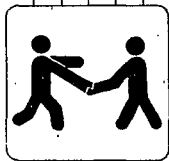
## BIENVENIDA

---

**¡Bienvenido a GRUPO TM!**

Desde este momento cuente con el apoyo de todos los que formamos la familia TM para el buen desempeño de sus funciones.

En GRUPO TM consideramos que el elemento humano es primordial para el desarrollo de toda organización, por eso usted, a través de un proceso de selección de personal ha sido elegido para formar parte de nuestro GRUPO. Esta decisión se basa en que estamos seguros que usted reúne los requisitos necesarios para desempeñar con éxito el puesto para el cual ha sido contratado.



---

Y ahora que forma parte del GRUPO TM lo invitamos a ser partícipe de nuestro esfuerzo y entusiasmo a fin de fortalecer e incrementar aún más nuestra Empresa.

**A t e n t a m e n t e ,**

**ING. JORGE IBARRA G.**  
**Director General.**

---

## BREVE HISTORIA DE GRUPO T.M.

---

En el año de 1971, en México, D.F., el Ing. Jorge Ibarra González y el Ing. Adolfo Ramos Carpizo inician las actividades del GRUPO con la empresa Telemation de México, S.A. cambiando su nombre posteriormente a Teknomérica, S.A. de C.V. integrándose el Ing. Andrés Martínez Marín en 1978.

En 1979 se creó TELEMEDIA PRODUCCIONES con el Sr. Miguel Angel Valle como Gerente de Producción.

En 1983 se integra al GRUPO, ALARMAS GUARDIAN, y en 1984 se une el Sr. Rafael Quezada Pineda.





---

Así, se dió inicio a lo que ahora es la familia TM, que está formada actualmente por siete Empresas:

**TEKNOMERICA, S. A. DE C. V. (1971).** Es una Empresa cuyo giro se orienta hacia la distribución de Equipos de Televisión Profesional, Videograbadoras, Sistemas de Edición Computarizada y Monitores de Televisión.

**TELEMEDIA PRODUCCIONES, S. A. DE C. V. (1979)** Centro de Producción y Post-producción de televisión, para programas de capacitación, documentales y Comerciales.

**ALARMAS GUARDIAN, S. A. DE C. V. (1983),** Esta Empresa está dedicada a brindar seguridad a través de sistemas electrónicos avanzados como sistemas de alarmas- contra robo, asalto e incendio y sistemas sofisticados de seguridad como circuitos cerrados de T.V., sistemas de control de acceso electrónico y sistemas de intrusión. Actualmente esta empresa cuenta con una sucursal en Cd. Satélite; y con Alarmas Guardián del Centro en Querétaro, Qro.

---

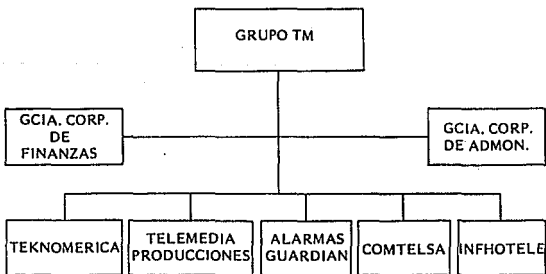
**COMTELSA, S.A. de C.V. (1988).** Empresa comercializadora que cuenta con dos divisiones: Hotelería Electrónica y Telecomunicaciones.

En el área de Hotelería, la venta de chapas electrónicas y cajas fuertes con sistema digital y sistemas de automatización, en el área de Telecomunicaciones, venta de estaciones terrestres para redes privadas.

**INFHOTELE, S.A. DE C.V. (1988).** Empresa cuya actividad primordial es la de ofrecer información turística a los huéspedes de los hoteles a través de circuitos cerrados de televisión...

**Telemarketing, S.C. (1980).** Empresa Corporativa que fue creada para dar apoyo tanto financiero como administrativo a todas las Empresas del Grupo.

**ORGANIGRAMA DEL GRUPO**



---

## FILOSOFIA DEL GRUPO

---

La filosofía y Valores en que se fundamenta la toma de decisiones del GRUPO TM, es parte de la historia, experiencia y reflexión de todos los que tenemos la responsabilidad de orientar a nuestra Empresa plasmando los valores, las creencias y misión que han servido y deben seguir impulsando a todos los que trabajamos en el GRUPO TM para mantener y superar nuestros estándares de efectividad.

El contenido de este enunciado, es el reflejo de nuestro presente y manifiesta el querer Ser del GRUPO, es una invitación a que todos construyamos nuestro futuro.

---

**El reto y la responsabilidad de todos los que integramos el GRUPO es convertir en hechos y evaluar nuestra actuación en relación a nuestros valores.**

**Lograr la Excelencia significa ser congruentes con lo que sostenemos como filosofía logrando simultáneamente la satisfacción de nuestros clientes y la autorealización de quienes trabajamos en el GRUPO.**

## VALORES DEL GRUPO

---

Los valores e ideas que orientan nuestras acciones son:

- La calidad es el cumplimiento total de las especificaciones de los servicios y productos que ofrecemos.
- Ofrecemos productos y servicios que cumplan con los requerimientos de nuestros clientes.
- Estableceremos y mantendremos un sistema para prevenir más que detectar cualquier falla dentro de todos los elementos de nuestras actividades productivas y comerciales.
- Le daremos una alta prioridad en comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, como un grupo orientado al mercado.
- Brindaremos los servicios internos con calidad, puntualidad y sobre todo con PROFESIONALISMO.

---

Para lograr nuestra misión creemos y estamos comprometidos en dar nuestro mejor esfuerzo por convertir en hechos los siguientes valores:

**HONESTIDAD  
RESPECTO AL INDIVIDUO  
PROFESIONALISMO**

## MISION

La misión del GRUPO TM y de las Empresas que lo forman son:

**GRUPO TM.-** Es un conjunto de Empresas Nacionales, orientadas a satisfacer las necesidades de la Comunicación y de Seguridad, mediante sistemas electrónicos de la más alta tecnología, respaldadas por servicio profesional.

**TEKNOMERICA, S.A. DE C.V.-** Es una Empresa Nacional dedicada a satisfacer las necesidades de la Industria de la televisión, mediante la venta, diseño, instalación y servicio de sistemas y equipo de audio y video, de la más alta calidad, buscando su proyección internacional.



---

**TELEMEDIA PRODUCCIONES, S.A. DE C.V.**— Es una Empresa dedicada a brindar servicios profesionales en materia de post-producción y producción de programas de televisión de la más alta calidad, utilizando el equipo más adecuado.

**ALARMAS GUARDIAN, S.A. DE C.V.**— Es una Empresa nacional, orientada a la satisfacción de la necesidad de seguridad a través de la venta, diseño e instalación de sistemas electrónicos de la más alta tecnología, respaldada con servicio profesional.

---

COMTELSA, S. A. DE C. V. Compañía dedicada a satisfacer las necesidades del mercado de comunicación vía Satélite y los de seguridad y automatización dentro de la industria hotelera, contando con equipo de radiocomunicación de la más alta tecnología.

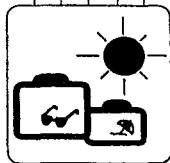
INFHOTELE, S. A. DE C. V. Empresa de Información Turística y Comercial sobre servicios y centros de esparcimiento locales, mediante la producción de documentales que le indiquen al turismo las diferentes opciones recreativas y culturales.

## VACACIONES

El GRUPO otorga los días de vacaciones de acuerdo a los años de trabajo que el Empleado tenga en el mismo, los cuales podrán disfrutarse dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento de años de servicios en el Grupo según \*LFT.

AÑOS DE SERVICIO	DIAS A DISFRUTAR
1	6
2	8
3	10
4 a 8	12
9 a 13	14
14 a 18	16
19 a 22	18

\* Ley Federal del Trabajo



## DÍAS FESTIVOS

Los días de descanso que la Empresa concede, así como aquéllos que son de descanso obligatorio según la Ley Federal del Trabajo (LFT).

### DÍAS CONCEDIDOS POR LFT

Enero 1o.  
Febrero 5  
Marzo 21  
Mayo 1o.  
Septiembre 16  
Noviembre 20  
Diciembre 25  
\* Diciembre 1o.

### DÍAS CONCEDIDOS POR LA EMPRESA

Jueves Semana Santa  
Viernes Semana Santa  
Mayo 10 (A partir de las 14 hrs.)  
Septiembre 15  
Noviembre 2  
Diciembre 12  
Diciembre 24  
Diciembre 31



\* Cada seis años cuando se realiza la toma de posesión de la Presidencia de la República.

Es facultad de la Dirección General, modificar los días de descanso que otorga la Empresa al personal.

## DESPENSA

La Empresa considera que sus empleados deben de tener la posibilidad de adquirir los artículos que satisfagan las necesidades relevantes de su familia, por eso le otorga a usted el equivalente al 8% del sueldo mensual en Vales de Despensa, canjeables en distintos Centros Comerciales cercanos a su domicilio. Esta prestación se paga mensualmente proporcionando al trabajador el respectivo beneficio fiscal que repercute e incrementa su sueldo neto.

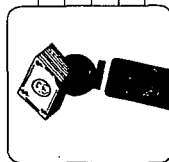


## AGUINALDO

---

Nuestro aguinaldo es de quince días de sueldo de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y se paga antes del 20 de Diciembre de cada año.

Los empleados que hayan ingresado en el transcurso del año, tendrán derecho a la parte proporcional de aguinaldo que corresponda al tiempo trabajado en el año.



## **PUNTOS IMPORTANTES QUE USTED DEBE CONOCER**

### **CONTRATACIONES**

Cuando usted ingrese firmará los siguientes documentos:

- Contrato Individual de Trabajo
- Aviso de Alta al Seguro Social
- Gafete -- Credencial

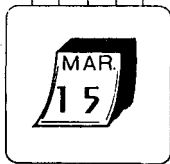


## DIAS DE PAGO

La Empresa paga al personal de Teknomérica, Telemedia, Contelsa, Telemarketing y al personal administrativo de AGSA, en forma quincenal. Los días de pago son el 15 y el último día hábil de cada mes.

Al personal de instalaciones de AGSA se le paga los viernes de cada semana.

La forma en que usted recibirá su sueldo le será comunicado por la Gerencia de Recursos Humanos en el momento de su contratación.





## DIAS LABORALES Y HORARIOS

---

Todo el Grupo trabaja de lunes a viernes con diferentes horarios entre las 8:30 y las 20:30 hrs.

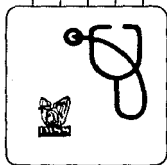
Para entrar a las instalaciones fuera de estos días y horarios se necesita autorización por escrito del gerente de área.



## SUS DERECHOS ANTE EL IMSS

El Seguro Social tiene beneficios de importancia para usted y su familia en caso de:

- Accidentes de Trabajo y enfermedades generales.
- Maternidad.
- Invalidez, vejez, cesantía y muerte (pensiones).
- Fondo de sepelio.
- Viudez y Orfandad (pensiones).
- Matrimonio (dote).



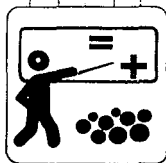
---

Además del Asegurado, tienen derecho a los servicios y algunas prestaciones del Instituto:

- La Esposa.
- A falta de esposa, la compañera o concubina.  
Es decir la mujer con la cual el asegurado ha vivido durante los últimos cinco años anteriores o con la que ha tenido hijos.
- Los hijos menores de 16 años o hasta 25 si están estudiando.
- Los padres del asegurado en el caso de que convivan y dependan económicamente de él.

## CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

El Recurso Humano es para la Empresa su activo más valioso, por esta razón se le exhorta a adquirir una mayor especialización en sus funciones. Es política de la Empresa el brindar a sus colaboradores la oportunidad de desarrollarse, razón por la cual, cuando existe una vacante en los niveles superiores, se considera como candidato en primera instancia al empleado interno, siempre que éste cubra con los requisitos del puesto.



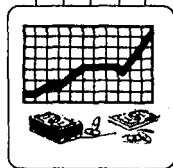
---

## ADMINISTRACION DE SUELDOS

---

Es política de la Empresa mantener al personal dentro de un rango adecuado de remuneración, a través de ofrecer sueldos acordes con la responsabilidad desempeñada, mediante prestaciones que incrementen el ingreso real de los empleados.

La situación del mercado de sueldos y la evaluación de actuación que el jefe hace a sus colaboradores, son los únicos determinantes para fijar las nivelaciones o incrementos de sueldo del personal.



---

## QUE ESPERA LA EMPRESA DE SU PERSONAL

---

### • RESPONSABILIDAD Y ENTUSIASMO

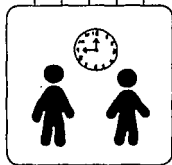
El trabajo que usted desempeña es de gran importancia para el GRUPO, ya que todos los puestos, sin excepción, son las células que le dan vida y movimiento a nuestras Empresas.

Por lo tanto, su esfuerzo, efectividad y entusiasmo deberán ser factores imprescindibles al realizar las actividades que tenga asignadas, con el fin de lograr los resultados deseados.

Nuestro GRUPO logra cada día mayor prestigio y crece más, por lo que tiene el compromiso de mejorar su eficiencia y servicio, a través de un esfuerzo permanente de todo su equipo humano.

### • BUENA DISPOSICION

El GRUPO considera necesario que exista disciplina y orden en todas las actividades que realice su personal, así como que muestre buena disposición para acatar y respetar las normas internas de funcionamiento que estén establecidas.



---

Este punto es importante para que usted pueda trabajar adecuadamente dentro de una Empresa bien organizada, que le podrá ofrecer en todo momento seguridad y estímulo en su trabajo.

● BUENAS RELACIONES

El trabajo nos brinda la oportunidad de realizarnos, de crear y de ser útiles a la sociedad y a nuestras familias. A él dedicamos gran parte de nuestro tiempo y en él tenemos derecho a fomentar el compañerismo y la amistad en el grupo de trabajo, lo que redundará en un sano y cordial ambiente de trabajo.

---

### **BUENOS HABITOS**

- Sea usted puntual, cumplido y responsable.
- Cuide su presentación personal.
- Cuide como si fuera propio el equipo de trabajo de la Compañía.
- Cuide que se mantenga la confidencialidad de la información de la Empresa.
- Desarrolle iniciativa propia; el Grupo TM ayuda y respalda a Empleados que tengan esas cualidades y en consecuencia les brinda mejores oportunidades.

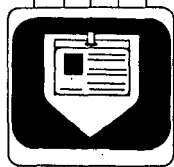


---

## GAFETE DE IDENTIFICACION

Como medida de seguridad del personal, es obligatorio el uso del gafete de identificación que proporciona la Gerencia de Recursos Humanos en el momento de su contratación, el cual le servirá además para tener acceso a las instalaciones de la Empresa.

Los gafetes identifican también a los empleados de las Empresas del Grupo mediante colores diferentes en el fondo de la fotografía. Esta fotografía se tomará en el área de Recursos Humanos.



---

Con el logotipo TM:

Fondo Verde.— TEKNOMERICA y COMTELSA

Fondo Azul.— TELEMEDIA E INFHOTELE

Fondo Rojo.— ALARMAS GUARDIAN. Personal  
Administrativo.

Fondo Gris — Telemarketing.

Con el logotipo de Alarmas Guardián:

Fondo Rojo.— Personal de Instalaciones.

Este gafete se debe de portar en forma visible mientras  
permanezca en las instalaciones de la Empresa.

## ACTIVIDADES RECREATIVAS

---

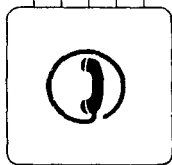
La Empresa fomenta la convivencia de los empleados a través de eventos motivacionales que logren la integración, creando un agradable ambiente de trabajo, mediante el apoyo a la iniciativa del personal en la realización de eventos deportivos y recreativos.



## TELEFONO

El teléfono es una herramienta vital en las operaciones de la Empresa y por ello solicitamos su colaboración para hacer uso racional de éste.

Observe las siguientes medidas: Sea breve y conciso, evite pedir que se comuniquen con usted a menos que sea necesario, si no va a estar en su lugar de trabajo y no hay quien conteste, avise a recepción en que extensión se le puede localizar y por favor reduzca sus llamadas personales, este punto es uno de los más importantes.



## PRACTICAS NO PERMITIDAS

- Presentarse a trabajar en estado de ebriedad o bajo la influencia de cualquier narcótico.
- Introducir armas o bebidas embriagantes a las instalaciones de la Empresa.
- Sacar del edificio, sin autorización previa por escrito, documentos o equipo propiedad de la Empresa.
- Insultar o provocar riñas dentro del Centro de Trabajo.
- Faltar a su trabajo sin motivo justificado y sin autorización previa.
- Revelar cualquier información confidencial de la Empresa.
- Efectuar rifas, colectas, o venta de objetos dentro de las horas de trabajo.



- 
- Abrir escritorios ajenos.
  - Ser negligente, insubordinado, o influir en sus compañeros para que lo sean.
  - Utilizar los tableros para avisos que no han sido particularmente autorizados por la Gerencia de Recursos Humanos.

---

#### **CAMBIO DE DOMICILIO O TELEFONO**

**Cuando cambie de domicilio, de número telefónico o estado civil, favor de avisar inmediatamente a la Gerencia de Recursos Humanos ya que es indispensable que sus datos estén actualizados.**





•Publicado por la Gerencia de Recursos Humanos

