



48
2EJ
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**EL MANUAL DE INDUCCION EN LA SUBDIRECCION
GENERAL DE PROTECCION AL SALARIO DEL ISSSTE**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
LUZ MARIA MORALES PACHECO

ASESOR DEL SEMINARIO: L.A. MANUEL RESA MONROY



MEXICO, D. F.

1995
FALLA DE ORIGEN

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.

*A la Facultad de Contaduría y
Administración y maestros con
el más sincero agradecimiento.*

*Con agradecimiento y respeto
al Lic. Manuel Resa Moray
por su tiempo y ayuda en la
realización de este trabajo.*

A mi esposo:
*Quién con su amor y apoyo
logró motivar la culminación
de este esfuerzo.*

A mi madre y hermano:
*Con profundo cariño y
respeto.*

A mis abuelos y tíos:
*Por el apoyo que siempre me
brindaron y en especial a mi
tía Felisa, por su confianza
y cariño.*

INTRODUCCION.....	1
-------------------	---

1. ADMINISTRACION DE PERSONAL

1.1. Definiciones.....	4
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Importancia.....	7
1.4. Planeación de los Recursos Humanos.....	8
1.5. Reclutamiento de Personal.....	10
1.6. Selección y Contratación de Personal.....	12
1.7. Capacitación y Desarrollo de Personal.....	19

2. INDUCCION DE PERSONAL

2.1. Definición.....	27
2.2. Necesidad.....	27
2.3. Propósito.....	28
2.4. Beneficios.....	28
2.5. Responsabilidad.....	29
2.6. El Primer Día de Trabajo.....	30
2.7. Programa de Inducción.....	33
2.8. ¿Qué es un Manual?.....	36
2.9. Manual de Inducción.....	42

3. INVESTIGACION DE CAMPO

3.1. Investigación Documental

3.1.1. Reseña Histórica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales (ISSSTE).....	48
. Organograma.....	49
3.1.2. Reseña Histórica de la Subdirección General de Protección al Salario.....	50
. Organograma.....	52

3.2. Metodología de la Investigación	
3.2.1. Objetivos.....	54
3.2.2. Planteamiento de la Hipótesis.....	55
3.2.3. Determinación de la Muestra.....	56
3.2.4. Cuestionario.....	59
3.2.5. Análisis de la información	
A. Gráficas de la información.....	62
B. Interpretación de la información.....	73
4. PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA LA SUBDIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL SALARIO.....	76
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES.....	122
BIBLIOGRAFIA.....	123

I N T R O D U C C I O N

El presente seminario de investigación se realizó con el propósito de detectar la importancia de contar con un manual de inducción, en este caso, para la Subdirección General de Protección al Salario, del ISSSTE.

Un manual de inducción es un documento que nos permite visualizar rápidamente aspectos generales de una organización como son: su historia, objetivos, giro, estructura, políticas, prestaciones, derechos, obligaciones, etc., con la finalidad que el personal de nuevo ingreso se integre en el menor tiempo posible a su grupo de trabajo y a la organización en general.

Asimismo sabemos que los recursos humanos son parte vital de una organización, por lo tanto ésta debe preocuparse por el bienestar de su personal desde el primer día de trabajo, lo que dará como resultado lograr la máxima eficiencia de los mismos.

Para la presentación de este seminario de investigación, el estudio se dividió en cuatro capítulos de los cuales dos son la parte teórica y dos la parte práctica.

En el primer capítulo abordamos los aspectos más importantes de la Administración de Personal enfocados al estudio, como son: definición, importancia, planeación de los recursos humanos, reclutamiento, selección y contratación, etc.

En el segundo capítulo estudiamos la Inducción de Personal por ser la parte central de la investigación, asimismo abordamos lo relacionado con los manuales y específicamente los manuales de inducción.

En el Tercer Capítulo contiene el desarrollo de la investigación de campo, misma que se dividió en dos partes: la primera abarca en forma resumida los antecedentes generales del ISSSTE y de la Subdirección General de Protección al Salario, así como el organograma correspondiente. En la segunda parte se desarrolla la metodología de investigación utilizada.

El último capítulo presenta una propuesta de un manual de inducción para la Subdirección General de Protección al Salario del ISSSTE.

CAPITULO 1

ADMINISTRACION DE PERSONAL

DEFINICIONES

La Administración de Personal es una subárea de la Administración General, el término de personal se refiere a las actividades humanas, es decir, que la Administración de Personal se relaciona principalmente con la fuerza de trabajo o el personal. Existen en la actualidad diversos términos sobre la Administración de Personal como la Administración de los Recursos Humanos, Relaciones Industriales, Relaciones Laborales, Dirección de Personal etc., sin embargo el término más utilizado es de la Administración de Personal, esto debido a que es más comprensible y tiene un panorama más amplio.

Existen diversas definiciones de lo que es la Administración de Personal dadas por diferentes autores de las cuales mencionaremos algunas de ellas:

Para Andrew F. Sikula

" La Administración de Personal es la implantación de los recursos humanos (fuerza de trabajo) por y dentro de una empresa".

Para Edwin B. Flippo

" La Administración de Personal es el planteamiento, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, remuneración, integración y mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos individuales y sociales de la empresa".

Para Fernando Arias Galicia

" La Administración de los Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización en beneficio del individuo, la organización y del país en general".

Para Francisco Sánchez Barriga

" La Administración de Recursos Humanos, es una función que tiene como propósito fundamental equilibrar las fuerzas complementarias organizacionales que son la del capital invertido y la que representa la fuerza de trabajo con el objeto de cumplir ante la sociedad con una labor social que le ha permitido su existencia y que se verá reflejada en el bienestar que aporte a sus trabajadores y a la sociedad a la cual pertenece".

Para Idalberto Chiavenato

" La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, en la organización, en el desarrollo y en la coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo".

Con base en las definiciones anteriores puedo expresar la siguiente definición:

"La administración de personal es una función de la administración general, que a través de la aplicación del proceso administrativo, aprovecha al máximo los recursos humanos disponibles para alcanzar con éxito los objetivos de una organización".

OBJETIVOS

1. Proporcionar a la organización el personal necesario para el desempeño de sus actividades con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos.
2. Lograr la máxima eficiencia y eficacia de cada trabajador.
3. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, desarrollo y satisfacción plena de recursos humanos y alcance de los objetivos individuales; y
4. Desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para hacerlo más satisfactorio a si mismo y a la colectividad en que se desenvuelve.

I M P O R T A N C I A

Como sabemos una organización para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos que se clasifican en tres grupos:

a) **Recursos Financieros**

Son todos los bien financieros necesarios para la operación de la empresa.

b) **Recursos Materiales**

Son todos aquellos medios que requiere para la operación de la misma como son: materia prima, maquinaria, herramienta, etc. Así como los medios informativos que proporcionen orientación para desarrollar soluciones (sistemas, procedimientos, diagramas, organigramas, manuales).

c) **Recursos Humanos**

Comprenden no solo el esfuerzo y la actividad humana, sino que también otras funciones como son: conocimientos, experiencia, motivación, aptitudes, habilidades, etc.

Como vemos los recursos humanos son parte vital de importancia, que sin estos, los recursos financieros y materiales, no podrían operar plenamente, por ello la Administración de Personal se encarga del bienestar del elemento humano dentro de su puesto, departamento y organización.

PLANEACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

La planeación de los recursos humanos es un proceso que consiste en determinar las necesidades de personal y los medios para satisfacer y llevar a cabo los planes de una empresa. Este proceso implica contar con el número y tipo adecuado de personas en el lugar correcto, en el momento exacto, realizando el tipo de trabajo correcto, lo que dará como resultado un beneficio máximo tanto para la empresa como para el trabajador.

En otras palabras la planeación de los recursos humanos, significa proyectar y pronosticar las funciones actuales de personal hacia un futuro. Para esta planeación deberán de anticiparse los proyectos a futuro de una organización y el ambiente de trabajo, para después poder detectar las necesidades de personal a estas condiciones, tomando en cuenta factores internos y externos de la organización.

Dentro de los factores externos a considerarse en esta planeación de recursos humanos tenemos: Pronósticos de negocios, expansión y crecimiento, cambios estructurales y de diseño, criterios administrativos, actitud del gobierno, actitud del sindicato, combinaciones de las capacidades humanas y el producto y por último a considerar la competencia internacional.

La planeación de los recursos humanos esta compuesta por una serie de pasos cronológicos que son los siguientes:

A. OBJETIVO

El objetivo final de una planeación de los recursos humanos es relacionar los recursos humanos futuros con las necesidades futuras de la empresa para maximizar el rédito futuro de la inversión de recursos humanos. Esta misión consiste en relacionar o ajustar las capacidades del empleado a los requerimientos de la empresa enfatizado a compromisos futuros y no los presentes. Estos objetivos pueden ser a corto plazo (a menos de un año), mediano plazo (dos años) y largo plazo (a más de dos años).

B. PLANEACION DE LA ORGANIZACION

Este paso consiste en evaluar las adaptaciones y cambios futuros para que la empresa forme su estructura y diseños internos y externos, con la finalidad de efectuar cambios positivos en su bienestar y capacidad de crecimiento.

C. AUDITORIA DE LOS RECURSOS HUMANOS

La auditoría de los recursos humanos de una organización, deberá de examinar la calidad actual del personal, con el propósito de mejorar esta calidad a través del tiempo, esto se puede lograr empleando nuevo personal de alta calidad o, en su caso, aumentar la calidad de los empleados actuales mediante la experiencia, el entrenamiento y desarrollo, para ésta evaluación y determinación; la auditoría se compone de los siguientes aspectos:

1. Calidad del personal;
2. El inventario de habilidades;
3. Las pérdidas esperadas; y
4. Movimientos internos.

D. PROMOSTICO DE LOS RECURSOS HUMANOS

Este componente es similar a la auditoría de recursos humanos excepto porque el pronóstico de recursos humanos nos hace énfasis en el futuro y la auditoría está relacionada en el presente. El pronóstico de los recursos humanos debe hacerse debido a diversas presiones externas y a posibles contingencias futuras tales como: cantidad de producción, cambios tecnológicos, condiciones de oferta y demanda y planeación de carreras.

VENTAJAS DE LA PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS

Existen ventajas de llevar a cabo esta planeación dentro de una empresa como son:

1. Se mejoraría la utilización de los recursos humanos.
2. Se permitiría que los esfuerzos de los departamentos de personal considerarán con los objetivos de la organización
3. Se armonizarían las contrataciones.
4. Se contaría con una base de datos de personal que pueda servir de apoyo a otros campos.
5. Se permitiría la coordinación de los programas con la aportación del personal más capacitado.

R E C L U T A M I E N T O D E P E R S O N A L

El reclutamiento dentro de la Administración de Personal significa "El proceso técnico que tiene por objeto abastecer a la empresa del mayor número de solicitudes para contar con las mejores oportunidades de escoger entre varios candidatos potenciales los idóneos".

Partiendo de lo anterior podemos definir que el reclutamiento de personal es un proceso mediante el cual una empresa puede hacerse de candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar un puesto vacante dentro de una organización, esto mediante el reclutamiento interno o externo, los cuales se explican a continuación.

El reclutamiento exige que haya una coordinación e intergración entre los departamentos de la empresa.

una vez que sabemos que el reclutamiento es una búsqueda o recolección de candidatos para cubrir puestos en una empresa, éste es a través de dos fuentes de reclutamiento:

A. FUENTES INTERNAS

El reclutamiento interno consiste en llenar la vacante existente, con los empleados actuales, los cuales pueden ser promovidos o transferidos (inventarios de recursos humanos) de otros departamentos de la misma empresa.

Otra forma de poder llenar la vacante es emitiendo un boletín sobre está, el cuál deberá de contener la descripción de puesto, con los siguientes datos:

- Nombre del puesto;
- Sueldo; y
- Aptitudes necesarias para el puesto.

VENTAJAS

- Es más económico, evita gasto en anuncios, costos de atención a candidatos, costos de admisión, costos de integración, etc.
- Es más rápido, porque se evita todo el proceso de contratación y sólo es cuestión de transferir o mover al empleado, así como ajustar el cambio.
- Presenta mayor índice de validez y de seguridad, ya que el empleado conoce internamente la empresa en el caso de ser la misma.

DESVENTAJAS

- Exige a los empleados tengan un potencial de desarrollo para que puedan ser promovidos a puestos superiores a los que desempeñan.
- Puede crear frustraciones en los empleados, ya que, por no demostrar condiciones, no pueden ser promovidos, o que no tiene el potencial de desarrollo para cubrir más allá de la posición que ocupan.

B. FUENTES EXTERNAS

El reclutamiento externo se dá cuando habiendo determinado la vacante, la organización trata de llenarla con personas extrañas a la misma, o sea, con candidatos externos que son atraídos a la organización. Este reclutamiento caé sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o colocados en otras empresas.

Los medios del reclutamiento externo son:

1. Consultar el archivo de candidatos
2. Recomendaciones de mandos superiores
3. Pancartas o anuncios en la portería de la empresa
4. Sindicatos (en caso de que exista en la empresa)
5. Contactos con universidades, escuelas, agencias de colocación
6. La radio y televisión
7. Anuncios en periódicos
8. Folletos y boletines
9. Contactos con otras empresas que actúan en el mismo mercado, etc.

SELECCION Y CONTRATACION DE PERSONAL

S E L E C C I O N

La selección de personal se puede definir como un procedimiento por medio del cual los solicitantes son calificados en categoría a fin de someterlos a diferentes pruebas que satisfagan los requisitos del puesto a ocupar, pruebas técnicas y psicotécnicas.

Hoy en día la selección se puede dar de dos formas, la primera es por nepotismo o simpatía, en este caso la gente obtiene el trabajo porque conoce o es pariente de alguien dentro de la empresa o, porque su personalidad es agradable a la persona que efectúa la contratación.

El segundo es verificando realmente el potencial del candidato, mediante un proceso de selección a través de una serie de técnicas, las cuales permitirán determinar si un candidato es el idóneo para ocupar cierto puesto en la organización. El proceso de selección de personal implica la comparación de dos variables: los requisitos del puesto y el perfil de los candidatos.

El objetivo de seleccionar es evitar o eliminar a aquellas que no tiene cualidades necesarias para un trabajo o para los requerimientos de la organización.

La selección de nuevos empleados es uno de los papeles típicos del departamento de personal, el cual se encarga de diseñar las solicitudes de empleo que servirán para iniciar el proceso de la selección, así como los "tests" necesarios para llenar las vacantes existentes. El departamento de personal filtra y sólo desea pasar a aquellos que reúnen los requisitos del puesto y la organización; para lo cual efectúa entrevistas, pruebas psicológicas, investiga antecedentes y solicita la aplicación de exámenes médicos. Los jefes de departamentos de la organización deberán informar al departamento de personal sus necesidades de personal.

TECNICAS DE SELECCION

A. Solicitud de Empleo

Es una fuente de información inicial que posee un patrón acerca de un candidato en particular, la cual permite tener una visión rápida y general de las cualidades y antecedentes de un candidato potencial.

Los candidatos deben de llenar esta solicitud de empleo que abarca básicamente datos personales (Nombre, edad, sexo, estado civil, IMSS, registro federal de contribuyentes, etc.); datos familiares; experiencia ocupacional; puesto y sueldo deseado; disponibilidad para iniciar labores; planes a corto y largo plazo; etc.

Las solicitudes deberán estar diseñadas de acuerdo al nivel al cual se requiera aplicar. Es recomendable tener tres tipos de formas diferentes: para nivel ejecutivo, nivel de empleados y nivel obreros. En caso de no ser posible se podrá efectuar una solicitud sencilla, solicitando al candidato su currículo vitae.

La solicitud permite determinar si el candidato reúne los requisitos mínimos (escolaridad, edad, etc.) y en caso afirmativo se procederá a la entrevista inicial.

B. Entrevista

La entrevista es uno de los factores que más influencia tiene en la decisión final del proceso de selección, la cual deberá de efectuarse con habilidad y tacto, pues constituye un elemento importante de evaluación.

En este caso un entrevistador determina si el candidato es adecuado o no al puesto. Las respuestas obtenidas en ésta son estudiadas y analizadas.

Entrevista Inicial

Este tipo de entrevistas pretenden determinar a groso modo y en el mínimo tiempo posible, los aspectos más sobresalientes de un candidato y su relación con los requisitos del puesto vacante, por ejemplo: apariencia física, facilidad de palabra, habilidad para relacionarse, etc. esto con el objeto de detectar cuales son los candidatos que reúnen con los requerimientos solicitados, manifestando a los candidatos durante esta entrevista la naturaleza del trabajo a desarrollar, el horario, sueldo, prestaciones, etc., a fin de que él decida si le interesa seguir adelante con el proceso de selección, en caso existir interés por ambas partes se procede a la siguiente etapa que son las pruebas.

C. Pruebas Psicológicas

En esta etapa se hará una evaluación de habilidades y potencialidad de los candidatos, así como su capacidad en relación a los requerimientos del puesto y las posibilidades del futuro desarrollo.

Pruebas o Test de Conocimientos

Primero definiremos lo que es un Test:

Un Test es un instrumento destinado a medir determinados factores psicológicos, tales como: inteligencia general, capacidad mental, aprendizaje intelectual, aptitudes, destreza, coordinación, conocimientos, intereses, personalidad, temperamento, etc.

Ahora definiremos lo que es un Test de conocimientos, es una prueba que tiene como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas a través del estudio, de la práctica o del ejercicio. Estas pruebas pueden aplicarse de tres maneras según las necesidades de la empresa:

1. Orales (preguntas y respuestas verbales).
2. Escritas (preguntas y respuestas escritas).
3. Realización (ejecución de un trabajo).

En cuanto saber que conocimientos tienen, las pruebas o Test pueden ser generales o específicos cuando se trata de conocimientos relacionados al puesto solicitado.

Test Psicométricos

Los Test psicométricos se basan en un análisis de muestras del comportamiento humano y en condiciones estandarizadas que verifican la capacidad o aptitud, para generalizar y prever el comportamiento en determinado trabajo.

Estos Test miden principalmente cuales son las aptitudes, intereses o características del comportamiento humano y determina a la vez de "Cuanto", o sea la cantidad de aquellas capacidades, aptitudes, intereses o características propias del candidato potencial.

Test de Personalidad

Este tipo de Test trata de analizar cuales son las características determinadas para el carácter (rasgos adquiridos) y el temperamento (rasgos innatos).

D. Examen Médico

La realización de un examen médico de admisión comprende el aspecto clínico, que consiste en un interrogatorio y una exploración física cuidadosa que deberá ir acompañado de varios estudios de laboratorio, rayos X, con la finalidad de confirmar el estado de salud de los candidatos o los supuestos padecimientos.

El examen médico constituye un procedimiento estándar, tiene cuatro finalidades:

1. Determina si las cualidades físicas del solicitante son suficientes para ocupar el puesto.

2. Identifica la condición física del candidato en el momento de su contratación y para la compensaciones por lesiones que puedan ocurrir posteriormente.
3. Evita la contratación de empleados con enfermedades contagiosas.
4. Ayuda al proceso de colocación del empleado al determinar sus capacidades físicas y localizar los defectos físicos del candidato.

Este examen médico puede ser practicado por el médico de la misma empresa o, en su caso, por médicos privados que contrate la empresa para este fin.

E. Estudio Socioeconómico

En esta fase se verifican los datos que fueron proporcionados por los candidatos en las solicitudes y en la entrevista durante el proceso de selección. Asimismo existen empresas que deciden verificar los antecedentes a través de solicitar opiniones de personas con las cuales haya tenido interrelación el candidato, ya sea con compañeros, jefes anteriores, etc. De manera general se puede decir que las áreas que se exploran son:

- a) Antecedentes personales
- b) Antecedentes familiares
- c) Antecedentes laborales
- d) Situación económica.

Con la información obtenida en cada una de las etapas del proceso de selección, se procede a evaluar los requerimientos del puesto contra las características del candidato con lo cual se podrá tomar una decisión final. En caso de cumplir con los requerimiento solicitados se procederá a su contratación, en caso contrario, se notificará a los interesados orientándolos a donde pueden aprovechar sus recursos.

C O N T R A T A C I O N 1/

Una vez que se ha decidido la aceptación de un candidato, y el puesto a ocupar, se procederá a la contratación de éste.

La contratación individual.- es un acto legal-administrativo del cual una persona pasa a formar parte de la empresa mediante la prestación de un servicio.

La Ley del Trabajo define en el Artículo 20 la relación de trabajo "como la prestación de un servicio subordinado a una persona (cualquiera que sea el acto que dé origen), mediante el pago de un salario.

Esta relación se da por medio de un contrato individual o colectivo de trabajo, el cual se define "como aquel en virtud del cual un sujeto se obliga a prestar a otro un trabajo personal subordinado, cualquiera que sea su forma de denominación, mediante el pago de un salario", el cual es un escrito, en donde se hacen constar en o los servicios personales a prestar a otro mediante la subordinación y el pago de un salario.

La relación de trabajo por su forma puede ser:

1. POR TIEMPO INDETERMINADO

Es aquella por la cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo subordinado y continuo que constituya para esta última una necesidad permanente, mediante el pago de un salario.

2. POR TIEMPO DETERMINADO PUEDE SER:

a) Eventual

Será aquella por la cual una persona se obliga a prestar a otra un Trabajo subordinado, que constituya para esta última, una actividad extraordinaria y accidental, mediante el pago de un salario.

1/ Administración de Recursos Humanos
Fernando Arias Galicia

b) Temporal

Es aquella por la cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo subordinado que constituya para ésta una necesidad permanente, limitada por tiempo, por la naturaleza del servicio o por la índole del trabajo, mediante el pago del un salario. este tipo de contrato puede ser por obra determinada (sujeto a la terminación de la obra estipulada del mismo) y a precio alzado (la remuneración por la obra material del mismo).

Este tipo de contratos temporales se podrán prorrogar a su vencimiento por el tiempo que sea necesario, mientras exista la necesidad que le dió origen.

Asimismo el Artículo 25 de la Ley Federal del Trabajo señala los requisitos mínimos que debe de contener un contrato como lo es el encabezado, declaraciones, cláusulas legales y administrativas, y las firmas correspondientes.

Posteriormente a la firma del contrato, se procederá a tramitar la afiliación del trabajador de nuevo ingresos al seguro médico según le corresponda (IMSS, ISSSTE, etc), además de su inscripción a INFONAVIT.

Finalmente a esta etapa de selección y contratación, se deberá integrar un expediente de todos los documentos que formen el historial del los nuevos empleados en la organización, el cual estará integrados por los siguientes documentos:

- a) Solicitud
- b) Copia del contrato de trabajo
- c) Aviso de alta al servicio médico (IMSS, ISSSTE, etc.)
- d) Registro Federal de Causantes
- e) Pruebas psicológicas
- d) Examen médico
- e) Carta de recomendación
- f) Estudio socioeconómico, etc.

CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

La capacitación de los empleados y el desarrollo de ejecutivos forman parte de la administración de personal.

DEFINICIONES

Para Andrew Sikula:

Capacitación de Personal

"La capacitación es un proceso de aprendizaje a corto plazo, la instrucción es sistemática, racional y organizada. El tipo de actividad que se enseña requiere de alguna habilidad manual u operativa como las técnicas apropiadas para trabajar con alguna pieza o maquinaria. Este proceso educativo se dá al personal no gerencial, por medio del cual se obtiene aptitudes y conocimientos específicos para lograr un propósito en particular".

Desarrollo de Personal

"El desarrollo de personal es un proceso educativo a largo plazo que se relaciona con la instrucción sistemática y la experiencia que enfatiza el aprendizaje de conceptos abstractos y teóricos a nivel de gerencial".

Para Alfonso Siliceo

Capacitación de Personal

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador".

Desarrollo de Personal

" El desarrollo significa el progreso integral del hombre y, consiguientemente, 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 ejecutivos, incluyendo aquellos que tiene más alta jerarquía en la organización de las empresas".

La capacitación y el desarrollo son conceptos distintos, siendo su principal diferencia la materia que se enseña, los períodos que se requieren y los grupos a quienes van dirigido los cursos.

OBJETIVOS

Los objetivos de la capacitación y desarrollo son los siguientes:

- a) Aumentar la productividad.
- b) Elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.
- c) Planeación de los recursos humanos para cubrir la necesidades futuras de personal.
- d) Levantar la moral.
- e) Prestaciones indirectas en forma de beneficios educativos como incentivo al personal de nuevo ingreso .
- f) Prevención de la obsolescencia.
- g) Desarrollo de personal.

MARCO JURIDICO

En nuestro país está normada la capacitación en Art. 123 de la Constitución Política de México, la cual otorga a los trabajadores los derechos a los cuales son acreedores por su trabajo, tales como horas de trabajo, días de descanso, relaciones obrero-patronales, etc; incluyendo en su fracción XIII, la obligación de que tiene las empresas de capacitar y adiestrar a sus trabajadores la cual dice:

Fracción XIII. "Las empresas, cualquiera que sea su actividad estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La Ley Reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación".

Esta obligación fue reglamentada oficialmente en el Diario Oficial de La Federación, con fecha 28 de abril de 1978, entrando en vigor el mes de mayo del mismo año; por lo cual es también normada en la Ley Federal del Trabajo en el Título cuarto, Capítulo III bis, Artículo 153, el cual dice:

"Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores, y aprobados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social".

Esta reglamentación está plasmada en éste artículo, en sus fracciones de la A a la X. Esta misma obligación se menciona nuevamente en el Art. 180 en su fracción IV de la misma Ley Federal del Trabajo.

En general se puede decir que todo lo relacionado en materia de la capacitación y el adiestramiento esta reglamentado en los artículos señalados anteriormente los cuales tratan sobre quién, cómo, dónde y porque se va a capacitar. Ahora una vez que conocemos el marco jurídico de la capacitación señalaremos un marco general de la misma.

2/ Capacitación y Desarrollo de Personal
Alfonso Siliceo

COMPONENTES DE LA CAPACITACION

A. Determinación de necesidades

Este análisis consiste en determinar cuales son las necesidades actuales y futuras de capacitación en la organización. Estas necesidades son los temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo en beneficio de la empresa y por lo tanto del individuo. Para el análisis se deberán considerar los siguientes aspectos:

1. Índice de eficacia en la organización
2. Análisis de las operaciones
3. Análisis humano, que involucra el análisis de los inventarios de recursos humanos y la moral del trabajo en la organización.

La determinación de necesidades permite discutir y señalar los objetivos que se deben lograr para satisfacer las necesidades de la capacitación y desarrollo, es decir, la planeación de un proceso administrativo aplicado a la capacitación.

B. Contenido de un programa de capacitación y desarrollo

Definir la materia y contenido de un programa de capacitación y desarrollo es parte de la planeación de los mismos, el cual estará en función de las necesidades que tenga cada empresa.

C. Métodos de capacitación

Una vez que se conoce las necesidades de capacitación se procede a definir el método de capacitación que permita cubrir esta necesidad que puede ser:

1. Inducción

El objetivo de este tipo de adiestramiento, es acelerar la adecuada integración del individuo al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general, mediante información sobre la propia organización como son las políticas, reglamentos, beneficios, etc.

2. En el Trabajo

La capacitación se lleva a cabo en el trabajo, lo que permite que el personal aprenda con el equipo de la empresa y en el ambiente verdadero de trabajo.

3. Vestibular

Esta técnica vestibular se lleva a cabo en una escuela o taller, con el objeto de introducir a los nuevos empleados al ambiente de trabajo, practicando un trabajo específico, en una área separada que puede ser en un salón de clases con el propósito de enseñar rutinas. Este método es apropiado cuando se capacita a muchos empleados para un mismo tipo de trabajo como por ejemplo: cajeros mecanógrafas, operativos de máquinas, etc.

Su objetivo es enseñar rápidamente los aspectos generales de una labor específica a la cual se va a dedicar el nuevo empleado.

4. Demostración y Ejemplo

El aprendizaje por demostración y ejemplo implica describir y mostrar una habilidad mediante el uso de experimentos o ejemplos, señalando "por que" y "como" se realiza el trabajo. Este tipo de aprendizaje es muy eficaz para trabajos de nivel inferior y repetitivos combinado este con conferencias, ilustraciones, textos y discusiones.

5. Simulación

Una situación de aprendizaje simulada es una imitación de la realidad, la idea de una simulación implica una réplica física así como mental de las condiciones comerciales.

6. Escuela General de la Organización

Se ocupa del adiestramiento técnico, aunque también brinda cursos destinados a proporcionar al personal la formación necesaria para asumir mayores responsabilidades.

Para que sean efectivos estos cursos de capacitación es necesario tener en cuenta los principios de aprendizaje, cuyo proceso pueden conceptuarse como la adquisición de nuevos modos de conducta, de nuevas posibilidades de comportamiento.

D. Técnicas de entrenamiento

Para que el entrenamiento sea efectivo y se obtengan buenos resultados, los capacitadores se deberán de auxiliar de las técnicas de entrenamiento que les permitan cumplir con los objetivos propuestos. Entre las cuales están:

- Lecturas dirigidas
- Redacción de artículos
- Viajes de estudio
- Conferencias-clase normal
- Conferencia con participación
- Retiros
- Discursos
- Dramatizaciones
- Análisis de casos (Método de la charola de entrada)
- Mesas redondas, etc.

E. Ayudas didácticas

Las ayudas didácticas ayudan a acelerar el aprendizaje, disminuyen el esfuerzo del capacitador y, el esfuerzo del receptor y se aprende en menos tiempo y mejor.

Estas son auxiliares importantes en la comunicación, por lo tanto se deberá de seleccionar el medio a utilizar, tomando en cuenta el nivel de conocimientos, habilidades y actividades del grupo receptor.

Auxiliares gráficos

- Pizarrón.
- Rotafolios.
- Franelógrafo (lienzo de franela donde se puede adherir pieza de cartón).
- Gráficas.
- Cuadernos para escritura.
- Proyección de imágenes
 - . Proyección de películas
 - . Proyección de transparencias y filminas
 - . Proyección de cuerpos opacos, etc.

- Medios sonoros
 - . Grabadora
 - . Tocabiscos
- Carteles, manuales, gráficas, boletines
- Diagramas, etc.

F. EVALUACION DE LA CAPACITACION Y DESARROLLO

Una vez celebrados los programas de capacitación y desarrollo, se deberá evaluar a través de una encuesta con el objeto de evaluar el éxito y el grado de asimilación por parte de los alumnos. La evaluación es la forma de medir la eficacia y resultados de un programas de capacitación y de la labor del instructor, con la finalidad de obtener información que permita mejorar estos cursos y evitar los errores que se hubieren presentado. Esta evaluación nos permite conocer sobre los siguiente aspectos:

- a) La reacción del grupo y del alumno
- b) El conocimiento adquirido
- c) La conducta
- d) Resultados obtenidos

Asimismo la evaluación se puede llevar a cabos a través de puntuaciones antes, durante y después del curso.

CAPITULO 2

INDUCCION DE PERSONAL

I N D U C C I O N D E P E R S O N A L

Después de contratado un candidato, se procede a un proceso de Inducción, cuyo objeto será acelerar su integración en el menor tiempo posible, al puesto, al jefe inmediato, al grupo de trabajo y a la organización en general.

La inducción, se refiere guiar al personal de nuevo ingreso a la empresa y a su ambiente de trabajo. Esta inducción implica que el empleado reconozca su puesto en relación con otras personas, puestos, departamentos, y factores del ambiente externo.

D E F I N I C I O N

La inducción es la orientación de un nuevo empleado respecto a la organización y al ambiente de trabajo.

N E C E S I D A D

Es raro que los empleados recién contratados puedan desempeñar plenamente sus nuevas obligaciones de trabajo, incluso los empleados experimentados tiene algo nuevo que aprender, ya sea de la organización o del mismo trabajo para el cual fue contratado. De esto se detecta la necesidad de implantar y adecuar un programa de inducción en la organización.

PROPOSITOS

1. Busca establecer actitudes favorables de los empleados hacia la empresa, su política y su personal
2. Los programas de inducción ayudan a introducir un sentimiento de pertenencia y aceptación que a su vez ayuda a crear entusiasmo y a elevar la moral.

APLICACION

La magnitud y formalidad del plan de inducción estarán determinadas por el tipo de organización y las actividades que realice.

BENEFICIOS

1. Disminuye los sentimientos de aislamiento, temor y ansiedad de los nuevos empleados
2. Integración a la organización con mayor rapidez
3. Aumenta la atención y capacidad para aprender sus nuevos deberes reduciendo el tiempo de aprendizaje.
4. Reduce la atención de los supervisores
5. Mejora el desempeño de los empleados, y
6. Reduce el número de violaciones, despidos, abandonos, quejas y malentendidos.

R E S P O N S A B I L I D A D

La responsabilidad de la inducción es del departamento de personal en coordinación con el jefe inmediato, la cual debe procurar cuidar los siguientes puntos:

1. Que el empleado no se vea abrumado por la obligación de absorber un enorme cúmulo de información en corto plazo.
2. No encargarle tareas de baja categoría que hagan perder el interés por su empleo.
3. No sobrecargarle con formas y manuales de lectura.

Departamento de Personal

El departamento de personal orienta sobre aspectos de:

- a) Interés general (que tipo de empresa es, cuales son sus objetivos y políticas)
- b) Beneficios de la organización (cursos de capacitación, becas, etc)
- c) Condiciones de empleo (horario de salida y entrada, sanciones, horario de comida, sueldo, vacaciones, etc).

Jefe Inmediato

- a) Presentación al grupo de trabajo
- b) Orientación acerca del trabajo a desarrollar.

EL PRIMER DIA DE TRABAJO

Cuando un nuevo empleado se presenta en su primer día de trabajo en la organización que lo contrato, el departamento de personal y el jefe inmediato del nuevo empleado deberán de prestarle la atención necesaria a éste, con el objeto de darle estímulo y apoyo, considerando los siguiente aspectos:

1. PALABRAS DE INTRODUCCION

Una vez que se presenta el empleado en la empresa, la persona designada para recibirlo deberá de darle la bienvenida a la misma, así como tratar de tranquilizarlo y establecer una mutua comprensión por medio de preguntas y comentarios, con la finalidad de romper el hielo y calmar su nerviosismo y hacer que el nuevo empleado se vaya sintiendo comodo en su nuevo empleo, como por ejemplo:

"Aquí en S.A.,inc, nos preocupamos por todo hasta le hemos conseguido un hermoso día con sol, para su primer día de trabajo"

Después de las palabras de bienvenida, se le explicará las actividades programas para el día, en el caso que sean muchas es recomendable darselas por escrito.

2. PRESENTACIONES

Se presentará al nuevo empleado con las personas con quiénes tendrá que trabajar dentro del departamento en donde será ubicado, así como con las demás personas de otros departamentos con quiénes tendrá relación, cuidando no expresar ningún comentario positivo o negativo de las personas a presentar, esto permitirá que el mismo empleado forme su propio criterio de las personas que va conociendo. Al acercarse a un escritorio o oficina, es conveniente describir brevemente al nuevo empleado las funciones que realiza.

3. FAMILIARIZACION CON LA OFICINA

En esta parte se deberá de mostrar al nuevo empleado el lugar exacto en donde desempeñará sus funciones, asimismo se le explicará en donde están situadas todas las dependencias. Para este caso es recomendable que se designe a un empleado que conozca bien la distribución de las oficinas, enseñando al nuevo empleado lo siguientes:

- a). Mostrar el escritorio o, en su caso, oficina a ocupar, en el cual deberá de encontrarse todo lo necesario para el desempeño de sus actividades como son: lápices, plumones, reglas, gomas, calculadora, bolígrafos, etc.
- b). Mostrar en donde se encuentra ubicada la papelería y explicar cuales son los procedimiento departamentales para obtener esta.
- c). Dar al nuevo empleado una guía telefónica con los nombres de los titulares de los departamentos, las extensiones o números directos, explicando al nuevo empleado como funciona el sistema telefónico de la empresa.
- d). Mostrar al nuevo empleado en donde se encuentra ubicada la fotocopidora y, en su caso, enseñarle como operarla.
- e). Mostrar al nuevo empleado en donde se encuentra los archiveros, explicándole como están organizados estos.
- f). Enseñar al trabajador la ubicación del comedor en caso de que la empresa cuente con el, señalando los horarios de atención al personal.
- h). Mostrar lo demás que considere conveniente que el nuevo empleado tenga conocimiento.

4. EL FINAL DEL DIA

Al final del día el jefe inmediato del nuevo empleado deberá destinar unos minutos a éste, con el objeto de que discutan lo ocurrido en el transcurso del día y contestar preguntas que tenga el nuevo empleado, además le indicará cuales son las actividades del día siguiente.

4. EL FINAL DEL DIA

Al final del día el jefe inmediato del nuevo empleado deberá destinar unos minutos a éste, con el objeto de que discutan lo ocurrido en el transcurso del día y contestar preguntas que tenga el nuevo empleado, además le indicará cuales son las actividades del día siguiente.

PROGRAMA DE INDUCCION

Un programa de inducción se debe de considerar como un programa sistemático, en donde los nuevos empleados pueden tener entrevistas, asistir a cursos breves, escuchar pláticas sobre la organización, recibir cierta cantidad de bibliografía, participar en visitas guiadas para conocer las distintas áreas que conforman a la organización, así como conocer al personal que labora en la misma.

Un programa de inducción cuesta tiempo y dinero, aunque las empresa consideran que estos costos son una buena inversión en recursos humanos.

Por otro lado, para que un programa de inducción sea amplio y efectivo, la organización deberá de diseñar una idea clara de este tipo de programas que le permitir cubrir lo siguiente:

PROPOSITO

Que los nuevos empleados se integren en forma funcional y social, tan pronto como sea posible.

OBJETIVOS

1. Que los nuevos empleados comprendan la función, propósito y objetivos de la organización como un todo.
2. Dar a los nuevos empleados una visión global de la historia de la compañía y su posición actual.
3. Describir las funciones generales de la empresa.
4. Explicar la estructura organizacional de la misma.

5. Que los nuevos empleados entiendan los objetivos específicos que se deben de lograr a través de las áreas de la organización, así como sus responsabilidades personales y contribuciones esperadas para el logro de los objetivos.
6. Describir las prestaciones y los servicios a que tiene derecho por ser parte de la empresa.
7. Esbozar las normas de rendimiento de la empresa, las reglas, políticas, el Reglamento Interior de Trabajo, y los procedimientos.

Temas que se incluyen en un programa de inducción

- . Historia de la empresa, políticas, prácticas
- . Nombre y Título de los principales ejecutivos
- . Organigrama general de la organización
- . Distribución de las instalaciones
- . Productos o servicios que presta
- . Reglamento Interior de Trabajo
- . Procedimiento de seguridad y aplicación
- . Horarios y días de pago
- . Prestaciones
 - a) Vacaciones;
 - b) Despensas;
 - c) Aguinaldos; etc.
- . Ubicación de servicios
 - a) Comedor;
 - b) Estacionamiento;
 - c) Servicio médico.

De acuerdo al tipo de organización y cantidad de personas a exponer los temas de un programa de inducción será la forma de exposición de estos, que puede ser a través de: pláticas, conferencias, proyección de películas, etc, asimismo se puede integrar esta información en un manual de bienvenida, el cual deberá de entregarse a cada trabajador.

DURACION DE UN PROGRAMA DE INDUCCION

La duración exacta un programa de inducción, dependerá en gran parte del tamaño y complejidad de la empresa. En las empresas pequeñas, se recomienda un mínimo de un día, mientras que en las empresas muy grandes se necesita por lo menos una semana completa, y acaso más, para abarcar todos los aspectos principales.

Posteriormente se deberá realizar un recorrido por las instalaciones de la organización con el objeto de que los nuevos empleados conozcan las mismas.

Efectuar las presentaciones con el personal que tendrá contacto o relación con los demás departamentos, así como los del mismo departamento.

El supervisor inmediato informará al nuevo empleado sobre los detalles propios del trabajo a realizar.

Otra opción al nuevo empleado será integrarlo a un curso de capacitación y desarrollo a fin de aprender nuevas habilidades que mejoren su desempeño y reducir lo malos hábitos del trabajo.

¿ QUE ES UN MANUAL ?

Una de las finalidades de este trabajo es la elaboración de una propuesta de un manual de inducción para la Subdirección General de Protección al Salario del ISSSTE, por lo tanto conoceremos que es un manual, cual es su importancia y como está compuesto.

DEFINICION

Para Duhalt Kraus Miguel A.

"Un manual es un documento que contiene en forma ordena y sistemática, información y/o instrucciones sobre la historia, organización, políticas y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo".

Para Joaquín Rodríguez Valencia

"Un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad".

IMPORTANCIA

Los manuales son de gran importancia, ya que uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de una empresa, delimitan actividades, responsabilidades y funciones, aumentan la eficiencia de los empleados, debido a que indican que se debe de hacer y cómo; asimismo porque son una fuente de información, pues muestran la organización de una empresa, evitan la duplicidad de las funciones y fugas de responsabilidad; son base para el mejoramiento de los sistemas de organización.

Por otra parte, los manuales son un instrumento de control sobre la actuación del personal. Asimismo representan un medio de comunicación de las decisiones tomadas por la Dirección General de una empresa con referente a la organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos, etc.; estos permitirán al personal ayudarse para conocer cuándo y como.

Por otro lado los manuales administrativos permiten mostrar al empleado como encaja su puesto en el total de la organización indicando la manera de contribuir al logro de los objetivos.

OBJETIVO DE LOS MANUALES

En esencia los manuales administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y por ello, tienen como propósito señalar en forma sistemática la información, lo cual nos permite cumplir los siguientes objetivos:

- a) Instruir al personal de los aspectos tales como:
 - Objetivos
 - Funciones
 - Relaciones
 - Políticas
 - Procedimientos
 - Normas, etc.

- b) Precisa las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.

- c) Coadyuva a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo.

- d) Proporciona información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Lo anterior implica poner empeño en la elaboración y uso del manual para comunicar información. El trabajo de elaborar manuales se considera para mantener informado al personal clave acerca de los deseos y actividades de la Dirección General.

CLASIFICACION DE LOS MANUALES

En la actualidad un gran número de organismos han adoptado el uso de manuales administrativos como un medio para satisfacer distintas necesidades, por lo cual existen diversas clasificaciones de manuales:

1. Por su contenido

Este tipo de manuales se refieren al contenido para cubrir una variedad de materias. Dentro de este tipo tenemos:

- a) Manual de Historia
- b) Manual de Organización
- c) Manual de Políticas
- d) Manual de Procedimientos
- e) Manual de Contenido Múltiple
- f) Manual de Adiestramiento o Instructivo
- g) Manual Técnico.

2. Por función específica

Esta clasificación se refiere a una función opcional específica a tratar, de los cuales tenemos:

- a) Manual de Producción
- b) Manual de Compras
- c) Manual de Ventas
- d) Manual de Finanzas
- e) Manual de Contabilidad
- f) Manual de Crédito y Cobranzas
- g) Manual de Personal
- h) Manuales Generales

3. Por su ámbito de aplicación

a) General

Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de esta clasificación tenemos:

- Manual General de Organización
- Manual General de Procedimientos
- Manual General de Políticas.

b) Específico

Este tipo de manual se refiere al contenido de información de una unidad específica del organismo, dentro de esta clasificación tenemos:

- Manual Específico de Reclutamiento y Selección de Personal
- Manual Específico de Auditoría Interna
- Manual Específico de Políticas de Personal
- Manual Específico de Procedimiento de Tesorería

PROCESO DE ELABORACION DE UN MANUAL

Para elaborar un manual administrativo no se tiene un modelo determinado de como se debe elaborar, sin embargo se puede generalizar con los siguientes aspectos:

1. Recopilación de información

La información que se requiera normalmente se obtendrá de uno o varios métodos como son: investigación documental, observación, cuestionarios y entrevistas.

2. Procesamiento de la información

Una vez reunido todos los datos requeridos, el siguiente paso es organizarlos en forma lógica, mediante un esquema de trabajo, es decir, el proyecto del manual. Esto se efectuará analizando y depurando la información, con la finalidad de facilitar el manejo y ordenamiento de lo que se deberá incluir en el manual.

3. Redacción

Este paso significa redactar el documento utilizando un lenguaje claro, sencillo, preciso y comprensible; y una vez terminado se deberá turnar a una persona especializada que lo revise, con el objeto de garantizar que la redacción sea la adecuada para cumplir con los objetivos que se persiguen.

4. Elaboración de Gráficas

Para facilitar la comprensión de los manuales es conveniente incluir algunas técnicas visuales como son: Organigramas, diagramas de flujo, cuadros de actividades, distribución de espacio, formas, etc.

5. Formato y composición

El formato a utilizar en los manuales puede presentarse en diversa formas, esto dependerá de la finalidad de los mismos, así como del material que lo conformará, en este caso es recomendable utilizar hojas intercambiables a fin de facilitar la revisión y actualización de dichos manuales.

Por otro lado también es importante considerar los siguientes aspectos que conformarán un manual como son:

- a) Numerar la páginas
- b) Distribuir adecuadamente el texto de acuerdo a:
 - Usar los espacios
 - Dejar márgenes amplios
 - Usar el sangrado en bloque en todo los niveles del texto.
- c) Encabezamiento de páginas

Este punto se refiere a la zona especial demarcada en la parte superior de cada página y que deberá contener la siguiente información: título del manual, título de política, procedimiento, instructivo, los números de formato y de la página, así como la fecha de publicación o, en su caso, de autorización.

6. Revisión y aprobación

Una vez concluido el manual, es necesario someterlo a una revisión rigurosa conjuntamente con las partes involucradas, con el propósito de verificar si la información contenida es la necesaria, completa y real, además de comprobar que no tenga contradicciones, ni laguna de traslapes entre las diferentes áreas de autoridad y responsabilidad; y en cuanto a la aprobación se deberá de turnar a las autoridades correspondientes, con la finalidad de que lo autoricen y poder reproducir el mismo; y así distribuirlo a las personas directamente involucradas en el uso y control de los mismos. .

7. Revisión y actualización

Un manual administrativo no concluye sólo con su elaboración, sino que debe de mantenerse actualizado, ya que la utilidad de los manuales radica en la veracidad de la información que contiene, por lo cual se recomienda mantenerlos actualizados por medio de revisiones periódicas.

VENTAJAS DE LOS MANUALES 3/

Las ventajas de contar con manuales administrativos son las siguientes:

- a) Estimular la uniformidad
- b) Eliminar confusión
- c) Eliminar incertidumbre y duplicidad
- d) Disminuir cargas de supervisión
- e) Servir de base al adiestramiento
- f) Base para programas de simplificación del trabajo y control de costos
- g) Evitar la implantación de procedimientos incorrectos

3/ Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas
M. Duhalt Krauss

M A N U A L D E I N D U C C I O N

DEFINICION

El manual de inducción es un documento administrativo que contiene en forma ordenada y sistematizada todas aquellas funciones inherentes que debe de conocer un nuevo empleado, con el objeto de mejorar su integración a su área de trabajo y a la organización.

OBJETIVO

Su propósito es servir como un medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales de una empresa, coadyuvando a la motivación de estos.

IMPORTANCIA

Los manuales de inducción tratan de armonizar al nuevo elemento con los objetivos de la empresa y con el ambiente de la empresa; ya que los manuales de inducción proporcionan información general sobre aspectos como: históricos de la empresa, finalidad, operación y producto o servicio que ofrece la empresa, así como una presentación detallada de las políticas, reglas de trabajo, prestaciones y servicios, forma de pagos, etc. todo esto estará en función de lo que desee la empresa que el nuevo empleado deba de conocer.

CONTENIDO DEL MANUAL DE INDUCCION

El contenido de un manual de inducción dependerá de la magnitud y naturaleza de las actividades de la organización de que se trate, sin embargo es importante que se consideren los siguientes aspectos para su elaboración:

PRESENTACION

Consiste en un breve mensaje dirigido por la directiva de la empresa hacia el personal de nuevo ingreso, con la finalidad de hacerlo sentir que tan importante ha sido su contratación para la misma.

HISTORIA DE LA ORGANIZACION

Este punto debe contener en forma resumida el nacimiento de la empresa, así como su desarrollo a través del tiempo; además se deberán de señalar aspectos tales como: razón social, giro comercial, producto o/y servicios, personal, etc.

OBJETIVOS

Es importante que el personal de nuevo ingreso conozca cuales son los objetivos generales de la empresa, con el objeto de motivarlos en el logro de estos.

POLITICAS

Son las bases, criterios o lineamientos que establece una empresa para guiar al personal en el desarrollo de las actividades.

FUNCIONES

Señalar cuales son las áreas responsables de llevar a cabo el desarrollo de las actividades de la organización.

ORGANIGRAMA

Es de vital importancia dar a conocer cual es la estructura organica actual de la empresa, a fin de que el personal de nuevo ingreso conozca: las relaciones internas, niveles jerárquicos, autoridades existentes, etc.

UBICACION

Colocar un pequeño plano de ubicación en donde se encuentra ubicada la empresa.

PLANO DE LAS INSTALACIONES

Dar a conocer la ubicación física de todas las instalaciones o centro de trabajo dependientes de la organización.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

Este documento esta definido dentro de la Ley Federal del Trabajo la cual dice:

"Es el conjunto de disposiciones obligatorias para el trabajador y patronos en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento"

La definición anterior nos refleja la importancia de introducir una copia de este documento dentro de este tipo de manual, con el objeto de que el nuevo empleado conozca cuales son sus obligaciones con la empresa, así como sus derechos, prestaciones, etc. a que tiene derecho por formar parte de la organización.

VENTAJAS DEL MANUAL DE INDUCCION

- . Guía al personal hacia el cumplimiento de sus actividades, bajo un ambiente de confianza y certidumbre de sus actividades.
- . Elimina la incertidumbre que muestran los nuevos empleados acerca de trámites, procedimientos, organización, etc.
- . Uniforma toda información acerca de la organización evitando la distorsión de la información recibida.
- . Acelera el acoplamiento del personal de nuevo ingreso hacia su puesto, sus compañeros, sus superiores y a la organización en general.
- . Reduce el número de violaciones, despidos, malentendidos, abandono de empleo, quejas, etc.
- . Ayuda a la retroalimentación de ideas y sugerencias entre jefes y subordinados.
- . Fija las políticas que se deberán de respetar en el desarrollo de las actividades.
- . Da a conocer a los nuevos empleado cuales son sus derechos y obligaciones como trabajador de la empresa.

Para concluir la primera parte de este documentonto, es importante señalar que un manual de inducción que al igual que los demás manuales administrativos debe ser actualizado en cuanto surja algún cambio dentro de la organización.

CAPITULO 3

INVESTIGACION DE CAMPO

INVESTIGACION DOCUMENTAL

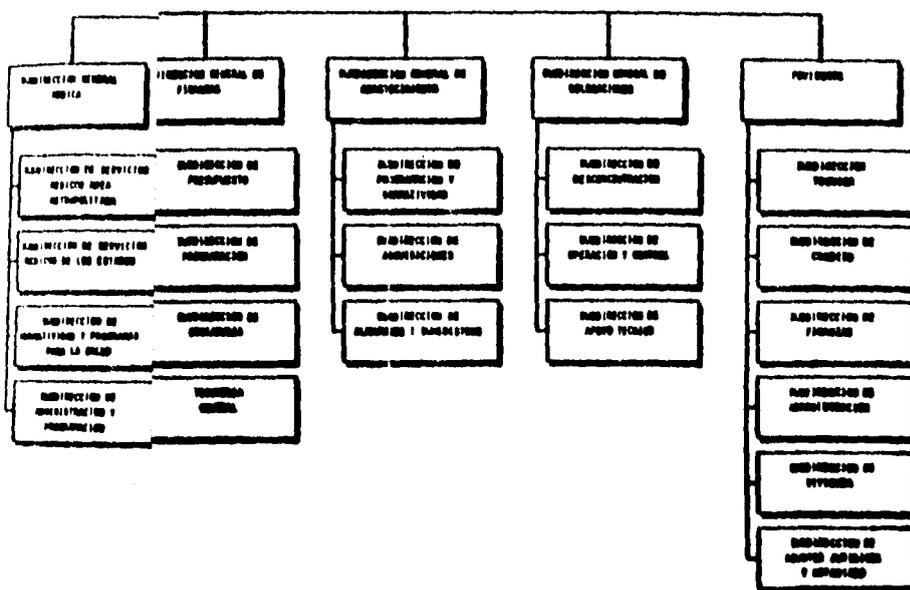
**RESEÑA HISTORICA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES
(ISSSTE)**

El antecedente inmediato al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del estado, es la Ley de Pensiones Civiles y de Retiro, la cual fue creada el 12 de Agosto de 1925 y más tarde se convirtió en Dirección

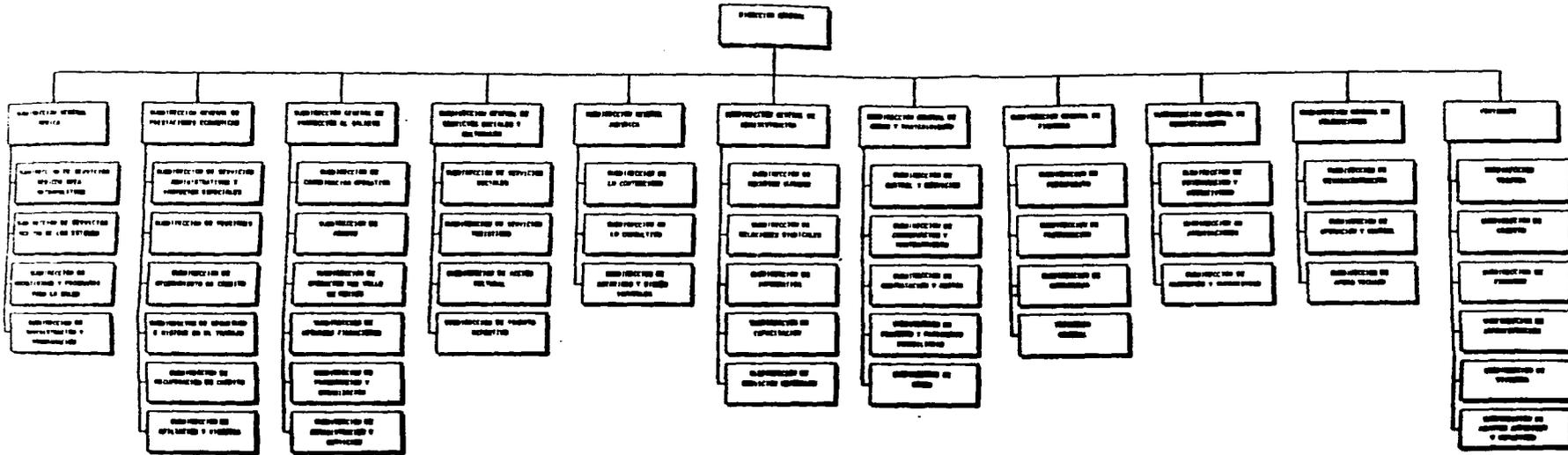
En el año de 1959, el presidente de la República Adolfo López Mateos presenta al Congreso de la Unión la iniciativa de ley que dá origen al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales (ISSSTE), misma que fue discutida y aprobada en el año de 1960, sustituyendo en ese momento a la Dirección de Pensiones Civiles y de Retiro.

El Instituto se integró bajo la denominación de "Servicios Sociales" un conjunto de prestaciones que se caracterizaban por apoyar socialmente al asegurado y su familia.

STE



ORGANOGRAMA GENERAL DEL ISSSTE



RESEÑA HISTORICA DE LA SUBDIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL SALARIO

El 13 de Julio de 1953, siendo presidente de la República el Lic. Adolfo Ruíz Cortínez, se inauguró la primera tienda en beneficio de los trabajadores al servicio del estado; la cual dependía de la Dirección de Pensiones Civiles y Retiro. Posteriormente, el 28 de diciembre de 1959 se promulgó la Ley del ISSSTE.

Durante el período comprendido entre 1953 y 1970, se establecieron 35 tiendas, la mayoría de ellas fueron ubicadas en la capital del país y se caracterizaron por integrarse como pequeñas unidades para la venta de abarrotes bajo el sistema de ventas de mostrador.

Entre los años 1971 a 1982 se logra un incremento en el número de unidades comerciales, al pasar de 35 a 149, a fines de 1982. En éste lapso, el Sistema de Tiendas funjió como Departamento ligado a la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales, destacando como rasgo fundamental la notoria centralización en el manejo operativo y administrativo de las tiendas.

En los meses que van de diciembre de 1982 a agosto de 1985, se presenta un período orientado a la reorganización y fortalecimiento del Sistema, se aplican estrategias de modernización comercial y administrativa, de desconcentración, de saneamiento de las finanzas, y de incremento en los niveles y oportunidad en el abasto. En este lapso, el departamento de Tiendas eleva su rango jerárquico al de Subdirección General, se establecen 26 tiendas y se incorporan 34 más, así como farmacias.

La fundamentación legal encaminada a la existencia de las Tiendas se inscribe en la Ley del ISSSTE en el artículo 3º Fracción XVII en el que se establece, con carácter de obligatorio, la prestación de servicios que eleven los niveles del sector público y de su familia.

En forma específica lo relativo a las prestaciones sociales, el artículo 137 dice:

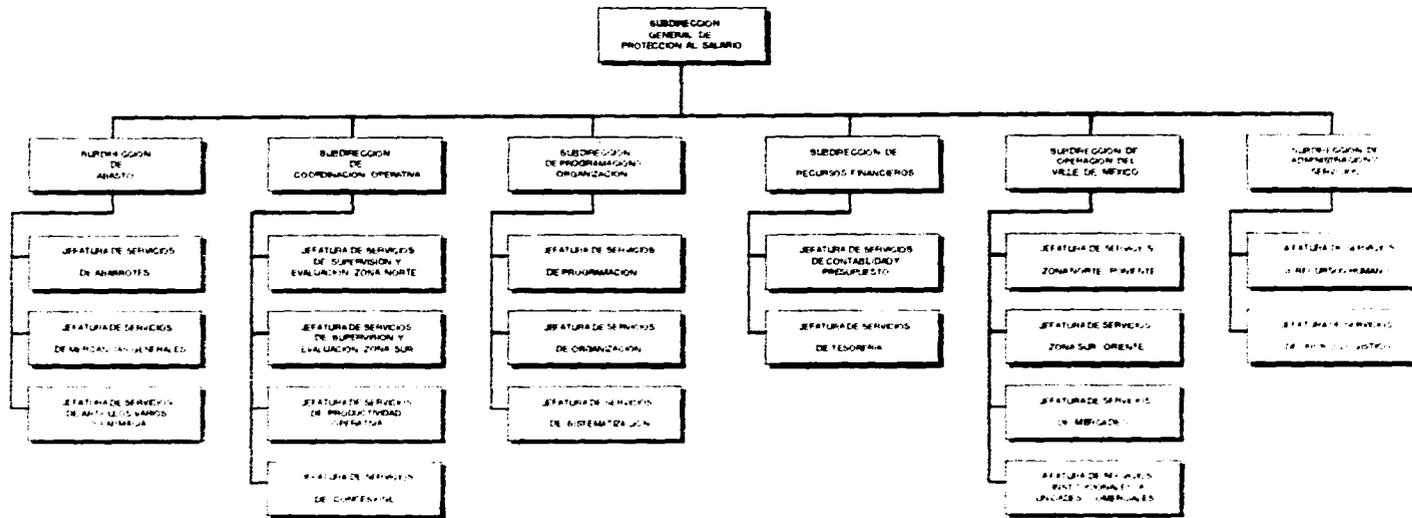
"El Instituto atenderá de acuerdo con esta ley a las necesidades básicas del trabajador y su familia a través de la prestación de servicios que contribuyan al apoyo asistencial, a la protección del poder adquisitivo de sus salarios, con orientación hacia patrones racionales y sanos de consumo".

El artículo 138 complementa el artículo anterior el cual dice:

" El Instituto proporcionara a precios módicos los servicios de venta de productos básicos y de consumo para el hogar".

Lo anterior, deriva en un concepto fundamental para el establecimiento y operación del Sistema ISSSTESERVICIO: la protección al Salario. Concedido éste no como una operación de carácter mercantil, sino como el cumplimiento por parte de estado de una garantía de seguridad social en beneficio de los trabajadores del Estado y sus familiares.

**ORGANOGRAMA DE LA
SUBDIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL SALARIO**



FUENTE: Manual de Organización de la Subdirección General de Protección al Salario

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

OBJETIVOS

Conocer cual es la importancia de contar con un Manual de Inducción en la Subdirección General de Protección al Salario del ISSSTE.

Proponer un manual de inducción para la Subdirección General de Protección al Salario del ISSSTE.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS

Si se contará con un Manual de Inducción, entonces el personal de nuevo ingreso tendría una visión más completa del centro de trabajo, permitiendo de esta manera una pronta integración al mismo.

DETERMINACION DE LA MUESTRA

Para poder determinar el tamaño de la muestra es necesario definir cual es nuestro universo de estudio, el cual será las áreas administrativas de la Subdirección General de Protección al Salario del ISSSTE en el Distrito Federal.

Una vez definido el universo de estudio, se procedio a investigar cuantos trabajadores de base y confianza integraban la plantilla de personal de la Subdirección General, la cual resultó ser de 691 trabajadores.

Ahora para determinar el tamaño de la muestra se consideró los siguientes aspectos:

- a). El grado de confianza con se realizará la investigación será de un 95%
- b). Se plantea una probabilidad a favor de un 50% (p) y de un 50% en contra (q)
- c). Se determina el error máximo que puede ser aceptado en los resultados que es de un 5 %
- d). Se aplicó la siguiente fórmula:

$$\frac{e^2 N p q}{e^2 (N-1) + e^2 p q}$$

Donde:

@ = Coeficiente de confianza
N = Universo o población
p = Probabilidad a favor
q = Probabilidad en contra
e = Error de estimación
n = Tamaño de la muestra

e). Desarrollo de la fórmula:

$$\frac{e^2 N p q}{e^2 (N-1) + e^2 p q}$$

Donde:

e	= Coeficiente de confianza	=	95 %	=	1.96
N	= Universo o población	=		=	691
p	= Probabilidad a favor	=	50 %	=	0.50
q	= Probabilidad en contra	=	50 %	=	0.50
e	= Error de estimación	=	5 %	=	0.05
n	= Tamaño de la muestra	=		=	?

Sustituyendo:

$$n = \frac{1.96^2 \times 691 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (691-1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{3.84 \times 691 \times 0.25}{.0025 \times 690 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3.84 \times 172.75}{1.725 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{663.36}{1.725 + 0.96}$$

$$n = \frac{663.36}{2.685}$$

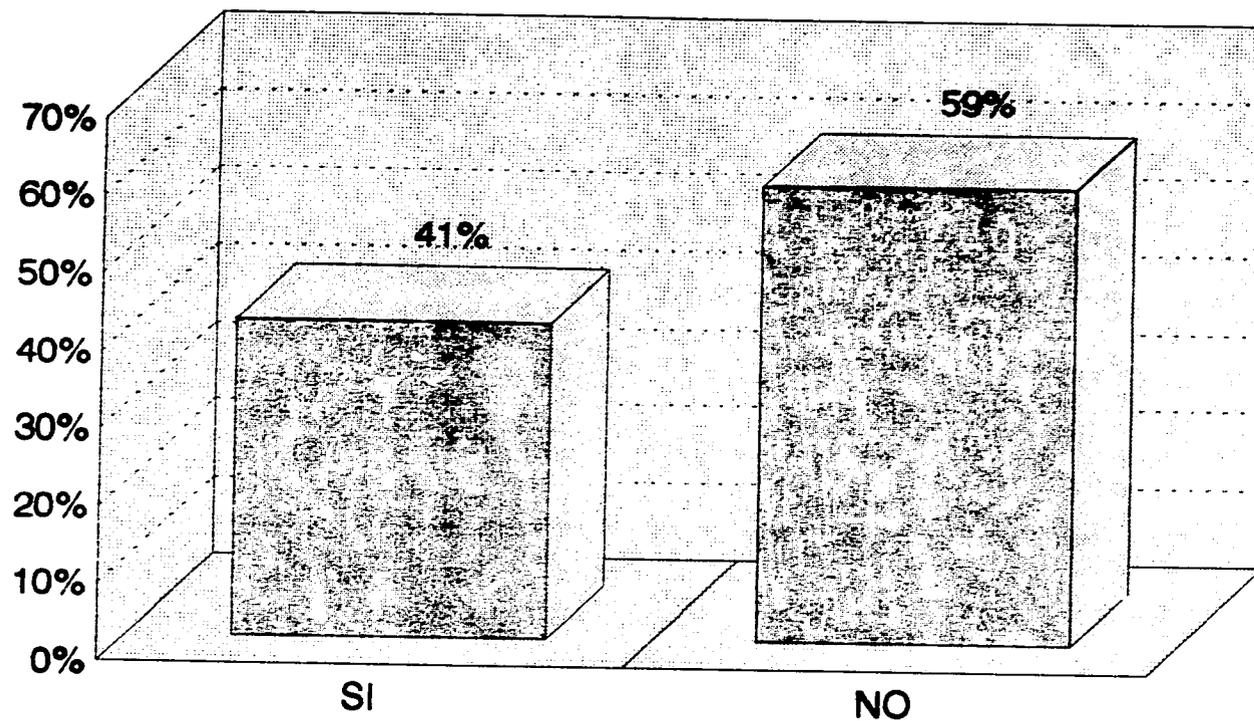
$$n = 247$$

De acuerdo a lo anterior el tamaño de la muestra resultó de 247 cuestionarios, mismos que se aplicaron bajo el método de muestreo aleatorio simple, el cual permite que cada uno de los elementos de un universo o población tenga la misma oportunidad de ser incluido en la muestra.

ANALISIS DE LA INFORMACION

PREGUNTA 1

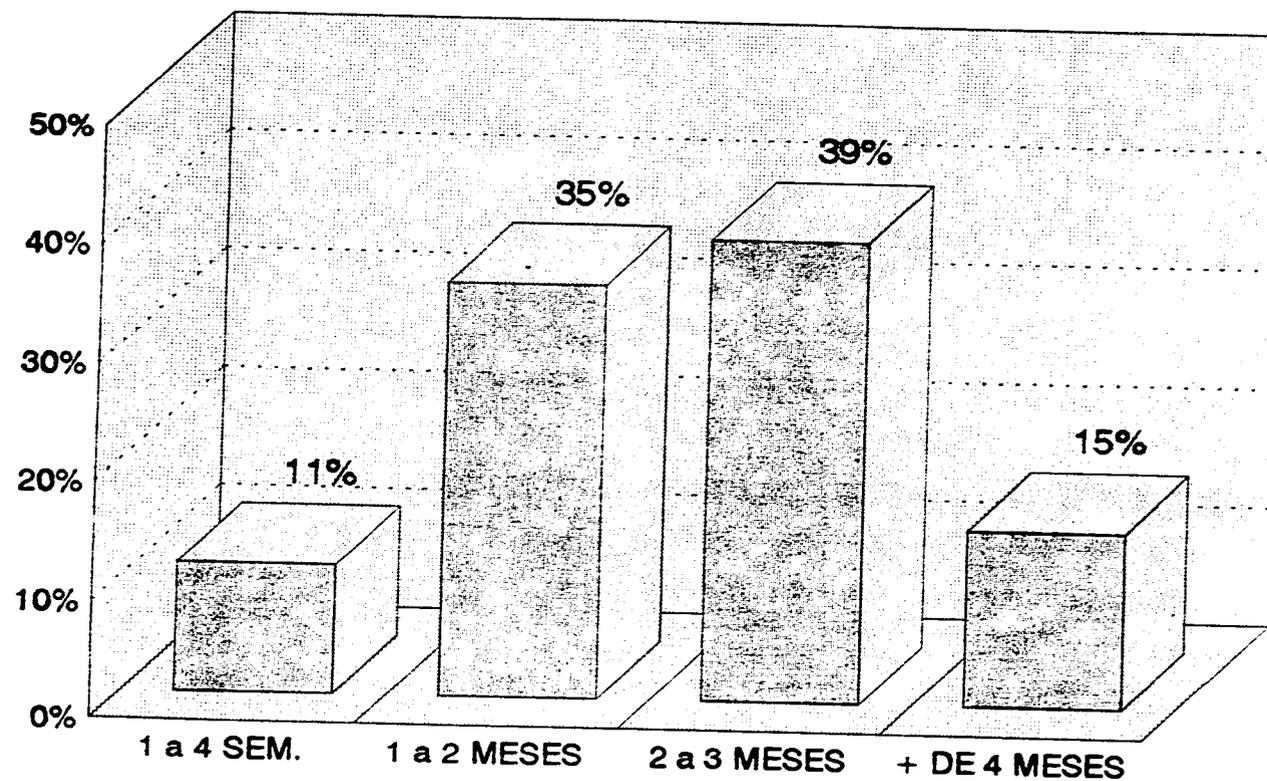
¿Cuándo ingreso a la S.G.P.S recibió alguna información de lo que era ésta?



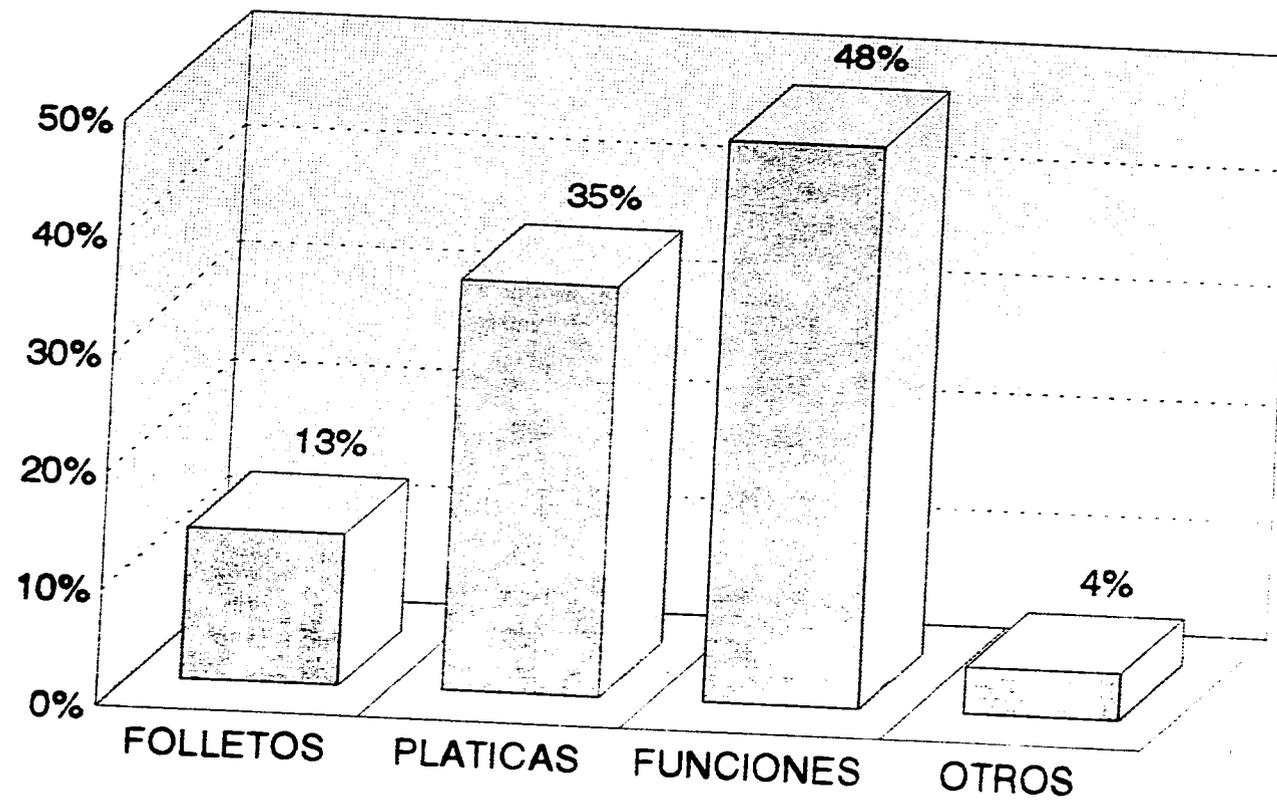
S.G.P.S.: Subdirección General de Protección al Salario

PREGUNTA 2

¿Cuánto tiempo transcurrió para que conociera lo que era la Subdirección General?

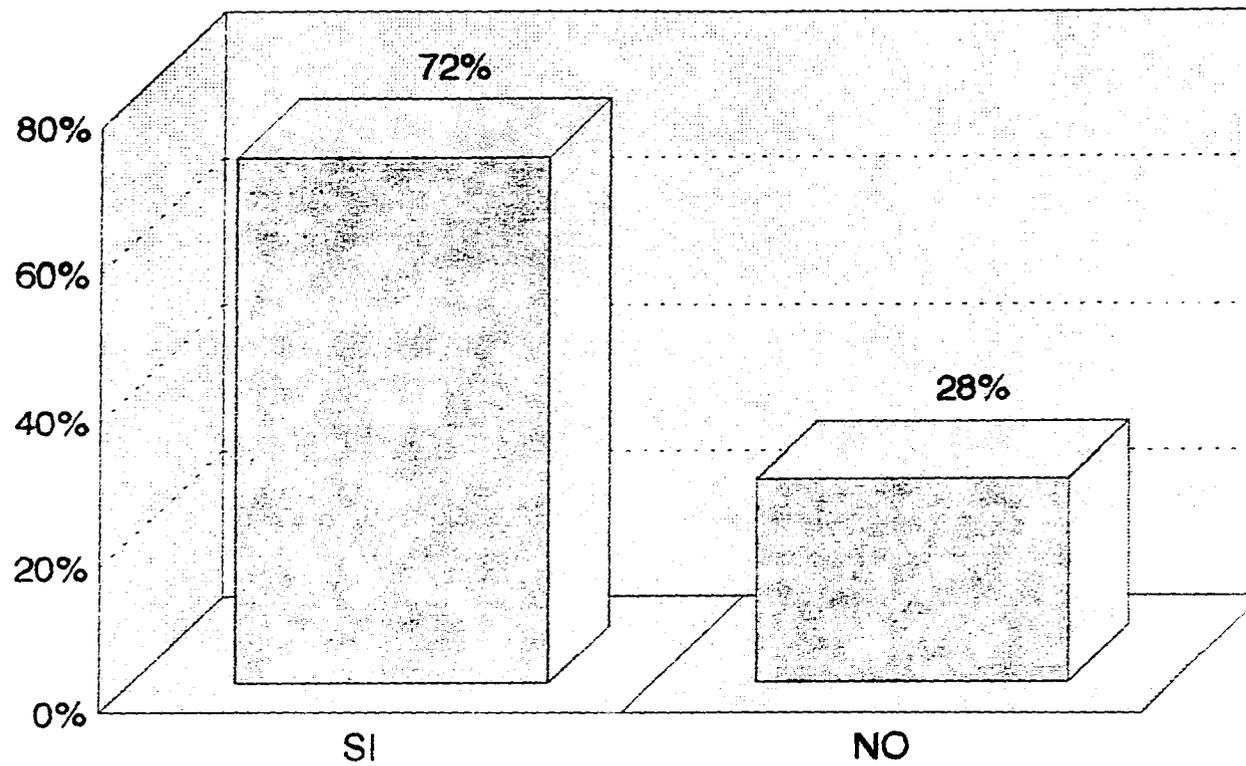


PREGUNTA 3
¿A través de que medio fue conociendo las funciones
que realiza la Subdirección General?



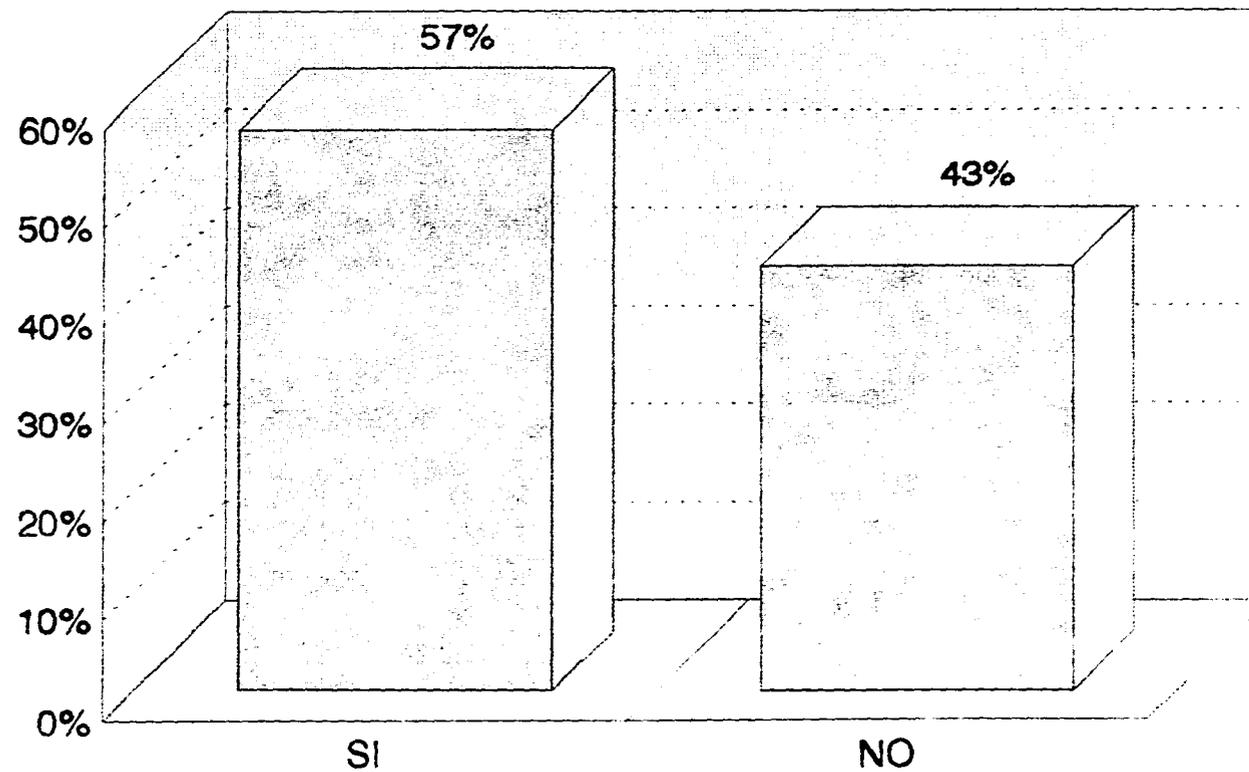
PREGUNTA 4

¿Conoces cuáles son los objetivos de la Subdirección General?



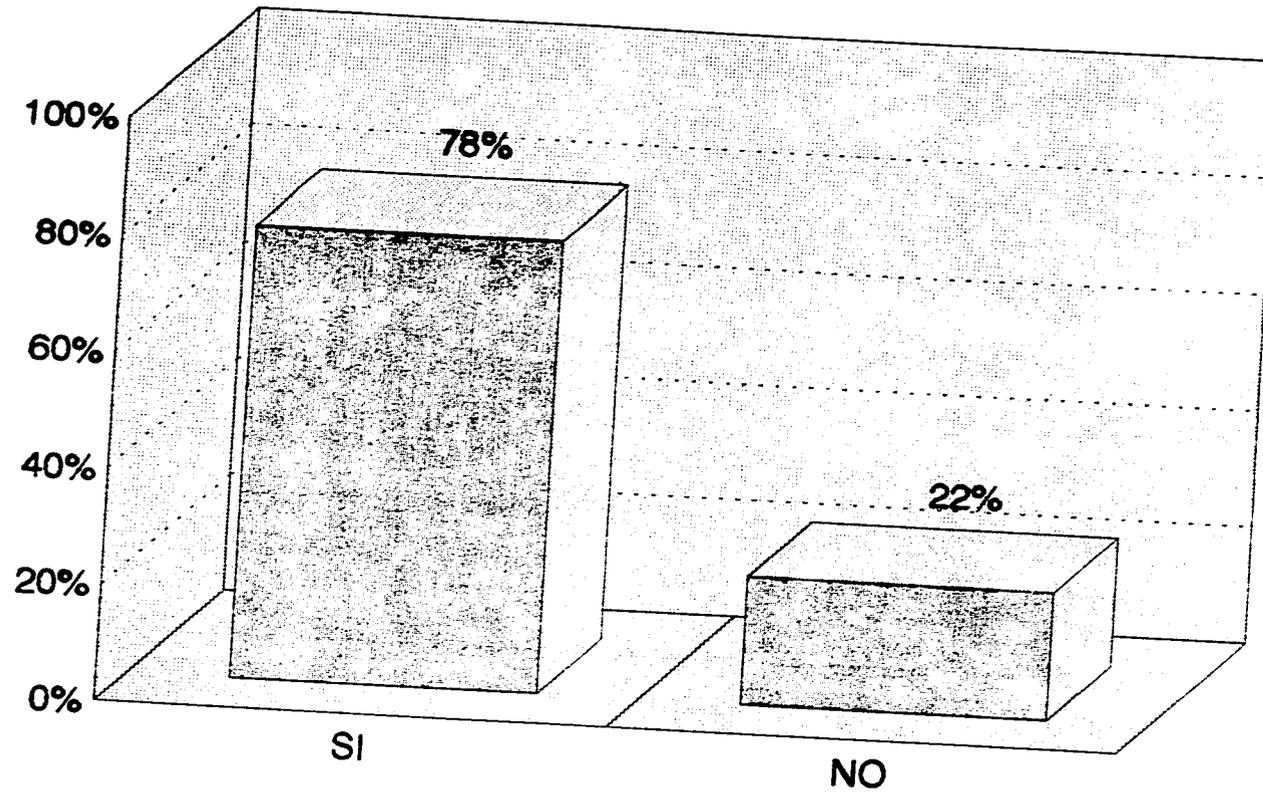
PREGUNTA 5

¿Conoce la estructura actual de la Subdirección General?



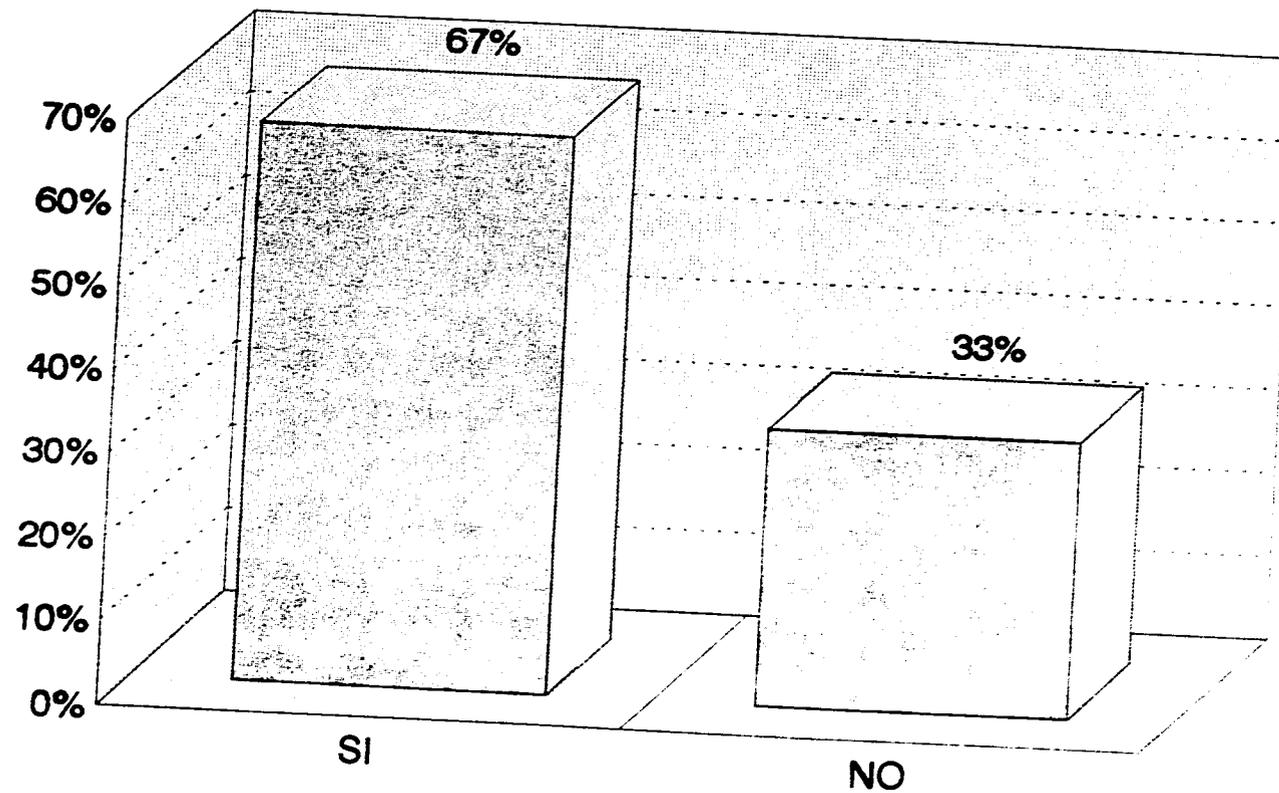
PREGUNTA 6

¿Conoce cuáles son sus obligaciones como trabajador?



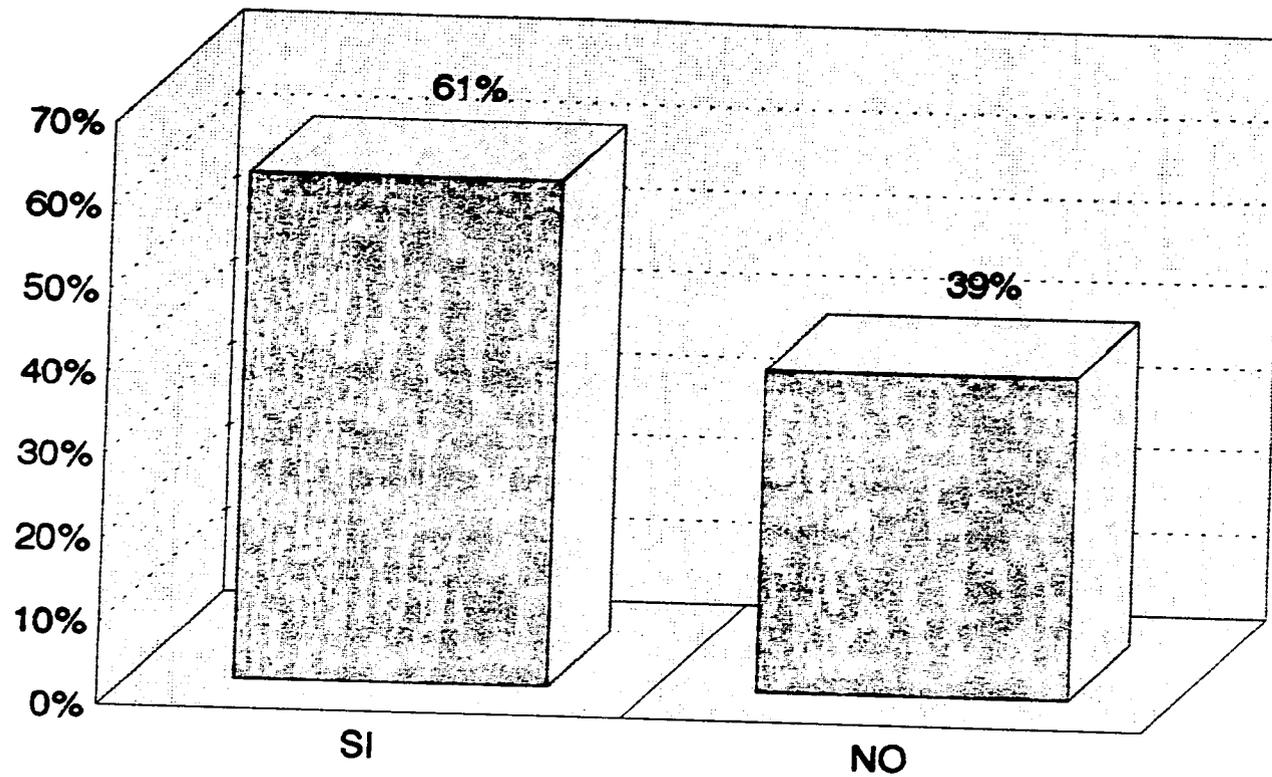
PREGUNTA 7

¿Conoce cuáles son sus derechos como trabajador?



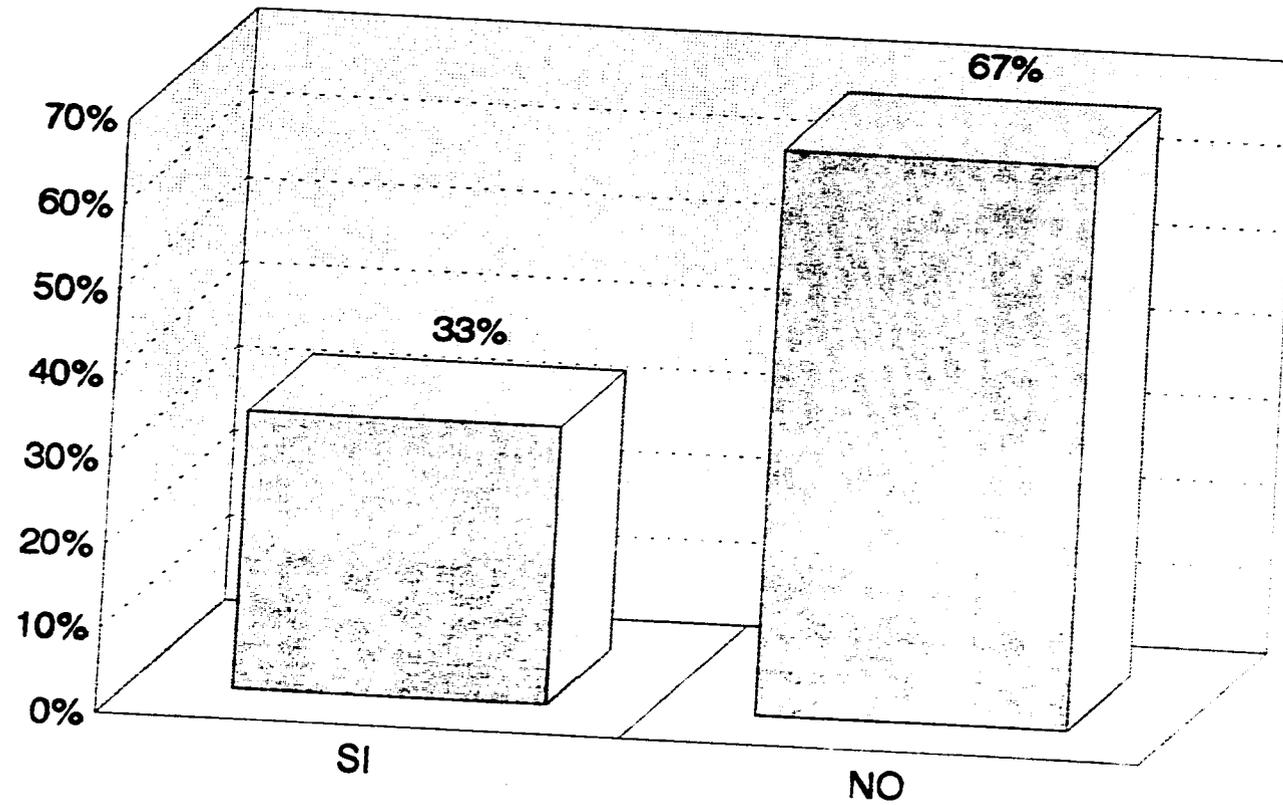
PREGUNTA 8

¿Conoce usted cuales son todas las prestaciones a las cuales tiene derecho como trabajador del ISSSTE?



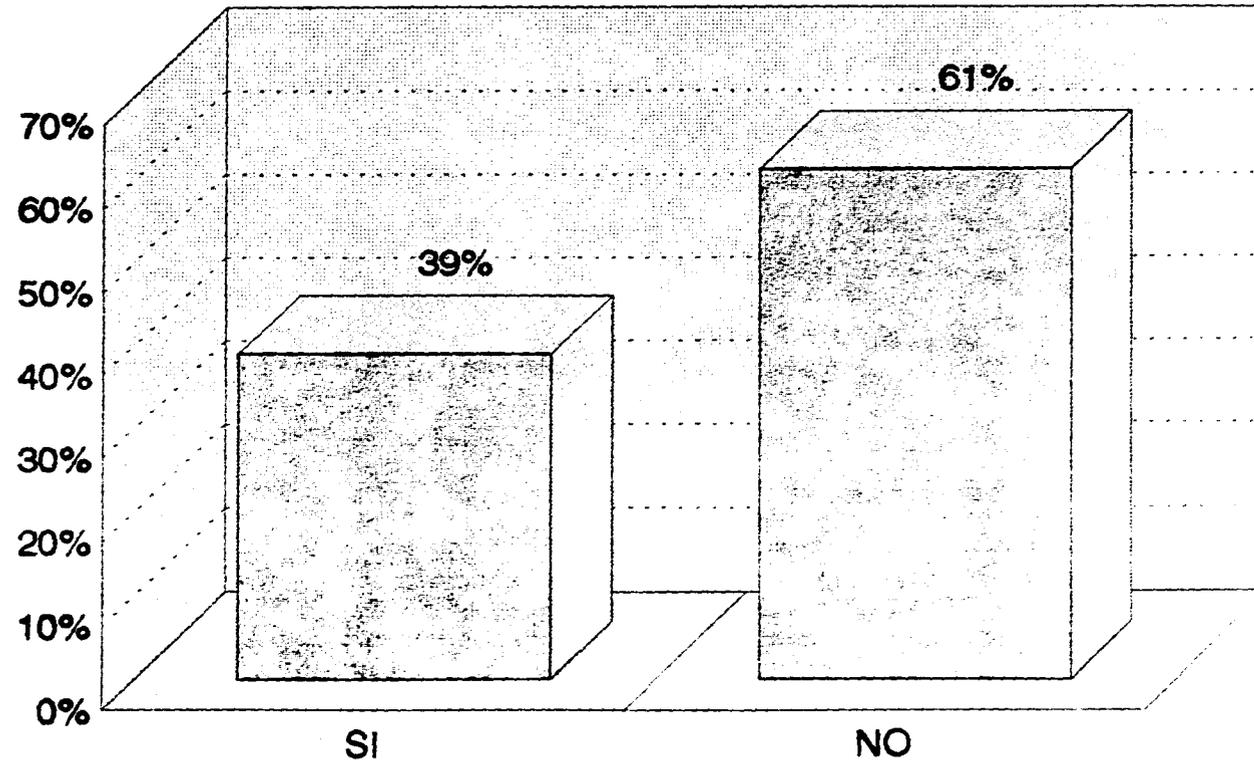
ESTA TESIS HA DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

PREGUNTA 9
¿Conoce el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del ISSSTE?

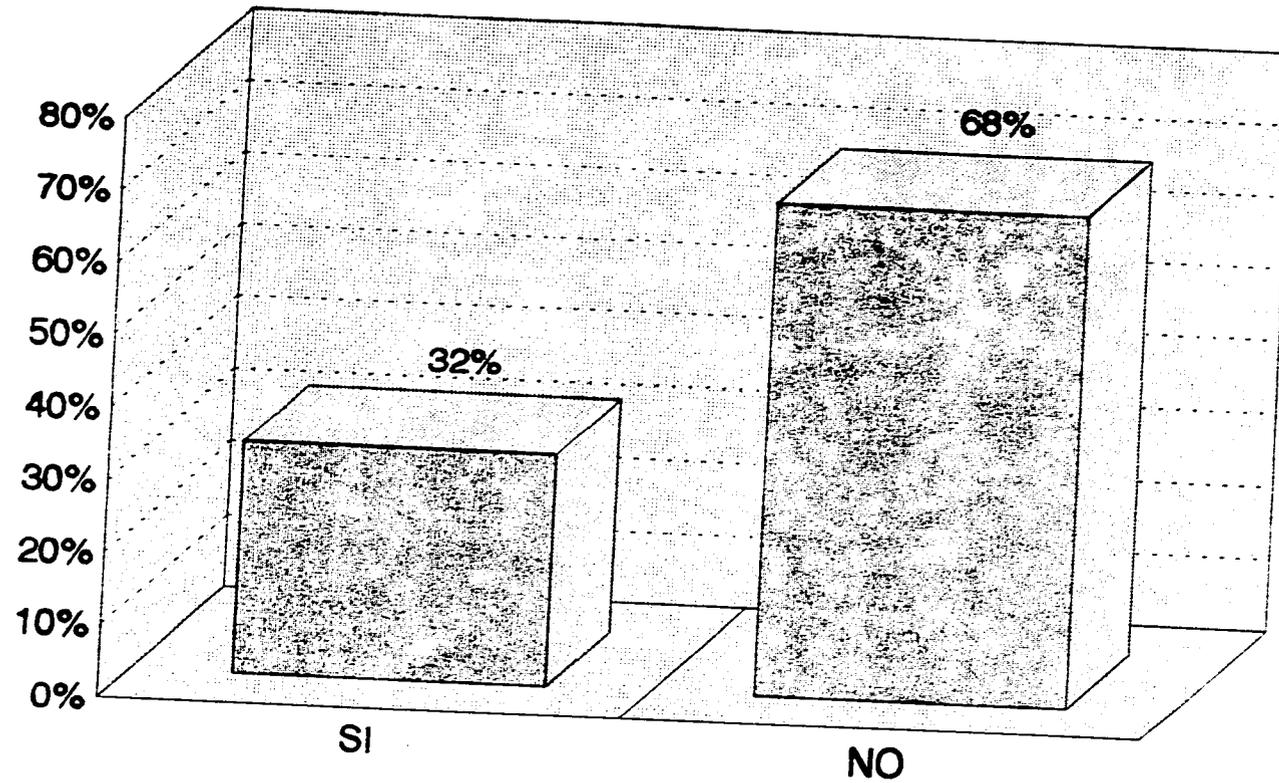


PREGUNTA 10

¿El no conocer alguno de los aspectos antes señalados le ha traído algún problema en el desarrollo de sus actividades?



PREGUNTA 11
¿Conoce usted si existe un manual que contenga todos los aspectos antes cuestionados?



INTERPRETACION DE LA INFORMACION

1. **Cuándo ingreso a la Subdirección General de Protección al Salario recibió alguna información de lo que era ésta?**

El 41% de la muestra contesto que si había recibido información de lo que era la Subdirección General Protección al Salario, sin embargo el porcentaje es mayor para quienes no, el cual fue del 59%.

2. **Cuánto tiempo transcurrió para que conociera lo que era la la Subdirección General?**

El 39% de la muestra indica que el personal tardó en conocer lo que era la Subdirección General de 2 a 3 meses. El 39% de 1 a dos meses; el 15% más de 4 meses y el 11% de una a 4 semanas.

3. **A través de que medio fue conociendo las funciones que realiza la Subdirección General?**

El 48% de la muestra contestó que conoció las funciones a través del desarrollo de sus funciones; el 35% a través de platicas entre compañeros; el 13% a través de folletos emitidos y el 4% por otros como: manuales (Manual Especifico del Centro comercial, Manual Especifico de Farmacias, etc).

4. **Conoce cuáles son los objetivos de la Subdirección General?**

El 72% de la muestra si conoce los objetivos de la Subdirección General y el 28% no.

5. **Conoce la estructura actual de la Subdirección General?**

El 57% de la muestra si conoce la estructura actual de la Subdirección General y el 43% no.

6. Conoce cuáles son sus obligaciones como trabajador ?

El 70% del personal encuestado si conoce cuales son sus obligaciones, mientras el 22% no las conoce totalmente.

7. Conoce cuáles son sus derechos como trabajador?

El 67% del personal encuestado si conoce cuales son sus derechos, mientras el 33% no los conoce completamente.

8. Conoce usted cuáles son todas las prestaciones a las cuales tiene derecho como trabajador del ISSSTE ?

El 61% del personal encuestado si conoce cuales son sus prestaciones a que tiene derecho, mientras el 39% no las conoce todas.

9. Conoce el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del ISSSTE ?

Del 100% de la muestra el 67% no lo conoce y el 33% si.

10. El no conocer alguno de los aspectos antes señalados le ha traído algun problema en el desarrollo de sus actividades ?

Del 100% de la muestra el 61% señala que el no conocer los objetivos, funciones y estructura de la Subdirección General, así como sus derechos, obligaciones y prestaciones si les ha traído problemas de tipo administrativos, de trabajo, personales, etc. Y el 39% señala que no ha tenido ningún problema.

11. Conocer usted si existe un manual que contenga todos los aspectos antes cuestionados ?

El 68% de la muestra no conoce ningún manual de este tipo. El 32% de los que contestaron que sí existía un manual al momento de cuestionarlos cuál, anotaban diversos manuales, pero ninguno de los señalados por ellos contemplan todos los aspectos cuestionados en la encuesta.

CAPITULO 4

PROPUESTA DE UN MANUAL DE INDUCCION PARA LA SUBDIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL SALARIO



SUBDIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL SALARIO

MANUAL DE INDUCCION

FEBRERO, 1994

PRESENTACION

BIENVENIDA

I. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA SUBDIRECCION GENERAL.....	3
II. MARCO JURIDICO.....	6
III. OBJETIVOS.....	8
IV. FUNCIONES.....	9
V. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
1. Subdirecciones de área.....	11
a). Organograma	
2. Subdelegación de Protección al Salario.....	14
a). Organograma	
b). Ubicación	
3. Sistema Comercial del Instituto.....	18
a). Organograma	
b). Ubicación (Tiendas y Farmacias)	
VI. REGLAMENTO DE CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO.....	28
VII. OTRAS PRESTACIONES.....	35
CONSIDERACIONES FINALES.....	41

P R E S E N T A C I O N

Este documento tiene la finalidad de mostrarle las principales actividades que realiza la Subdirección General de Protección al Salario, de la cual ahora forma parte, con la intención de agilizar y favorecer su total integración al grupo de trabajo y a los objetivos de la institución.

Con tal motivo, esperamos que el presente Manual sea un instrumento de apoyo, mediante el cual pueda obtener una visión más completa de lo logrado por esta área sustantiva del Instituto, cuya orientación eminentemente social, pretende fortalecer una de las prestaciones más importantes de los derechohabientes del I.S.S.S.T.E.: La Protección al Salario.

B I E N V E N I D A

El I. S. S. S. T. E., le extiende, a través de la Subdirección General de Protección al Salario, la más cordial bienvenida. Desde ahora considérese parte integral de este Instituto y factor muy importante para la consecución de los objetivos del mismo.

Siempre que hay personal de nuevo ingreso, ocurre una situación de recíproca novedad. Para usted, éste es un nuevo centro de trabajo, con nuevos compañeros y nuevas tareas por desempeñar al mismo tiempo, para este Instituto, para sus compañeros y en su área laboral, el nuevo es usted.

En el Instituto sabemos que solo un conocimiento recíproco de ambas parte hará posible su integración productiva, entablando un dialogo respetuoso y abierto de forma permanente lo que favorecerá la creación de un ambiente de trabajo adecuado y necesario para lograr una convivencia en armonía.

Es la intención del Instituto fomentar el crecimiento individual de su personal, pues con ello se incrementará su capacidad para el logro de sus objetivos.

ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA SUBDIRECCION GENERAL

El ISSSTE como parte del sector salud del Gobierno Federal y en su condición de Institución de Seguridad Social, tiene como propósito fundamental procurar el bienestar y la elevación del nivel de vida del trabajador al servicio del Estado y de sus familiares. Para el logro de este objetivo, se contribuye mediante la protección de poder adquisitivo de los salarios, poniendo a disposición de los trabajadores artículos básicos a precios más accesibles a través del Sistema Comercial del Instituto, mismo que depende de la Subdirección General de Protección al Salario.

En este sentido, los antecedentes del actual sistema se remontan a la inauguración de la primera tienda el día 13 de julio de 1953, realizada por el entonces Presidente de la República Sr. Adolfo Ruíz Cortinez. Esta tienda se estableció bajo la tutela de la Dirección de Pensiones y Retiros.

Posteriormente, el 28 de diciembre de 1959 se llevó a cabo la promulgación de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del Estado, por la cual, la tienda antes mencionada, así como dos farmacias, se incorporarían al naciente organismo. El 16 de mayo de 1961, entraba en operación la tienda No. 2 y el 14 de julio del mismo año la No. 3 y así sucesivamente, hasta llegar en la actualidad a un sistema de 256 tiendas y 92 farmacias.

A principios de la década de los sesenta, bajo la denominación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), se amplían los servicios sociales y prestaciones económicas, con el de los servicios médicos, coordinándose bajo un esquema de 11 zonas, que aglutinaban a más de un Estado. Bajo éste marco, el Sistema de Tiendas y Farmacias del ISSSTE estaba adscrito a la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales, debido a que el número de unidades comerciales aun no era representativo, principalmente en el interior del país.

En el año de 1972, el modelo de las zonas se transformó en Delegaciones Regionales, hasta que el año de 1978 se adoptó la decisión de crear una Delegación por cada Estado de la República.

A fines de 1982, el Sistema de Tiendas y Farmacias del ISSSTE, contaba con 149 unidades de diversos tamaños y niveles de venta, distribuidas en el Distrito Federal y en el interior del país. En este mismo año, se procedió a formular un programa de acción que definía las políticas y estrategias a seguir. Como primer paso, se elaboró un plan que inició con la reorganización del sistema comercial, coordinado por la antigua Subdirección General de Tiendas.

A partir de lo anterior, se estructuraron todas las áreas del sistema, estableciéndose tres áreas sustantivas y dos de apoyo, las cuales fueron Operaciones, Abasto, Finanzas, Administración y Programación y Organización. Con esta estructura, se procedió a llevar a cabo diversas acciones orientadas a profesionalizar la operación, adecuándolas a la situación prevaleciente; los objetivos planteados eran: especializar las áreas de compras y actualizar el catálogo de proveedores, reorganizar las finanzas y establecer esquemas presupuestales y contables modernos; a implantar manuales de organización y procedimientos administrativos; a establecer sistemas de programación e información, así como esquemas de evaluación y seguimiento de programas.

En el período de 1983-1985, se inicia el proceso de desconcentración del Instituto, en el cual, mediante un acuerdo expedido el 10 de septiembre de 1984, se faculta a las Delegaciones Estatales para realizar actos en materia administrativa y de recursos materiales y servicios generales; pago a proveedores locales; control contable y presupuestal; reglamentación del abasto y selección de proveedores; operaciones en las unidades comerciales en cuanto a mercadeo, concesiones, transferencias y bajas de mercancía, entre los principales.

La desconcentración de algunas funciones, relacionadas con la administración y operación de las unidades comerciales, hacia las Delegaciones, aunada al crecimiento en el número de tiendas y farmacias, motivaron que en el mes de noviembre de 1986 se autorizará la creación de las Subdelegaciones de Protección al Salario. Este proceso se fortaleció notablemente a partir de la expedición del "Acuerdo por el que se delegan facultades y funciones en los titulares de los órganos desconcentrados del Instituto". En vigor a partir del 10. de octubre de 1987. Dicho documento estipula que la Subdelegación de Protección al Salario dependerá jerárquicamente de la Delegación Estatal, y sustentará su operación en la normatividad técnica y lineamientos que emita la Subdirección General de Protección al Salario.

Con base en los anterior, la Subdirección General de Protección al Salario propone la estructura orgánica y las correspondientes funciones y responsabilidades de la Subdelegaciones de Protección al Salario, además de dotarla de los respectivos mecanismos administrativos (Manual de organización, procedimientos, sistemas, instructivos, etc.) definiendo como su objetivo principal el de apoyar a las Delegaciones Estatales en la vigilancia y supervisión del cumplimiento de las normas y lineamientos definidos por la Subdirección General en materia de operación, comercialización, así como en el análisis y evaluación administrativa de las tiendas y farmacias, proporcionándoles, a su vez, el apoyo y asesoría, que garantice el óptimo cumplimiento de las responsabilidades que le han sido encomendadas.

La fundamentación legal a la existencia de las tiendas, se concibe en la ley del ISSSTE, que en su Artículo 3º, establece con carácter de obligatorio las siguientes prestaciones:

FRACCION XVIII: Servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida del servidor público y familiares derechohabientes.

En forma específica, el Capítulo Séptimo, relativo a prestaciones sociales y culturales toma como punto de partida los siguientes artículos.

Artículo 137

"El Instituto atenderá de acuerdo a esta ley, a las necesidades básicas del trabajador y su familia a través de la prestación de servicios que contribuyan al apoyo asistencial, a la protección del poder adquisitivo de sus salarios, con orientación hacia patrones racionales y sanos de consumo.

Artículos 138

"Para los efectos del artículo anterior, el Instituto proporcionará a precios módicos los servicios sociales siguientes:

FRACCION I.- Venta de productos básicos y de consumo para el hogar".

MARCO JURIDICO

I. LEYES

A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

- D.O. 5-II-1917

B. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado

- D.O. 28-XII-1963

C. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

- Artículo 19

- D.O. 29-XII-1982

D. Ley Federal de las Entidades Paraestatales

- Artículo 5

- Artículo 15, Fracción IX.

- Artículo 46, Fracción IV.

- Artículo 58, Fracción VIII.

- Artículo 59, Fracción III.

- D.O.F. 14-V-1986

E. Ley del ISSSTE

- Artículo 150, Fracción VI.

- Artículo 163, Fracción VI.

- D.O.F. 27-XII-1983

F. Ley de Planeación

- D.O.F. 5-I-1983

II. REGLAMENTOS

A. Reglamento Interior de Trabajo

- Artículo 12, Fracción VI.
- D.O. 23-VII-1985

B. Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo

- 13-11-1986

II. ACUERDOS

A. Acuerdo por el que las Dependencias y Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal, Adecuarán sus Planes, Sistemas, Estructuras Y Procedimientos, conforme al proceso de permanente, programado y participativo de Reforma Administrativa (D.O.F. 29-IV-1979).

B. Acuerdo por el que se establecen las bases para la promoción y coordinación de la Reforma Administrativa del Sector Público Federal (D.O.F. 29-IV-1979).

O B J E T I V O S

OBJETIVO GENERAL

La Subdirección General de Protección al Salario tiene como objetivo, planear, organizar, normar y controlar la operación del Sistema Comercial de Tiendas y Farmacias del ISSSTE, así como aplicar las normas para aumentar el poder adquisitivo, como el proteger el salario de los derechohabientes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

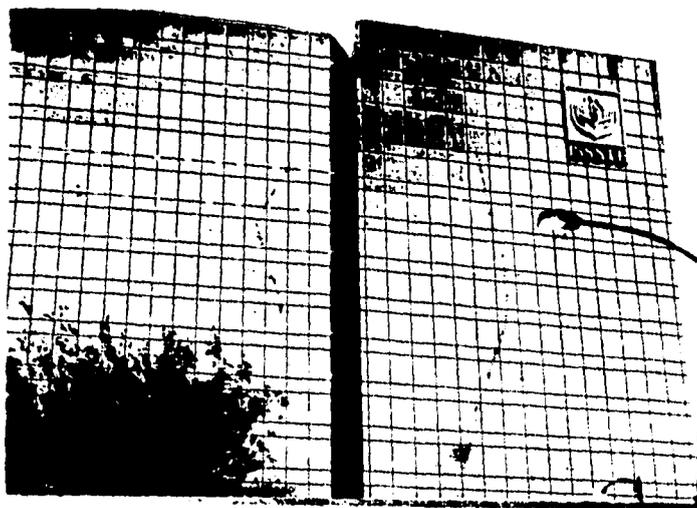
- a). Aumentar el poder adquisitivo del salario; orientar el consumo, y elevar el nivel de vida de los trabajadores del Estado y sus familiares, proporcionándoles productos, a precios menores a los del mercado.
- b). Satisfacer oportuna y adecuadamente la demanda de artículos básicos fundamentalmente, orientando los patrones de consumo, de acuerdo con el nivel socioeconómico de los derechohabientes.
- c). Lograr la autosuficiencia financiera del sistema de tiendas ISSSTE, y en lo posible, obtener márgenes de recuperación suficientes, para contribuir a su propio crecimiento.
- d). Promover que la operación de los centros comerciales y de las tiendas y farmacias del Instituto, se desarrolle con criterios profesionales de la más alta calidad y eficiencia.

F U N C I O N E S

De acuerdo al Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del Estado, (capítulo sexto: sección segunda: Art. 47.) la Subdirección General de Protección al Salario tiene las siguientes funciones:

- I. Planear, organizar, normar y controlar la operación y desarrollo del sistema de almacenes, envasadoras y farmacias, observando los lineamientos generales del Plan Nacional de Desarrollo y del Sistema Nacional para el Abasto.
- II. Realizar estudios, proponer y aplicar las normas de los servicios para aumentar la protección al salario de los derechohabientes a través de un sistema integral de abasto que en coordinación con los sectores público, social y privado, sirva de vínculo directo entre la producción y el consumo.
- III. Establecer centros de acopio, transporte y distribución así como centros comerciales, tiendas y farmacias en toda la república, previos estudios que aprueben la junta.
- IV. Implantar y desarrollar políticas para el integral y oportuno abasto de las diferentes unidades de operación, así como el abatimiento de costos en los productos y servicios.
- V. Instrumentar y observar una política de relaciones comerciales con los productores del campo, especialmente ejidos, comunidades rurales, uniones de crédito y cooperativas, para la adquisición y consumo de su producción, así como los integrales de la pequeña y mediana industria, prefiriendo sus productos a los de otros proveedores en igualdad de calidad, servicio y precio.

- VI. Crear, implantar y desarrollar los servicios de normalización, comercialización e información de mercados así como almacenamiento especializado, a fin de que los derechohabientes tengan mayor conocimiento en su decisión de comprar.
- VII. Participar en los instrumentos de abasto, observando los lineamientos generales del Sistema Nacional de Abasto tales como las lonjas y bolsas mercantiles.
- VIII. Crear y desarrollar una política económica que haga a los derechohabientes los artículos y servicios a precios económicos en relación a los vigentes en el mercado.
- IX. Elaborar y adecuar el programa general para el desarrollo del sistema de tiendas conforme a los lineamientos y marco de la planeación nacional, para su aprobación por la junta.
- X. Las demás que señalen otras disposiciones aplicables.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional global de la Subdirección General de Protección al Salario, está compuesta a nivel central, por Subdirecciones de Área, y a nivel desconcentrado, por Subdelegaciones de Protección al Salario y Unidades Comerciales que en conjunto interactúan a nivel operativo y administrativo, cumpliendo con los objetivos institucionales.

1. SUBDIRECCIONES DE AREA

A. SUBDIRECCION DE ABASTO

Programar y coordinar, las necesidades para abastecer, en forma oportuna, y en las condiciones más favorables, al Sistema de Protección al Salario, observando los lineamientos de la Ley de Adquisiciones y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles, y otras disposiciones aplicables, con el propósito de proteger el poder adquisitivo de los derechohabientes.

B. SUBDIRECCION DE COORDINACION OPERATIVA

Planear de conformidad con los objetivos y la normatividad emitida por la Subdirección General de Protección al Salario el funcionamiento del sistema comercial, mediante la supervisión y evaluación normativa; ejecución de los programas específicos del área; control de las concesiones y generación de estudios técnicos e indicadores de productividad operativa, a fin de contribuir al aprovechamiento racional de los recursos que maneja el sistema y a la prestación de un mejor servicio al consumidor.

C. SUBDIRECCION DE PROGRAMACION Y ORGANIZACION

Coordinar las acciones que en materia de planeación, desarrollan las áreas de la Subdirección General de Protección al Salario, así como la integración, seguimiento y evaluación de los programas generales y específicos de las mismas, definiendo y estableciendo la organización, sistemas y procedimientos, que coadyuven al logro del objetivo de proteger el salario del derechohabiente; asimismo, dirigir y coordinar los procesos de registro, generación y sistematización de datos en los sistemas de cómputo de la Subdirección General de Protección al Salario

D. SUBDIRECCION DE RECURSOS FINANCIEROS

Planear, coordinar y controlar el desarrollo de los sistemas financieros, contables y presupuestales a fin de lograr su eficiencia en el registro, aplicación, custodia y control de los recursos financieros que obtenga la Subdirección General de Protección al Salario.

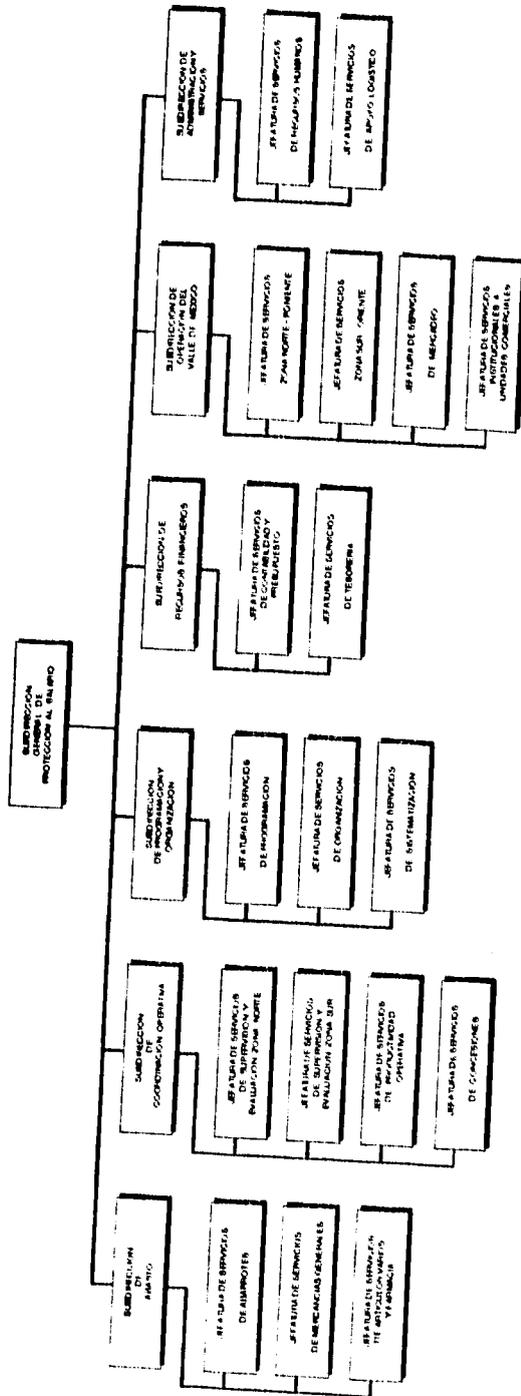
E. SUBDIRECCION DE OPERACION DEL VALLE DE MEXICO

Dirigir, coordinar y controlar, de acuerdo con los lineamientos y políticas establecidas por la Subdirección General de Protección al Salario, las acciones que en materia de operación, administración, abasto y finanzas son necesarias para el eficiente funcionamiento del sistema comercial del Valle de México.

F. SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS

Planear, coordinar, controlar y realizar de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Subdirección General de Protección al Salario, las acciones que permitan proporcionar de manera eficiente y oportuna el apoyo administrativo que requieran las unidades administrativas y comerciales de la Subdirección General de Protección al Salario, en cuanto a recursos humanos, materiales y servicios, a efecto de lograr el óptimo aprovechamiento de los mismos

**ORGANOGRAMA DE LA
SUBDIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL SALARIO**



SUBDELEGACION DE PROTECCION AL SALARIO

La Subdelegación de Protección al Salario constituye en el nivel desconcentrado, el organismo de ejecución de la Subdirección General, y de la propia Delegación Estatal, en el control, coordinación y supervisión de las tiendas y farmacias ubicadas a lo largo del territorio nacional, posibilitando la utilización y aprovechamiento, racional y eficiente, de los recursos humanos, materiales y financieros asignados, a efecto de que la operación y el servicio de las unidades comerciales sea el apropiado, en beneficio de los consumidores.

La definición del tamaño de las Subdelegaciones, que permiten cumplir con lo señalado anteriormente, se determinó con base en el número de unidades comerciales que controlan, el tamaño de las mismas (expresadas en metros cuadrados de superficie del piso de venta), y el volumen de ventas, entre otros aspectos, quedando clasificadas de la siguiente manera:

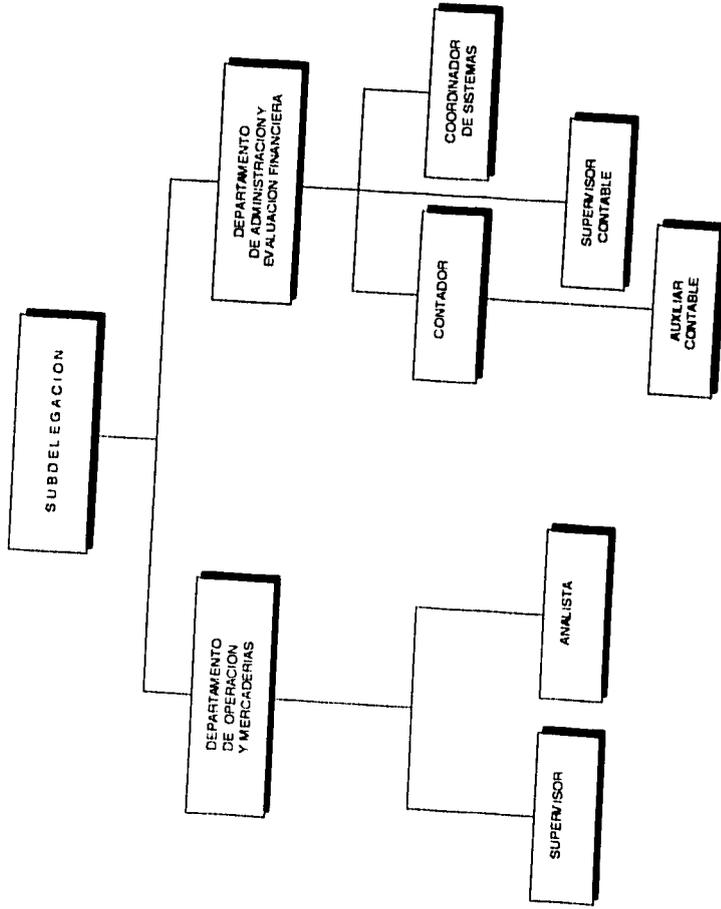
- a). Subdelegaciones Tipo "A"
- b). Subdelegaciones Tipo "B"

Los parámetros señalados inciden en la configuración de la estructura orgánico-funcional de las Subdelegaciones, que a su vez definen el número de área que la integran, los niveles de responsabilidad, los aspectos funcionales, y, la interrelación y coordinación en las mismas. A continuación se señala el objetivo principal de las Subdelegaciones de Protección al Salario, así como los organogramas de las estructuras existentes y la ubicación de cada una en el territorio nacional.

OBJETIVO

"Apoyar a la Delegación Estatal en la coordinación y supervisión de las tiendas y farmacias del Instituto, en los órganos operativo, de mercaderías, administrativo y financiero, en el marco de la normatividad establecida por la Subdirección General de Protección al Salario, promoviendo el aprovechamiento efectivo de los recursos humanos, materiales y financieros, con la finalidad de que la operación y el servicio que se prestan sean los adecuados en beneficio del público en general".

**ORGANOGRAMA DE LA
SUBDELEGACION DE PROTECCION AL SALARIO
TIPO "B"**



**UBICACION DE LA SUBDELEGACIONES
DE PROTECCION AL SALARIO**

SUBDELEGACION	TIPO	LOCALIZACION
Aguascalientes	B	Aguascalientes
Baja California	B	Mexicali, B.C
Baja California Sur	B	La Paz, B.C.S.
Campeche	B	Campeche, Camp.
Coahuila	A	Saltillo, Coah.
Colima	B	Colima, Col.
Chiapas	B	Tuxtla Gutiérrez
Chihuahua	A	Chihuahua, Chih.
Durango	B	Durango, Dgo.
Guanajuato	A	Celaya, Gto.
Guerrero	A	Acapulco, Gro.
Hidalgo	B	Pachuca, Hgo.
Jalisco	A	Guadalajara, Jal.
México	A	Toluca, Edo. de México
Michoacán	A	Morelia, Mich.
Morelos	B	Cuernavaca, Mor.
Nayarit	B	Tepic, Nay.
Nuevo Leon	A	Monterrey, N.L.
Oaxaca	A	Oaxaca, Oax.
Puebla	A	Puebla, Pue.
Querétaro	B	Querétaro, Qro.
Quintana Roo	B	Chetumal, Q. Roo
San Luis Potosí	B	San Luis Potosí, S.L.P.
Sinaloa	A	Culiacán, Sin.
Sonora	A	Hermosillo, Son.
Tabasco	B	Villahermosa, Tab.
Tamaulipas	A	Ciudad Victoria, Tamps.
Tlaxcala	B	Tlaxcala, Tlax.
Veracruz	A	Jalapa, Ver.
Yucatán	B	Mérida, Yuc.
Zacatecas	B	Guadalupe, Zac.

FUENTE: DIRECTORIO DE SERVIDORES PUBLICOS

SISTEMA COMERCIAL DEL INSTITUTO

A. TIENDAS

La clasificación actual de las tiendas que integran el Sistema Comercial del ISSSTE, se fundamenta primordialmente, en las superficie de piso de venta, además de considerar el volumen de operaciones y el nivel de ventas, quedando de la siguiente manera:

TIPO DE TIENDA	SUPERFICIE DE PISO DE VENTA
Centro Comercial	De 2001 m ² en adelante
Semicentro Comercial	De 1201 m ² a 2000 m ²
Tienda Tipo "A"	De 601 m ² a 1200 m ²
Tienda Tipo "B"	Hasta 600 m ²

Dichas estructuras señaladas están contenidas en los Manuales de Organización, los cuales definen la adecuada integración de las áreas y departamentos que conforman a las unidades comerciales, el tipo de puestos administrativos y operativos, los niveles de responsabilidad y decisión, así como los objetivos de cada unidad, en materia de beneficios separados y requerimientos específicos, acorde a los criterios de racionalidad, eficiencia y productividad operativa.

B. FARMACIAS

La clasificación actual de las farmacias que integran en Sistema Comercial del Instituto, se fundamenta básicamente en la superficie del piso de venta, además de considerar el horario de servicio que otorgan y su ubicación en una localidad que cuente con servicios médicos de segundo nivel, quedando clasificadas de la siguiente manera:

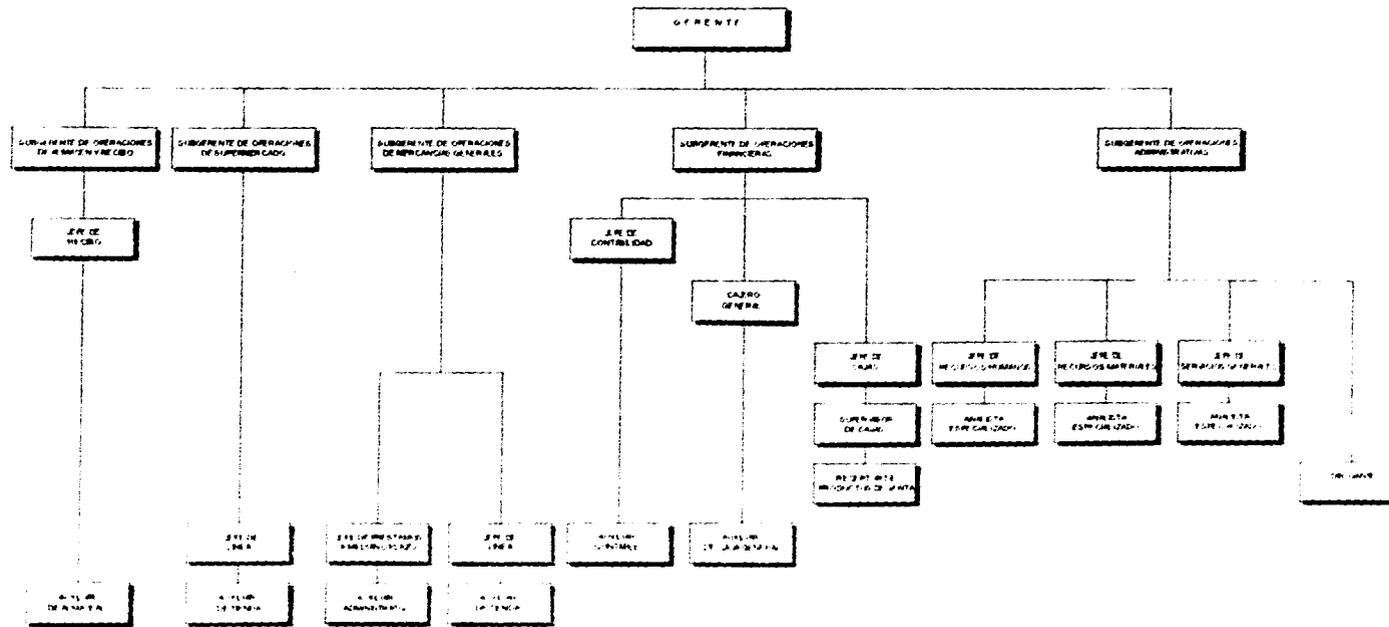
TIPO DE FARMACIA	SUPERFICIE DE PISO DE VENTA
Farmacia " A "	De 151 m ² a 200 m ²
Farmacia " B "	De 101 m ² a 150 m ²

Los parámetros señalados corresponden a los requerimientos del volumen de actividades operativas y administrativas que desarrolla cada tipo de farmacia, con objeto de satisfacer las necesidades del público en general.

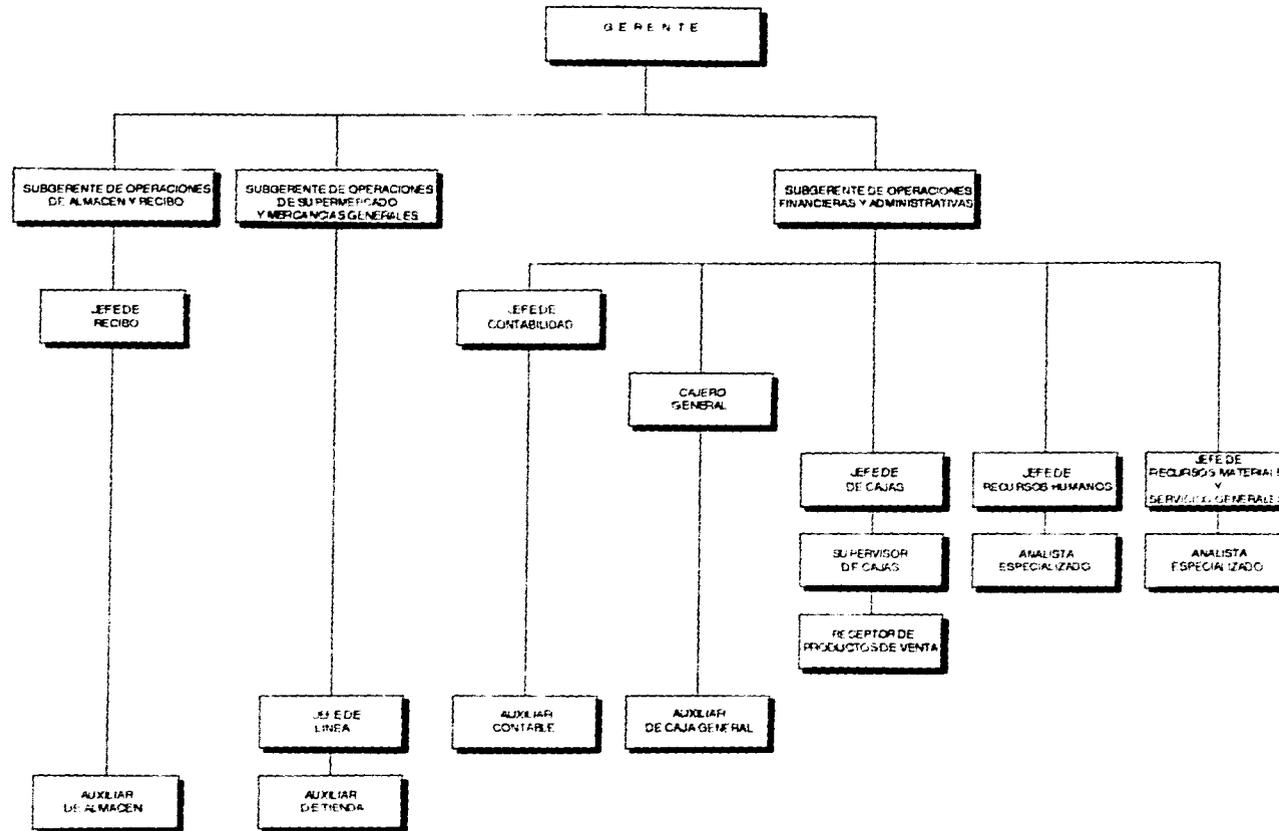
A continuación se presenta la estructura orgánica de los diferentes tipos de tiendas y farmacias que conforman el Sistema Comercial del Instituto, así como la ubicación de éstas en el territorio nacional.



ORGANOGRAMA DEL CENTRO COMERCIAL

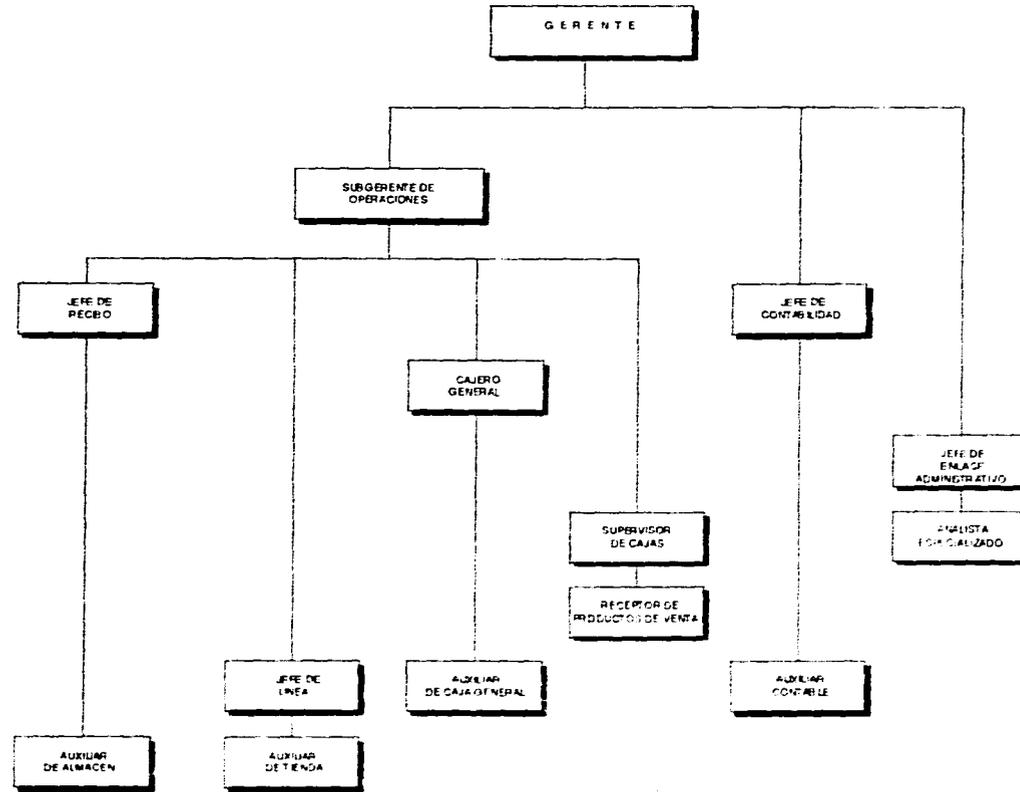


ORGANOGRAMA DEL SEMICENTRO COMERCIAL

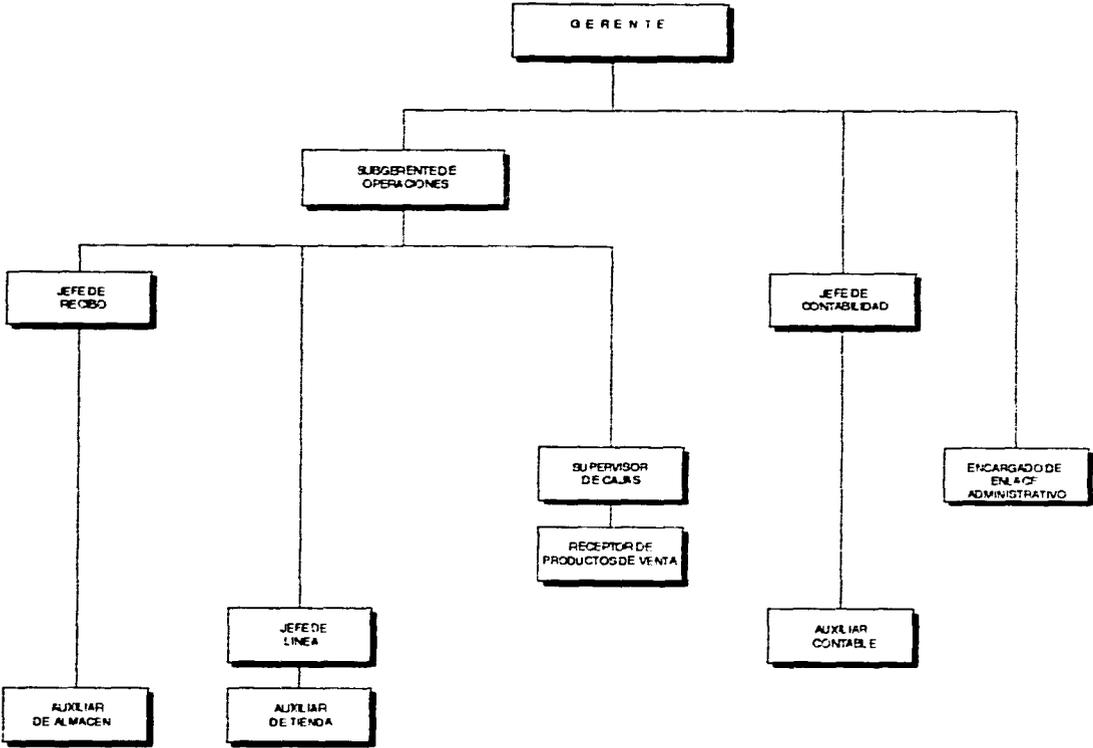


FUENTE: Manual de Organización del Semicentro Comercial

ORGANOGRAMA DE LA
TIENDA TIPO "A"



ORGANOGRAMA DE LA
TIENDA TIPO "B"

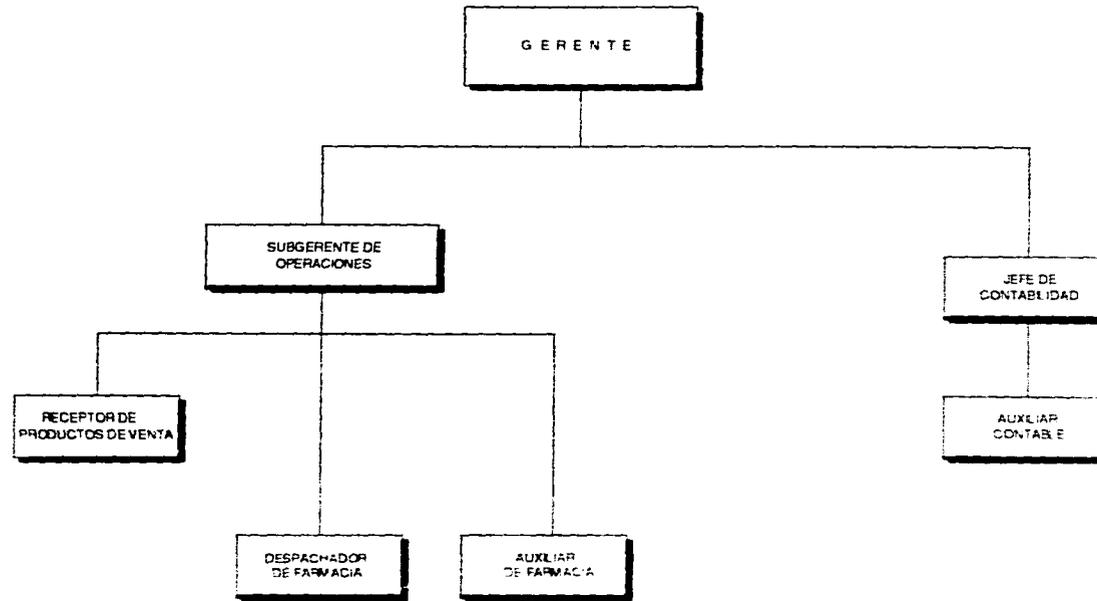


UBICACION DE LAS TIENDAS

SUBDELEGACION	TIENDAS				TOTAL
	CENTRO COMERCIAL	SEMICENTRO COMERCIAL	TIENDA TIPO "A"	TIENDA TIPO "B"	
Aguascalientes	1		1	2	4
Baja California	1	1	1	3	6
Baja California Sur			2	5	7
Campeche			2	3	5
Coahuila		1	5	4	10
Colima			3		3
Chiapas			3	7	10
Chihuahua		1	4	7	12
Distrito Federal	7		11	2	20
Durango		3	1	2	6
Guanajuato		3	5	3	11
Guerrero	1		5	7	13
Hidalgo		1	3	4	8
Jalisco	1	1	4	2	8
Mexico	1	1	4	2	8
Michoacán		3	8	2	13
Morelos	1		3	2	6
Nayarit		1	1	3	5
Nuevo Leon	2	1	3	1	7
Oaxaca			6	2	8
Puebla		2	6	1	9
Querétaro			1	2	3
Quintana Roo	1		2	2	5
San Luis Potosí			4	2	6
Sinaloa		3	1	3	7
Sonora			5	7	12
Tabasco		1	1	3	5
Tamaulipas		2	3	5	10
Tlaxcala			2	1	3
Veracruz		6	4	3	13
Yucatán		1	1	4	6
Zacatecas		1	1	5	7
TOTALES	16	33	106	101	256

FUENTE: DIRECTORIO DE SERVIDORES PUBLICOS

ORGANOGRAMA DE FARMACIA



NOTA: La presente estructura orgánica se considera para las farmacias tipo "A" y "B"; modificándose únicamente en el número de plazas asignadas, el cual determinará el tipo de la unidad comercial.

FUENTE: Manual de Organización de las Farmacias

UBICACION DE LAS FARMACIAS

SUBDELEGACION	FARMACIAS		
	TIPO "A"	TIPO "B"	TOTAL
Aguascalientes		2	2
Baja California	1	1	2
Baja California Sur		1	1
Campeche	1		1
Coahuila	1		1
Colima		2	2
Chiapas		2	2
Chihuahua	1	1	2
Distrito Federal	3	8	11
Durango	1	2	3
Guanajuato	2		2
Guerrero	1	13	14
Hidalgo		1	1
Jalisco	2	3	5
México	1	1	2
Michoacán	1	1	2
Morelos	1	1	2
Nayarit	1	5	6
Nuevo León	2		2
Oaxaca	2		2
Puebla	1	1	2
Querétaro	1	2	3
Quintana Roo	1	1	2
San Luis Potosí	1	1	2
Sinaloa	2		2
Sonora	2		2
Tabasco		2	2
Tamaulipas	2	2	4
Tlaxcala		3	3
Veracruz	2		2
Yucatán		1	1
Zacatecas	1	1	2
TOTAL ES	34	66	100

FUENTE: DIRECTORIO DE SERVIDORES PUBLICOS

REGLAMENTO DE CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

La certeza en las relaciones laborales, propicia un clima de seguridad y confianza en el desarrollo de las tareas cotidianas. Sabedores de lo anterior, a continuación le informaremos de los principales aspectos como son: prestaciones, prohibiciones, derechos y obligaciones de que será sujeto, de este modo hacemos de su conocimiento las disposiciones que regulan el desarrollo de las actividades laborales; mismas que están contenidas en el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo.

Antes de adentrarnos en los aspectos más sobresalientes del Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo señalaremos cuales son las prestaciones que señala la Ley del ISSSTE.

Ley de ISSSTE

Título Primero

Artículo 3ro.- Se establece con carácter de obligatorio los siguientes seguro, prestaciones y servicios:

- I. Medicina preventiva;
- II. Seguro de enfermedades y maternidad;
- III. Servicio de rehabilitación física y mental;
- IV. Seguro de riegos de trabajo;
- V. Seguro de jubilación;
- VI. Seguro de retiro de edad y tiempo de servicios;
- VII. Seguro de invalidez;
- VIII. Seguro por causas de muerte;
- IX. Seguro de cesantía en edad avanzada;
- X. Indemnización global;
- XI. Servicios de atención para el bienestar y desarrollo infantil;
- XII. Servicios integrales a jubilados y pensionados;
- XIII. Arrendamiento o venta de habitaciones económicas pertenecientes al Instituto;
- XIV. Préstamos hipotecarios y financiamiento en general para la vivienda, en sus modalidades adquisición en propiedad de terrenos y/o casas habitación, construcción, reparación, ampliación o mejoras de las mismas; así como para el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos;
- XV. Préstamos a mediano plazo;
- XVI. Préstamos a corto plazo;
- XVII. Servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida del servidor público y familiares derechohabientes;
- XVIII. Servicios turísticos;
- XIX. Promociones culturales, de preparación técnica, fomento deportivo y recreación;
- XX. Servicios funerarios; y
- XXI. Sistema de ahorro para el retiro.

**REGLAMENTO DE CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO
(CAPITULO VI)**

DE LOS DERECHOS

Artículo 48.- Los trabajadores del Instituto tiene los siguientes derecho:

- I. Recibir los beneficios y disfrutar de las prestaciones que señalan la Ley, la Ley del ISSSTE y el presente Reglamento;
- II. Recibir los salarios y emolumentos que correspondan por el desempeño de labores ordinarias, extraordinarias, y turno opcional de conformidad con las funciones que desarrollen;
- III. Recibir trato decoroso por parte de sus superiores y subalternos;
- IV. Ser escuchados por su Jefe inmediato en los planteamientos y/o sugerencia relacionadas con asuntos o problemas que le interesen o le afecten en su trabajo;
- V. Participar en los concursos escalafonarios y ser promovidos en su caso;
- VI. Ser atendido, en primera instancia, respecto a los candidatos de su nuevo ingreso para cambiar de turno, de adscripción, rama o grupo, residencia y permutar su plaza de conformidad con lo establecido en los reglamentos de bolsa de trabajo y escalafón en su caso para los cambios de adscripción con plaza, se estará a lo dispuesto en el Artículo 51 de este ordenamiento;
- VII. Ser considerado para ocupar puestos de confianza aprovechando su experiencia;
- VIII. Participar en los cursos de capacitación, adiestramiento o especialización que se programen por el propio Instituto;
- IX. Que se acrediten en sus expedientes las notas buenas y de mérito relevante a que se hagan merecedores;
- X. Obtener permiso, las madres trabajadoras, con goce de sueldo hasta por ocho días, cuando sus hijos menores de seis años requieran de cuidados por enfermedad alguna, basta que el médico tratante del Instituto certifique la gravedad del caso y los días de cuidado;

- XI. Recibir las indemnizaciones y demás prestaciones que les correspondan como consecuencia de riegos de trabajo;
- XII. Ser tratados en los casos de accidentes de trabajo, robos y siniestros de vehiculos, conforme a lo establecido en el Artículo 52 de este reglamento
- XIII. Las trabajadoras embarazadas, que según dictamén emitido por médico especialista del Instituto, pongan en peligro su salud o la del producto, no desarrollarán labores que impliquen excesivo esfuerzo físico;
- XIV. Ocupar plazas en los casos a que se refieren los Artículos 43, fracción VIII y 5o. transitorio de la Ley;
- XV. Continuar con el desempeño de su empleo, cargo o comisión al obtener libertad caucional bajo fianza, cuando se trate de un delito no cometido en contra del patrimonio institucional;
- XVI. Ser reinstalado de conformidad como los disponga el laudo ejecutoriado del tribunal;
- XVII. Participar en las actividades sociales, culturales y deportivas que se organicen;
- XVIII. La inscripción de sus hijos en las estancias de bienestar infantil del Instituto, así como en los servicios escolares de los planteles educativos del mismo;
- XIX. Obtener por conducto de la representación sindical, permiso para asistir a las asambleas y actos sindicales, cuando se verifiquen en días y horas laborables, previo aviso y sin perjuicio del servicio; y
- XX. Realizar su servicio social dentro del Instituto, siempre y cuando cuente con el reconocimiento de la Institución educativa, sin menoscabo de sus percepciones económicas y derechos adquiridos.

DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 49.- Son obligaciones de los trabajadores del Instituto las siguientes:

- I. Cumplir con las disposiciones de la Ley, este ordenamiento y demás instrumentos aplicables;
- II. Asistir con puntualidad al desempeño de sus labores conforme a las disposiciones de este reglamento;
- III. Presentarse a sus labores aseados y vestidos decorosamente;
- IV. Desempeñar funciones propias de su nombramiento con la intensidad y calidad que éste requiera;
- V. Guardar la discreción debida en el desempeño de sus labores;
- VI. Tratar con cortesía y diligencia al público;
- VII. Obedecer las órdenes e instrucciones que reciban de sus superiores, en asuntos propios del servicio a su cargo;
- VIII. Ser respetuoso con sus superiores, iguales o subalternos;
- IX. Abstenerse de hacer amonestaciones en público a sus subalternos;
- X. En caso de enfermedad o accidente, dar aviso dentro de las primeras cuarenta y ocho horas a la unidad de trabajo de su adscripción y al servicio médico del Instituto y al reanudar sus labores, presentar la constancia de incapacidad médica en su propio centro de trabajo;
- XI. En caso de renuncia, cese, licencia, cambio de adscripción o de servicio, entregar mediante acta e inventario los expedientes, documentos, fondos, valores o bienes, instrumental y equipo que estén bajo su guarda o custodia;
- XII. Someterse a exámenes médicos, clínicos y de laboratorio cada cuatro meses, o cada vez que sea necesario, los trabajadores que laboren en áreas infectocontagiosas o radiactivas;

- XII. Estar dispuestos, aún después de su jornada ordinaria, para colaborar en caso de urgencia o siniestro que pongan en peligro la vida de sus compañeros o la existencia del centro de trabajo;
- XIII. Asistir a los programas de capacitación, adiestramiento o especialización que promueva la Comisión Nacional de Capacitación y Productividad y participar en las investigaciones técnicas o científicas que el Instituto requiere para el cumplimiento de sus objetivos.



DE LAS PROHIBICIONES

Artículo 50.- De acuerdo con los que establece la Ley en su Artículo 44 y demás disposiciones relativas, queda prohibido a los trabajadores:

- I. Realizar, dentro de su jornada, labores ajenas a su trabajo;
- II. Aprovechar los servicios del personal o del equipo a su cargo, para asuntos particulares;
- III. Desatender su trabajo injustificadamente, aun cuando permanezca en su sitio;
- IV. Ausentarse de sus labores dentro de la jornada, sin el permiso correspondiente;
- V. Hacer propaganda de carácter religioso o político dentro de los recintos oficiales;
- VI. Efectuar colectas, rifas, tanda o ventas de artículos;
- VII. Marcar tarjetas o firmar lista por otros trabajadores, con el propósito de cubrir retardos o faltas injustificadas;
- VIII. Permitir que su asistencia sea registrada por otras personas, así como alterar o modificar las tarjetas de control de asistencia;
- IX. Sustraer del establecimiento u oficina, útiles de trabajo, herramientas, materia prima o elaboradas, alimentos o medicamentos sin autorización escrita de sus superiores;
- X. Portar armas durante las horas laborales, excepto los casos en que por razones de las funciones encomendadas estén autorizados para ello;
- XI. Permanecer en las oficinas, unidades o centros de trabajo del Instituto después de su horario de trabajo, sin autorización;
- XII. Concurrir a sus labores bajo los efectos de bebidas embriagantes narcóticos o drogas enervantes;
- XIII. Introducir y/o consumir en cualquier unidad de trabajo del Instituto, debidas embriagantes, narcóticos o drogas enervantes;

- XIV. Desatender las disposiciones que tengan por objeto evitar accidentes de trabajo;
- XV. Ser procuradores o gestores de particulares en asuntos relacionados con el Instituto, aún fuera de las horas de trabajo; y
- XVI. Sustraer, traspapelar u ocultar cualquier documento o expediente.



O T R A S P R E S T A C I O N E S

En el apartado anterior señalamos cuales eran las prestaciones marcadas por la Ley del ISSSTE, así como los derechos, obligaciones y prohibiciones, que van a regular el desarrollo y progreso de su nuevo trabajo. A continuación le presentamos algunas de las prestaciones ya mencionadas, solo que ahora explicando algunas de ellas:

1. LAS REMUNERACIONES

Los salarios serán pagados a más tardar los días quince y último de cada mes, en moneda nacional. En el caso de que el día de pago no sea laborable el sueldo se cubrirá anticipadamente. Tratándose del personal de nuevo ingreso, si en un lapso de 60 días posteriores a su fecha de ingreso no ha recibido el pago de las percepciones asignadas, podrá solicitar al Subdelegado o coordinador administrativo que corresponda, un anticipo de sueldo hasta por el 80%.

Los pagos de los sueldos se harán en el centro del trabajo en donde fue usted contratado.

2. FONDO DE AHORRO CAPITALIZABLE

El fondo de ahorro capitalizable es una prestación que otorga el ISSSTE a sus trabajadores y tiene por objeto fomentar el ahorro para elevar sus condiciones de vida.

La incorporación al fondo es voluntaria y se integra de la siguiente manera:

- a). Una aportación inicial por parte del Instituto la cual equivale a N\$ 100.00 por cada trabajador que se incorpore al fondo;
- b). Una aportación mensual del Instituto consistente en tres días de salario mínimo burocrático vigente en el D.F.

- c). Una aportación del 25% por parte del Sindicato del ISSSTE de las cuotas sindicales;
- d) La aportación mensual de dos días de salario mínimo burocrático vigente en el D.F., por parte del trabajador. El descuento se aplica quincenalmente en nomina.

FONDO DE AHORRO CAPITALIZABLE

Se no se incorporó
Habe la Comisión para el periodo
Junio 1983 - Junio 1984

Fecha de la inscripción
31 de Mayo de 1983



3. VACACIONES Y PRIMA VACACIONAL

De acuerdo al artículo 69 del Reglamento de Condiciones Generales de trabajo los Trabajadores del Instituto disfrutarán de dos periodos de vacaciones de diez días laborables cada uno con todas las prestaciones correspondientes, incluyendo la prima vacacional que establece la Ley.

Estas vacaciones surtirán efecto una vez que se haya cumplido seis meses de servicio.



4. AGUINALDO

El Instituto le otorga un aguinaldo anual, el cual se paga en un 50% antes del 15 de diciembre y el otro 50% a más tardar el 15 de enero y es equivalente a 40 días de salario mínimo cuando menos, sin deducción alguna.

5. DIAS DE DESCANSO

Son días de descanso obligatorio los siguientes:

- a) 1ro. de Enero;
- b) 5 de Febrero;
- c) 21 de Marzo;
- d) 1ro. de Mayo;
- e) 16 de Septiembre;
- f) 20 de Noviembre;
- g) 25 de Diciembre;
- h) 1ro. de Diciembre (cada seis años, cuando corresponda la transmisión del Poder Ejecutivo Federal); y
- i) Los días que conceda el Instituto.

6. PRESTACIONES ECONOMICAS

El Instituto otorga a sus trabajadores las siguientes prestaciones economicas:

- a) El día 6 de Enero, los trabajadores del Instituto percibirán un estímulo de N\$ 80.00;
- b) El día 10 de Mayo las madres del Instituto percibirán un estímulo;
- c) El día 1ro. de Octubre para conmemorar el día del trabajador del ISSSTE, se otorgará la cantidad de N\$ 50.00 a cada trabajador;
- d) Ayuda por la muerte de un familiar en primer grado;

- e) El pago del importe de la impresión de tesis profesional a trabajadores, en la cantidad requerida por la Institución docente superior correspondiente.
- f) Ayuda para la compra de útiles escolares por la cantidad de N\$100.00

7. PRESTAMOS

El Instituto otorga los siguientes préstamos a los trabajadores que los soliciten:

- a) Préstamo a corto plazo;
- b) Préstamo a mediano plazo;
- c) Préstamo hipotecario;
- d) Préstamo para la compra de automóvil.

8. ANTEOJOS

El Instituto otorga un 50% del costo de la compra de anteojos, cuando sea por prescripción médica. Esta ayuda se tramita presentando la receta médica en donde indique la necesidad de usar anteojos, así como la factura del importe de los mismos.



9. SEGURO DE VIDA

EL Instituto contrata y paga un seguro colectivo de vida para sus trabajadores con la Aseguradora Hidalgo, S.A., mismo que es tramitado por la Subdirección de Administración y Servicios.

10. CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

EL Instituto en coordinación con el Sindicato del mismo promueven y alientan la realización de los cursos de capacitación y desarrollo, dirigidos a desarrollar los conocimientos, habilidades y aptitudes de sus trabajadores, con la finalidad de mejorar el desempeño de sus funciones y por lo tanto enfrentar con éxito sus responsabilidades.



11. HIGIENE Y SEGURIDAD

Es responsabilidad de todas los que laboramos en la Subdirección General de Protección al Salario, prevenir los accidentes, conservar la higiene en las áreas de trabajo, así como de las instalaciones, asimismo se deberá reportar actos o condiciones inseguras que puedan ocasionar algún daño.

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

El Instituto cuenta con una Comisión Nacional Mixta de Seguridad e Higiene, que es un órgano encargado de proponer, promover y vigilar las medidas preventivas a efecto de que las instalaciones de trabajo observen los mínimos de seguridad e higiene (Artículo 22 del Reglamento de Seguridad e Higiene).

12. CREDENCIAL DE IDENTIFICACION

Al ingresar a la Subdirección General de Protección al Salario del ISSSTE se le proporciona una credencial de identificación, la cual servirá como su identificación, así como para identificarlo en el momento de que realice el cobro de su salario.

En caso de robo o extravío de su credencial deberá de tramitarla en las oficinas del ISSSTE ubicadas en Serapio Rendón No. 114, 4to. piso, Col. San rafael.

CONSIDERACIONES FINALES

Por último queremos reiterarle nuestra bienvenida al ISSSTE y a la Subdirección General de Protección al Salario en concreto. Ahora, tiene a su alcance la oportunidad y el deber de aplicar todas sus energías y conocimientos en beneficio del país. El ISSSTE, fué creado para llevar los beneficios de la Seguridad Social a los Servidores Públicos y sus familiares, no como una función más a cargo del Gobierno, sino como la constante preocupación de dar vigencia a las garantías consagradas en el Art. 123, Apartado B, Constitucional. Cabe destacar que dicho concepto surgió de la lucha armada de 1910 incorporándose por primera vez en la historia mundial de las garantías sociales de la Ley Fundamental de un país, en este caso, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917. Este solo hecho basta para enorgullecernos y esforzarnos por cumplir nuestras tareas cotidianas, lo cual, redundará en el logro de mejores niveles de vida y mejores opciones de desarrollo de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Esta es su principal responsabilidad, desde el momento de aceptar el cargo que actualmente ocupa. Estamos seguros de que sabrá hacerle frente con responsabilidad, aplicación, entrega y patriotismo.

CONCLUSIONES

El presente seminario de investigación afirma que el contar con un manual de inducción, permite al personal de nuevo ingreso tener una visión más completa de su nuevo centro de trabajo, permitiendo con ello una pronta integración a su grupo de trabajo y a la misma organización

Por otro lado, está investigación se realizó con la finalidad de conocer la importancia de un manual de inducción dentro de un organismo descentralizado como lo es el ISSSTE, específicamente en la Subdirección General de Protección al Salario.

Los resultados obtenidos nos dicen que del 100% de la muestra del personal encuestado, el 59% no recibió información alguna de la Subdirección General; asimismo el 39% tardó en integrarse a ésta de 2 a 3 meses; el 35% de uno a dos meses, existiendo personal que tardó hasta más de 4 meses (11%); y esto lo lograron a través del desarrollo de sus funciones (48%) y por pláticas entre ellos mismos (35%) principalmente.

Asimismo se encontró que el 57% de la muestra no conoce la estructura actual de la Subdirección General y el 28% tampoco conoce los objetivos de la misma, señalando que el resto del personal solo los conoce a medias. Con base en lo anterior se deduce que la mayoría del personal sólo cumple con sus funciones sin importales lo que hay a su alrededor.

Otro de los aspectos importantes a señalar es el hecho que el 67% de la muestra no conoce el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo, el cual contiene aspectos como: derechos, obligaciones, prohibiciones, prestaciones y demás información importante para el personal.

Por lo anterior se puede concluir que el personal cuando ingreso a la Subdirección de General no recibió ningún tipo de inducción y, en el caso de que si está fue informal e insuficiente.

Para finalizar sugiero que ojalá se pueda establecer la inducción de personal en este organismo del gobierno y así poder contrarrestar lo detectado en esta investigación.

R E C O M E N D A C I O N E S

1. Que se elabore un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso.
2. Que se elabore un manual de inducción, el cual se deberá de mantener actualizado.
3. Que los jefes inmediatos presten al personal de nuevo ingreso la atención necesaria con el objeto de brindarles estímulo y el apoyo necesario.
4. Que se otorgue una copia del Reglamento de Condiciones Generales de trabajo, a todo el personal.
5. Que se difunda por medio de folleto o carteles los aspectos más importantes del contenido del Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo.
6. Que de igual manera se difunda por medio de folletos las prestaciones que otorga la Ley del ISSSTE.

B I B L I O G R A F I A

- Arias Galicia Fernando
Administración de Recursos Humanos
Editorial Trillas, 1988.

- Arthur, Diane
Selección Efectiva de Personal:
Reclutamiento, Entrevista,
Contratación y Orientación
de Nuevos Empleados
Editorial Colombia, Norma.

- Campos Villeda Blanca
Manual de Inducción para G.A.P.E.
UNAM 427, 1982.

- Chavéz Garduño Genoveva
Manual de Inducción para Botamex, S.A.
UNAM 227, 1987.

- Chiavenato Idalberto
Administración de Recursos Humanos
Editorial McGraw-Hill, 1991.

- Duhalt Krauss Miguel
Los Manuales de Procedimientos
en las Oficinas Públicas
México, UNAM.

- Dessler Gary
Administración Personal
Editorial Prentice-Hall, 1991.

- Guía Integral del Subdelegado
de Protección al Salario.

- Ley del ISSSTE
Editorial Porrúa, 1993.

- Manual de Organización de la Subdirección General de Protección al Salario.

- Manuales Específicos de las Unidades Comerciales (Tiendas y Farmacia).

- Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo.

- Rodríguez Valencia Joaquín
Como Usar los Manuales Administrativos
Ediciones Contables y administrativas, 1989.

- Sikula Andrew F.
Administración de Recursos Humanos
Editorial Limusa, 1989.

- Sikula Andrew F.
Administración de Personal
Editorial Limusa, 1980.

- Siliceo Alfonso
Capacitación y Desarrollo de Personal
Editorial Limusa, 1991.

- Tyson Shaun
Administración de Personal
Editorial Trillas, 1989.

- Werther, Jr. William B.
Administración de Personal y Recursos Humanos
Editorial McGraw-Hill, 1991.