



15
29
1'
**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

**“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INDUCCION
PARA LOGRAR LA INTEGRACION DEL ELEMENTO
HUMANO A UNA INSTITUCION BANCARIA”**

**TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
LAURA ELVIA BOLAÑOS MARTINEZ**

ASESOR: L.A. FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS.

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEXICO.

1998.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

260615



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES



DEPARTAMENTO DE
EXÁMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLÁN
PRESENTE.

AT'N: Q. MA. DEL CARMEN GARCÍA MIJARES

Jefe del Departamento de Exámenes

Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautilán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Recursos Humanos Propuesta de un programa de inducción para lograr la integración del elemento humano a una Institución Bancaria

que presenta la pasante: Laura Elvia Bolaños Martínez,

con número de cuenta: 8904898-4 para obtener el Título de:

Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE,

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautilán Izcalli, Edo. de México, a 02 de Abril de 19 98

MODULO:	PROFESOR:	FIRMA:
<u>I</u>	<u>L.A. Regino Quiroz Solís</u>	
<u>II</u>	<u>L.A. Francisco Ramírez Ornelas</u>	
<u>III</u>	<u>L.A. Yolanda Zamudio García</u>	

DEDICATORIAS

Gracias a:

*DIOS, por iluminar mi camino,
por el amor recibido y por la
fe que me concediste.*

A la Universidad Nacional Autónoma de México agradezco el haberme dado la oportunidad de ingresar a sus aulas, el permitirnos extraer de éstas la cultura y el conocimiento que hoy reflejamos en nuestro quehacer diario. Por permitirnos llevar en alto su nombre, y así poder llamarnos con orgullo Universitarios

Mi asesor de tesis, Lic. Francisco Ramírez Ornelas por el tiempo, conocimientos y apoyo brindados en la dirección de este trabajo.

A Los profesores de esta Institución por que con sus conocimientos y orientación contribuyeron en mi formación profesional.

A mi Madre:

*Quien me ha heredado el tesoro más valioso
que puede darle a un hijo: Amor
Quien sin escatimar esfuerzo alguno,
ha sacrificado gran parte de su vida
para formarme y educarme
A quien la ilusión de su existencia ha sido
en convertirme en persona de provecho
A quien nunca podré pagar todos sus desvelos
ni aún con las riquezas más grandes del mundo*

*Por eso y más.....
Gracias Mamá.*

*Carlos, Ale. y Fer. les agradezco,
por todo su apoyo y la amistad que
siempre nos ha unido.*

*A Ulises por el apoyo, la fé
la comprensión y sobre todo por
el amor que siempre me brindaste,
para llegar a la culminación de
un paso más de mi vida.*

PRESENTACION

El presente trabajo es el producto del esfuerzo y conocimientos, que tiene la finalidad de dar a conocer la importancia que tiene la correcta aplicación de la inducción para cualquier tipo de organización para el buen funcionamiento y desarrollo de la misma.

Consideró que este esfuerzo va enfocado al beneficio positivo de una Institución bancaria, que se ve en la necesidad de enfocarse correctamente a la colocación e introducción del elemento nuevo a su área de trabajo y a la misma Institución.

INDICE

PRESENTACION i

INTRODUCCION 1

CAPITULO 1

METODO DE INVESTIGACION 4

- 1.1. Identificación del Problema 6
- 1.2. Planteamiento de Hipótesis 8
- 1.3. Objetivo 9
- 1.4. Diseño de la Investigación 10
- 1.5. Aprobación o no aprobación de la hipótesis 12

CAPITULO 2

CONCEPTOS Y GENERALIDADES

- 2.1. Concepto de Administración de Recursos Humanos 14
- 2.2. Concepto de Inducción 17
- 2.3. Elementos de la Inducción 20
- 2.4. Importancia de la Inducción 26
- 2.5. Beneficios de la Inducción 30

CAPITULO 3

PROGRAMA DE INDUCCION PARA EL PERSONAL DE UNA INSTITUCION DE BANCA (CASO PRACTICO)

3.1. Necesidades	33
3.2. Importancia	34
3.3. Propósito del Programa	35
3.4. Programa de Inducción	37
3.4.1. Manual de Bienvenida	39
CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFIA	63

INTRODUCCION

La creciente apertura internacional actual eleva necesariamente el nivel de complejidad de nuestro mundo, derivada de los grandes adelantos tecnológicos y científicos; los cambios son importantes pero difíciles de implementar sin un adecuado estudio de ellos y una correcta aplicación.

Se necesita una visión más realista del mundo que nos rodea, se requiere de soluciones nuevas y adecuadas para todos en conjunto. El reto fundamental es revolucionar nuestras actitudes para integrarlos al ritmo de la modernidad.

De igual manera la administración se ve afectada por la evolución económica, social y tecnológica, por tanto se ve en la necesidad de buscar e innovar sus sistemas, procedimientos para lograr mayores resultados, esto es hacer lo importante urgente y lo urgente importante para poder trabajar con un ambiente agradable y divertido, romper con la obligación y la devoción.

En el Primer Capitulo se da a conocer el tipo de investigación a realizar que nos permite obtener información confiable, para reflexionar y tomar decisiones de solución de tal forma que la elección sea consecuencia para valorar el éxito de las alternativas a elegir, y puedan comprobarse.

Dicha elección se deriva de un análisis de la situación a resolver determinando el problema, hipótesis posible, los objetivos a alcanzar y el diseño de la investigación que nos permitirá obtener la aprobación o no aprobación de la hipótesis, de aquí el interés por presentar la propuesta de un programa de inducción.

En el Segundo Capitulo se analizan conceptos generales de la Administración de Recursos Humanos, así como, la importancia que tienen la inducción porque permite al nuevo elemento obtener satisfacciones desde el inicio, ya que si se considera que las primeras impresiones tienden a influir en su actitud y productividad, pondrán mayor interés y creatividad en su participación y desarrollo de la organización.

Para que la organización funcione y sobreviva en el mercado actual tiene que adaptarse a todos los cambios necesarios y apoyarse con el personal que crea necesario para realizar sus funciones, cada organización tiene la responsabilidad de contar con el recurso humano idóneo, por eso es necesario hacer énfasis en que la inducción es parte vital del proceso de integración que permite la adecuada orientación del nuevo elemento a cualquier organización.

En el Capítulo Tercero se desarrolla un Programa de Inducción que tiene como finalidad aplicar correctamente la integración del nuevo elemento humano que se incorpora a la organización. Esta integración se podrá lograr mediante un adecuado programa de inducción visualizando de forma general, clara y precisa de la personalidad de la organización.

La exitosa integración no sólo recae en el departamento de recursos humanos, sino también en el personal, jefes y directivos que participan en la organización, los beneficios que se obtienen al tener una adecuada inducción son actitudes favorables del empleado hacia la institución, una sensación de pertenencia, reducción de despidos y la más importante elevar la productividad y el desarrollo del elemento humano y de la organización.

CAPITULO

UNO

METODO DE INVESTIGACION

CAPITULO 1

METODO DE INVESTIGACION

La investigación Científica es esencialmente como cualquier tipo de investigación, sólo que más rigurosa. La investigación científica es un proceso, término que significa dinámico, cambiante y continuo, esta compuesto por una serie de etapas, las cuales se derivan unas de otras.

El método científico nos indican una serie de premisas que señalan el procedimiento adecuado para realizar una investigación, que permita la obtención de información confiable, que permita la resolución de problemas que sean susceptibles de comprobarse.

La utilización de éste en cualquier investigación proporciona la confiabilidad de la realización de un trabajo imparcial; ya que permite resolver problemas cuyas soluciones son obtenidas a través de una serie de pasos, tomando como punto de partida datos objetivos, los resultados que se obtengan son susceptibles de ser comprobados.

1.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Es el punto del Método Científico que nos proporciona la información necesaria de la descripción del problema a solucionar.

Su formulación se inicia planteando en términos generales, a veces poco precisos, la cuestión que se pretende estudiar.

Durante los últimos años, se han suscitado cambios fundamentales en materia tecnológica, económica y humana.

La apertura de mercados que nos esta tocando vivir puede tornarse amenazaste o favorable para las organizaciones en México, por tal motivo es importante que las instituciones se obliguen a adquirir una fácil adaptabilidad a estas mismas (humano, económico y material).

El elemento humano se ve retrasado en la integración a su nuevo medio, existiendo un deficiente conocimiento de las objetivos, intereses y derechos. por tal motivo al verse inmerso a un grupo nuevo sin tener los elementos necesarios afecta en forma negativa su eficiencia y progreso en el trabajo y por consiguiente la satisfacción propia y el desarrollo de la organización.

“La falta de una buena integración del elemento humano a la organización provoca que no haya crecimiento y desarrollo de la misma”.

1.2 PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS

La hipótesis es una suposición comprobable basada en ciertos hechos, y debe formularse afirmando o negando algo de que no se tiene certeza.

Es la formulación que se apoya en un sistema de conocimientos organizados y sistematizados y que establecen una relación entre dos o más variables para explicar los fenómenos que le interesan en caso de que se compruebe la relación establecida.

En consecuencia se plantea la hipótesis para encontrar caminos más favorables para lograr la integración del elemento humano, que a su vez la empresa responderá a los retos que le impone la situación actual.

“A través de un adecuado programa de inducción dar a conocer los puntos importantes de la institución, así como derechos y obligaciones al nuevo elemento, logrando una rápida y mejor integración, repercutiendo de manera positiva en el desempeño del trabajador y por consiguiente el crecimiento de la misma”.

1.3. OBJETIVOS

El establecimiento de los objetivos es parte en cualquier estudio, ya que son los puntos de referencia o señalamientos que guían el desarrollo de una investigación y a cuyo logro se dirigen todos los esfuerzos.

En base a la hipótesis planteada, el objetivo que se persigue es el siguiente:

“Lograr que los directivos, el departamento de recursos humanos y el personal en general estén integrados a un 100% a la organización por medio de un adecuado programa de inducción, todo conlleva a elevar la satisfacción y desarrollo del personal, repercutiendo de manera favorable el crecimiento de la Institución”.

“Hacer participar a los trabajadores, directivos y al mismo departamento de Recursos Humanos a incorporar al nuevo elemento que se integra para proporcionarle la primera, pero la más importante herramienta para introducirlo correctamente a la organización, provocando así la productividad del personal y de la organización”.

1.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Una vez que se ha determinado el problema del presente estudio, se da a conocer a continuación el método de investigación que permitirá la obtención de la información necesaria para la aprobación o no aprobación de la hipótesis planteada.

El diseño de la investigación depende en gran medida del problema a resolver y el contenido que rodea a la investigación, el tipo de estudios que se va efectuar y la hipótesis formulada.

La investigación experimental y la no experimental son herramientas muy valiosas de que dispone la ciencia. El control sobre las variables tiene una aplicación más rigurosa en los experimentos que en los diseños experimentales, teniendo mayor control que los diseños no experimentales.

La presente investigación no es experimental, si no de tipo transeccional descriptivo.

Es una investigación no experimental, por que no se manipularon deliberadamente las variable, sólo se observaron tal y como se dieron en su contexto natural, para después analizarlos y buscar alternativas de solución a los problemas detectados.

La investigación no experimental posee un control menos riguroso que la experimental pero la investigación no experimental es más natural y cercana a la realidad cotidiana.

Es transeccional porque sólo se recolecto información en un momento único en el tiempo. No presenta un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos, en determinado momento.

Es descriptiva porque sólo se menciona lo que se encontró y a lo que se llegó en la misma investigación.

La fuente de información fue documental bibliográfica, se consultaron libros generales y especializados, para poder determinar la aprobación o no aprobación de la hipótesis formulada.

1.5. APROBACION O NO APROBACION DE LA HIPOTESIS

Una vez analizada la información recabada en la presente investigación, la hipótesis queda aprobada.

Toda vez que el presente programa, se apoya en la administración y en las necesidades de la empresa para poder proporcionar adecuadamente una integración con calidad y eficiencia del personal dentro de la organización.

El programa de inducción propuesto esta orientado hacia la maximización de los recursos humanos, con la finalidad de cumplir con los objetivos de ambas partes, permitiendo al empleado desarrollar su potencial, y como consecuencia surgirá el crecimiento y desarrollo de la misma.

CAPITULO

DOS

CONCEPTOS Y GENERALIDADES

CAPITULO 2

CONCEPTOS Y GENERALIDADES

2.1.CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Uno de los principales obstáculos que enfrenta la sociedad es el mejoramiento continua de las organizaciones en su totalidad para ello existe la administración de personal encargado de transformar al recurso humano mediante varias actividades para poder producir resultados que ayuden al crecimiento de la organización y por consiguiente a mejorar su productividad.

El éxito de la organización dependerá básicamente en la manera en que se maneje el recurso humano con que cuenta, por lo tanto, cada organización debe implantar medidas que le ayuden a conseguir el adecuado manejo de este recurso, para obtener la satisfacción de él y de la organización.

Existen ciertos procedimientos básicos que deben ser ejecutados, determinadas reglas que deben seguirse, así como instrumentos, técnicas y métodos que pueden emplearse en la administración de personal en cualquier organización, sin importar su tipo o propósito, o las características de su personal.

{1} Herbert J. Chruđen, Administración de Personal, Edit: Continental, México, D.F. pag. 11

Todas las organizaciones, aún no tomando en cuenta su función, tamaño, giro, etc. Siempre va a operar con personas y a funcionar mediante ellas, por tanto la administración de las organizaciones constituye básicamente la dirección de personas.

La administración de personal y los procesos que le son inherentes pueden ser adoptados y utilizados para servir a las necesidades de todas las organizaciones.

La principal función de los funcionarios del departamento de personal, por otra parte, es proporcionar a los gerentes toda la ayuda y los servicios que pueda necesitar en el manejo de sus subordinados en una forma más efectiva y en concordancia con las políticas y procedimientos establecidos.(2).

El desempeño eficiente es esencial para el éxito de cualquier tipo de organización debido a los cambios constantes en mano de obra, finanzas y tecnología, pero el desempeño es el resultado de una buena administración de personal, que necesita que el programa de personal sea diseñado para ajustarse al tipo de organización al que sirve, a sus necesidades y a su ambiente.

(2) IDEM

Además de cubrir las necesidades de la organización de la organización y del recurso humano, la administración de personal debe aportar y enfocarse a las de la sociedad en general, proporcionando oportunidades económicas y sociales.

A pesar de su importancia la administración de personal, como campo de especialización funcional, es relativamente nueva, siendo su iniciación en el periodo inmediatamente anterior a la primera Guerra Mundial. El desarrollo de este campo ha sido ayudado mucho por las contribuciones de otras disciplinas, en especial por las ciencias de la conducta. Estas disciplinas también han contribuido al mejoramiento del desempeño en los varios procesos de la administración de personal, incluyendo los relacionados a la selección, entrenamiento, motivación, comunicación y otros. (3)

Por tanto el concepto de Administración de Recursos Humanos es:

“Es la aplicación del proceso administrativo para desarrollar y mantener y renovar los conocimientos, habilidades, experiencias, intereses y actitudes de el elemento humano de una organización, con la finalidad de que los objetivos e intereses de ambos se cumplan, buscando la satisfacción de el trabajador, de la organización y de la sociedad en que intercalan”.

(3) IDEM

2.2. CONCEPTO DE INDUCCION

La integración de personal esta estrechamente relacionado con el proceso de planeación, ya que requiere que se anticipen las necesidades de recursos humanos con tiempo suficiente, de manera que haya personal calificado disponible cuando se presente la vacante.

Dentro de la administración de recursos humanos una de las etapas que se le da mayor relevancia, es la inducción del nuevo o promoción para cualquier organización.

Después de haber concluido la selección se proseguirá a integrar al trabajador a la organización, al desarrollo de su puesto o actividad y al ambiente de trabajo.

Para poder dar un correcto seguimiento al proceso de administración de recursos humanos (reclutamiento, selección y contratación), es necesario ingresar al nuevo elemento a la organización ya que se va a encontrar inmerso en un medio

extraño para él; si se le da al nuevo trabajador un conocimiento adecuado de las políticas, normas, procedimientos, derechos y obligaciones habrá un positivo desarrollo del trabajador dentro de la Institución.

El departamento de recursos humanos es el encargado de dar a conocer e informar a todos los integrantes. Para acelerar la integración en el menor tiempo posible al individuo a su puesto, a sus compañeros de trabajo, jefe inmediato y a la Institución en general.

La inducción es un proceso que informa y orienta a los nuevos elementos. La inducción es el conjunto de actividades orientadas a los recursos humanos (elemento nuevo o por promoción) para informar, guiar, orientar e introducir al trabajador a la organización para lograr una mayor productividad, la satisfacción propia y de la Institución.

Todo programa de administración de recursos humanos quedaría inconcluso si se descuida la trascendencia y la importancia que merece la recepción del nuevo elemento, así como la información requerida (derechos y obligaciones), repercutiendo de forma favorable al progreso del mismo.

Por tanto se entiende como inducción de personal, “como el conjunto de actividades que se realiza dentro de la administración de personal, con el objeto de guiar, orientar y adaptar al nuevo elemento que ingresa al ambiente de trabajo, para lograr productividad calidad y desarrollo del elemento humano y para la propia organización”.

2.3. PARTES QUE COMPONEN LA INDUCCION

*** INDUCCION EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Aquí se le debe dar al nuevo elemento información acerca de la historia de la organización, sus objetivos, productos o servicios, políticas, reglas, estructura de la organización, prestaciones a las que tiene derecho, etc.

Para poder reforzar la información se pueden realizar conferencias o pláticas, películas o videocasete, (en forma audiovisual, lo que se expresó en la plática).

Es la información necesaria para adaptar al personal satisfactoriamente a su trabajo para que surja entusiasmo por la organización, logrando empleados satisfechos y productivos.

- ◇ Facilitar la adaptabilidad de los nuevos elementos al ambiente de trabajo
- ◇ Indicar las condiciones de trabajo
- ◇ Antecedentes de la empresa en que va a laborar

- ◊ Familiarizarse detalladamente al empleado con las exigencias de su tarea.
- ◊ Reglas generales sobre disciplina: lo que deben evitar, así como los beneficios de los que puede disfrutar.
- ◊ Descripción del puesto a desempeñar en forma escrita, para que el trabajador vea hasta donde llegan los límites de sus funciones y responsabilidades.
- ◊ Nombrar un auxiliar temporal para que brinde ayuda y aclare dudas.
- ◊ Despertar sentimientos de satisfacción en el trabajo.
- ◊ Proporcionar al empleado un manual de bienvenida que consista en un folleto gráfico que contendrá información detallada de la organización, conteniendo los siguientes puntos:
 - ◆ Bienvenida cordial
 - ◆ Historia de la organización
 - ◆ Descripción detallada de los productos y/o servicios que se proporcionan.
 - ◆ Estructura de la organización
 - ◆ Objetivos institucionales
 - ◆ Prestaciones de ley
 - ◆ Políticas de la Institución
 - ◆ Contrato de trabajo

BIENVENIDA CORDIAL

La entrada del conductor es de mucha importancia para el impacto que reciba el nuevo personal, el conductor deberá presentarse y dar una cordial bienvenida y hacerlo sentir que forma parte de la organización. Es importante que el nuevo personal sepa el significado del nombre de la organización y de su logotipo.

HISTORIA DE LA ORGANIZACION

Aquí se dan a conocer datos importantes como el origen y el desarrollo de la organización, señalando estructura, personal directivo, fundadores y la transformaciones que ha tenido desde su inicio.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Es muy importante indicar al nuevo empleado los productos y/o servicios que presta la organización, ya que el elemento humano son los que estarán involucrados a un 100% para poder cumplir con éxito los objetivos y desarrollo de la institución.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACION

Mostrar al nuevo empleado una estructura general indicando desde quien es el presidente de la institución, hasta el último puesto; así como el departamento y la ubicación al que va a pertenecer.

OBJETIVOS

Se debe dar a conocer los objetivos, para que desde el inicio el nuevo elemento se familiarice con ellos, y quiera cumplirlos sin ningún problema.

PRESTACIONES

Dar a conocer los derechos que tiene como trabajador, tanto por ley como las que proporciona la empresa, para tener un incremento extra a sus percepciones normales, y así elevar su nivel de vida.

CONTRATO DE TRABAJO

Es el documento donde se define si es un contrato individual de trabajo, si es por tiempo determinado o indeterminado, la relación formal del empleado hacia la organización.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

Es muy importante dar a conocer el conjunto de disposiciones legales a que esta obligado el trabajador, así como los derechos y beneficios que tiene el trabajador de la organización.

*** INDUCCION AL PUESTO**

Se le debe dar una orientación completa acerca de lo que serán sus funciones en el puesto que ocupará dentro de la organización. Es conveniente que el nuevo elemento sea presentado con el que habrá de ser su jefe inmediato; el jefe por su parte lo deberá presentar con los integrantes del área de trabajo, e indicarle en que consistirá su trabajo.

Se le deben mostrar las instalaciones, tales como lugar de cobro, de abastecimiento, sanitarios, comedor y departamentos con los que tendrá mayor contacto.

2.4. IMPORTANCIA DE LA INDUCCION

Desde un principio se ha visto que el hombre es social por naturaleza, y que para vivir y desarrollarse necesita estar rodeado por seres semejantes a él, por tal motivo el hombre forma parte de una familia, de un grupo social, o de alguna asociación, en donde cada uno de los integrantes tienen establecidos sus objetivos y metas, en donde la persona conoce lo establecido por este.

Una organización al contratar al trabajador espera que sea productivo desde su inicio, pero se ve bloqueado y frustrado si no se da una integración correcta y rápida, y puede retrasarse gravemente en la productividad y su desarrollo.

No se le ha dado la importancia necesaria a la inducción lo que ha llegado a ocasionar un elevado porcentaje de rotación del personal. Pero la inducción proporciona al nuevo elemento, desempeño, desarrollo, productividad, satisfacción y el éxito de él y de la Institución.

Para poder continuar con éxito, el proceso de administración de recursos humanos, del nuevo elemento, es necesario no perder de vista que va a integrarse a unas costumbres, actividades, normas, políticas y procedimientos extrañas a él.

La organización debe preocuparse por informar a todos los elementos de nuevo ingreso o a aquellos que son promovidos o cambiados, estableciendo un adecuado programa para lograr acelerar la integración en el menor tiempo posible a su puesto y al grupo de trabajo.

El trabajador de nuevo ingreso a una organización tienen un alto grado de incertidumbre, temor, inseguridad al enfrentarse a lo que no le es familiar, ingresar con inseguridad porque no tienen una idea clara acerca del ambiente de trabajo, de sus funciones o actividades a desempeñar, así como la aceptación o rechazo de sus compañeros y jefes.

Al no existir un correcto conocimiento de ello afectará de forma negativa en sus actividades y ambiente laboral, que traerá como consecuencia una baja productividad y una mala satisfacción.

Es importante el programa de inducción para:

- Estructurar y establecer las relaciones que mantendrá el nuevo elemento con la organización
- Ayudarle a que se adapte a su nuevo ambiente
- Informarle de las políticas, reglamentos que tiene la empresa
- Crear una actitud favorable hacia la empresa y sus objetivos
- Ahorrarle tiempo y esfuerzo al trabajador y a las empresa
- Reducirá costos para la organización.

Con lo anteriormente expuesto se puede ver la importancia que tiene el programa de inducción como medio para lograr una adaptación satisfactoria y que la persona se sienta integrante de la institución.

Dentro de todo el proceso que tiene que seguir el nuevo empleado para ser contratado y ser al mismo tiempo considerado como miembro de la organización, se requiere poner mayor énfasis en el proceso de adaptación ante lo desconocido, y el instrumento que nos auxilia para lograrlo es el programa de inducción, ya que si se considera que las primeras impresiones y experiencias que recibe el empleado tienden a influir en su actividad y productividad.

Es importante reconocer que el programa de inducción le permitirá al empleado obtener satisfacciones desde un principio y lograr que ponga mayor interés y creatividad en el desarrollo en su puesto, contrariamente puede convertirse en un trabajador sin ambiciones, que satisface con la tarea mínima que se le encomienda.

2.5. BENEFICIOS DE LA INDUCCION

Uno de los factores que en mayor medida afectan la productividad del personal en las organizaciones, es el relativo a las actitudes derivadas de la identificación con los objetivos, políticas, normas y procedimientos e incluso los productos y servicios de su centro de trabajo.

La adecuada integración del elemento humano de nuevo ingreso, no sólo depende del departamento de Recursos Humanos, sino también de la actitud que manifiestan hacia ellos el personal que integran la organización, ya que influirán positiva o negativamente en el proceso de integración.

Mencionaremos algunos beneficios que tiene la inducción.

- * El empleado va a reconocer su puesto, compañeros, departamentos y factores del ambiente interno y externo de la organización.

- * Establecerá actitudes favorables del empleado hacia la empresa.

- * Permitirá que el elemento humano tenga la sensación de pertenencia y de ser aceptado, lo que a su vez ayudará a crear entusiasmo y a elevar la moral.

- * Reducción en el número de despidos o abandonado de trabajo porque se identificarán satisfactoriamente con la institución.

- * Elevan la productividad y desarrollo del elemento humano y de la organización.

- * Reducen los costos y mejora la calidad del individuo, de la organización y de los productos y servicios.

CAPITULO

TRES

PROGRAMA DE INDUCCION

3.1. NECESIDADES

La Institución se ve afectada por las transformaciones que han ocurrido durante los últimos años y la competencia que está surgiendo entre las instituciones bancarias por querer posicionarse y ser el primero en la captación de cartera y colocación de sus servicios.

El personal se enfrenta a una situación desconocida para él, porque es enviado a sus actividades sin permitirle la información necesaria requerida de la Institución, las actividades a desempeñar, derechos y obligaciones que tiene como tal.

El Banco al no brindarle la correcta inducción provoca altos costos (perdidas) esto es generado por no conducirlo y proporcionarle la guía que le permite integrarse a la institución y desenvolverse como un miembro más de ella.

Por lo anterior al Grupo Financiero X se ve en la necesidad de adecuar su programa de inducción para poder integrar al nuevo elemento a la Institución, para lograr desde el inicio de sus actividades que el personal desempeñe sus actividades con un 100% de éxito.

3.2. IMPORTANCIA

La orientación hacia el desarrollo de la cultura interna busca fundamentalmente la competitividad en lo más profundo de la Institución, en el cambio de valores, creencias y actitudes de las personas que la constituyen. El desarrollo de la cultura organizacional sólo se puede orientar, facilitar e implementar a través del tiempo.

Para que la Institución funcione realmente y sobreviva en el mercado actual tienen que adaptarse a todos los cambios que la misma competencia impone, para eso tienen que apoyarse de el recurso humano.

La integración del elemento humana es muy importante para proporcionar la atención y satisfacción que el cliente exige, como servicio y calidad.

Quien satisface las necesidades del cliente en calidad, servicio y status, se dice que es una Institución con Competitividad, que es lo que a los cliente le interesa, el reto fundamental es revolucionar nuestras actitudes para integrarlos al ritmo de la modernidad.

3.3. PROPOSITO DEL PROGRAMA

Lo más importante que tienen la Institución es el factor recurso humano y por tanto es indispensable para cualquier tipo de actividad que se quiere desarrollar en la organización.

Toda persona esta integrada por un conjunto de recursos humanos, materiales, económicos y técnicos, ahí la importancia de plantear correctamente las necesidades de cada uno de estos recursos.

Debe de existir un control, ya que éste permitirá a la alta gerencia analizar de que manera se están aprovechando todos los recursos con que cuenta la Institución.

El diseño de un modelo de inducción puede determinar con la entrevista de ajuste que áreas no se están cumpliendo correctamente; y evaluar el comportamiento en grupo para saber como se esta desarrollando el nuevo elemento en la Institución.

Con el programa de inducción se busca lograr, guiar e integrar al nuevo elemento, principalmente, pero no sin ello hacer a un lado al personal que es promovido a fin de que se desarrolle y brinde lo mejor de él a la organización y repercutiendo de manera favorable en el desarrollo de la comunidad donde se mueve.

3.4. PROGRAMA DE INDUCCION

Nº	ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	SALUDO A LOS NUEVOS EMPLEADOS	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	DEBEN DE SER COORDIALES CREAR UN AMBIENTE AGRADABLE Y DE CONFIANZA, PRESENTACION POR AMBAS PARTES
2	PRESENTACION	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	EL CONDUCTOR DEBE PRESENTARSE Y HACER SENTIR AL NUEVO ELEMENTO QUE YA FORMA PARTE DE LA INSTITUCION CON EL APOYO DE DINAMICA DE GRUPOS
3	INFORMACION SOBRE LA ORGANIZACION	RECURSOS HUMANOS	DAR A CONOCER LOS PUNTOS ESPECIFICOS DE LA INSTITUCION COMO SON LAS POLITICAS, GIRO, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PRESTA FAMILIARIZARLOS CON LOS OBJETIVOS, IDEOLOGIA, HISTORIA Y LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACION
4	INFORMACION SOBRE SU AREA DE TRABAJO	RECURSOS HUMANOS	PROPORCIONARA LA INFORMACION A GRANDES RASGOS SOBRE SUS FUNCIONES QUE DESEMPEÑARA EN SU AREA DE TRABAJO PUESTO, HORARIO SUELDO ETC.
5	INFORMACION SOBRE SU AREA DE TRABAJO	JEFE INMEDIATO	DARA LA INFORMACION MAS ESPECIFICA DE LAS ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR DE ACUERDO A SU PUESTO, ASI COMO EL HORARIO DE TRABAJO, DERECHOS Y OBLIGACIONES EN FORMA ESCRITA Y VERBAL, PRESENTAR TAREAS Y RESPONSABILIDADES DE SU AREA DE TRABAJO

No	ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	DESCRIPCION
6	RECORRIDO DE LA INSTITUCION	RECURSOS HUMANOS	MOSTRARLE TODOS LOS DEPARTAMENTOS QUE COMPRENDE LA ORGANIZACION, ASI COMO LAS INSTALACIONES EN DONDE SE LOCALIZAN LOS SERVICIOS (UNIDAD MEDICA CAJA, COMEDOR ALMACEN, ETC)
7	RECORRIDO A SU AREA DE TRABAJO	JEFE INMEDIATO	MOSTRARLE LA UBICACION DE SU LUGAR DE TRABAJO, INSTALACIONES, DEPARTAMENTOS VECINOS Y UN DIRECTORIO TELEFONICO INTERNO
8	MANUAL DE BIENVENIDA	RECURSOS HUMANOS	CONTIENE INFORMACION SOBRE LA ORGANIZACION EN FORMA ESCRITA

MANUAL DE BIENVENIDA

El manual de bienvenida es aquel documento que tiene la finalidad de integrar al personal de nuevo ingreso y motivarlo para su incorporación a la organización como es, la historia, objetivos, políticas, disposiciones generales, estructura, su filosofía, productos y/o servicios que proporciona y las prestaciones.

A continuación se presenta el manual de bienvenida propuesto para una Institución Bancaria, desarrollando los siguientes puntos:

- ◇ Carátula
- ◇ Contenido
- ◇ Introducción
- ◇ Objetivo del Manual
- ◇ Propósito del Manual
- ◇ Antecedentes Históricos
- ◇ Objetivos Institucionales
- ◇ Estructura de la Organización
- ◇ Aspectos Generales
 - Filosofía de la Organización
 - Políticas generales
 - Productos y/o servicios
 - Prestaciones



GRUPO FINANCIERO

MANUAL DE BIENVENIDA

JEFATURA DE ADMINISTRACION

ENERO 1998

CONTENIDO

BIENVENIDA

OBJETIVO DEL MANUAL

PROPOSITO DEL MANUAL

RESEÑA HISTORICA DE LA INSTITUCION

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

ESTRUCTURA DEM LA ORGANIZACION

ASPECTOS GENERALES

FILOSOFIA DE LA INSTITUCION

◇ **MISION**

◇ **CUALIDADES**

◇ **VALORES**

POLITICAS DE LA INSTITUCION

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA INSTITUCION

PRESTACIONES

BIENVENIDA

Nos es grato darte la más cordial bienvenida a la Institución, y expresarte nuestro mejor deseo de que encuentres entre nosotros el campo propicio para tu desarrollo personal y profesional.

Estamos seguros de que tu presencia y colaboración nos habrá de enriquecer y fortalecer, contribuyendo de forma importante a los resultados Institucionales, por lo que esperamos que tu integración a nuestro grupo sea tan satisfactoria como es para nosotros contar con un nuevo compañero.

En este material encontraras información relevante de la institución que, con toda seguridad, te será de gran utilidad para el inicio de tus actividades. Te invitamos a que te involucres en el conocimiento de la empresa y en específico en toda la información que te será necesaria para tu desempeño y desarrollo.

Ahora formas parte del equipo de trabajo, nuevamente te damos la bienvenida.

¡BIENVENIDO AL ¡

GRUPO FINANCIERO

OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar al personal de la Institución una herramienta administrativa donde se muestre el origen, la filosofía y la finalidad de la institución, a fin de comenzar su integración a la Institución.

Brindarle la información necesaria e importante de la Institución, como son sus políticas y prestaciones a fin de que a partir de ahora se sienta parte de ella y pueda alcanzar más rápidamente los objetivos que al ingresar determinaste.

PROPOSITO

Dar al personal que apenas se incorpora a la institución la más cordial bienvenida y guiarlo en sus actividades.

RESEÑA HISTORICA DE LA INSTITUCION

Nuestra institución se fundó el 26 de agosto de 1940 en la ciudad de Zamora, Michoacán, por iniciativa del gobierno y de un grupo de inversionistas de la misma ciudad como "Banco de Zamora, S.A. "

- El 31 de diciembre de 1976, se convirtió en una institución de Banca Múltiple, cambiando de razón social.
- El 1º de septiembre de 1982 se transformó en Sociedad Nacional de Crédito
- En 1985, se fusionó con el Banco Refaccionario de Jalisco, con el que ganó una importante participación en Jalisco y principalmente en Guadalajara.
- El Grupo Financiero X, S.A. de C.V., se constituyó legalmente el 29 de junio de 1992, integrado por tres Instituciones Financieras:

Institución de Banca Múltiple

Casa de Bolsa

Casa de Cambio

- El 21 de octubre de 1996, fue adquirida la red de sucursales de otra Institución, que nos permitió tener una cobertura a nivel Nacional con presencia en todos los estados de la República Mexicana, principalmente en Occidente.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- ◇ Ser una Institución bancaria que ofrezca productos y servicios con y de calidad, orientado a satisfacer las necesidades de los clientes.

- ◇ Lograr un alto rendimiento en captación de clientes, la cual debe ser incrementada año con año.

- ◇ Capacitar al personal a fin de que desempeñen sus funciones adecuadamente y lograr una labor de equipo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional ha venido evolucionando principalmente, por la necesidad de acoplarse a las tendencias particulares de el mercado, a la orientación de su misión y objetivos, así como la gran evolución tecnológica que nos hace ser cada día mejores.

El banco se divide en cuatro grandes áreas presidida por el Presidente de la Institución que mantienen una interrelación funcional estrecha con nuestros clientes.

La Dirección General Adjunta de Banca de Inversión, tiene como responsabilidad el manejo de la Tesorería del Banco, y las operaciones de colocación y captación de recursos financieros en los mercados de dinero, también dependen de él, la Contabilidad General y el área de Análisis y Planeación.

La Dirección Adjunta de Banca Empresarial tiene como responsabilidad el diseño, desarrollo, implementación, administración, comercialización y mantenimiento de productos de crédito e inversión, orientados a los segmentos de personas morales y físicas.

La Dirección General Adjunta de Banca Comercial, responsable de la red de sucursales. Es responsable de vender los productos y servicios que el banco ofrece a los segmentos de consumidores personas físicas, pequeños negocios organizados como empresa o persona física con actividad empresarial.

Es responsable de proporcionar los productos y servicios que el banco entrega a través de red de sucursales, a la totalidad de sus clientes, sean estos asignados a Banca Empresarial o Banca Comercial.

La dirección General Adjunta de Administración y Operación Bancaria, da el soporte administrativo, operacional, de control, tecnológico y normativo a las actividades que se desprenden del negocio, apoyar a la administración, capacitar desarrollo del personal

FILOSOFIA DE LA INSTITUCION

En su desarrollo el Grupo Financiero, ha establecido estándares de actuación y éstos son:

Honestidad

Integridad

Profesionalismo

Siendo así, las posibilidades de ganar están en nuestras manos, por eso podemos decir que nuestro proveedor es un socio, y el cliente un amigo al que queremos servir con los mismos estándares para que se exprese con orgullo de la Institución y este satisfecho con el trato recibido.

MISION

La misión es ser un Banco generador de negocios a través de una clara orientación al cliente. Para que esta orientación sea una realidad congruente, se requiere:

- ◇ Brindar lo mejor de nosotros mismos por vocación con creatividad y con energía
- ◇ Actuar con un verdadero compromiso de servicio
- ◇ Trabajar en equipo, bajo la perspectiva de satisfacer y superar las expectativas de servicio que espera nuestro cliente.
- ◇ La relación con el cliente debe ser siempre mediante actitudes auténticas de amabilidad, disposición, empatía y respeto.
- ◇ Capacitar permanentemente, a fin de satisfacer completamente las necesidades del cliente en la asesoría, venta y entrega del producto.
- ◇ Reforcemos el control de las operaciones del Banco, fomentando la ética de conducta en el manejo de los servicios financieros.
- ◇ Motivar a nuestros compañeros a desarrollar su espíritu de servicio.

CUALIDADES

Hemos logrado que miles de personas y empresas depositen su confianza, lo cual nos ha dado un lugar importante en el ámbito financiero nacional, las fortalezas que nos deberá distinguir son:

- ◇ Profundo arraigo y conocimiento de nuestra región, su mercado y su gente.
- ◇ Trata humano, cálido y profesional a cada cliente.
- ◇ Atención personal a todos nuestros usuarios
- ◇ Constante interés por dar lo mejor de nosotros mismos.

Estas cualidades distintivas son las que nos permiten tener un enfoque hacia la total satisfacción de nuestros clientes.

VALORES

La persona representa el punto central de nuestra Institución, ya que a partir de él se genera la actividad bancaria, la cual es eminentemente de servicio. La actividad bancaria a través del servicio genera un factor imprescindible, la confianza, tanto por el cliente, como por el personal y la Institución entre sí.

La honradez, la discreción, la productividad, el manejo y el nacionalismo son los cinco valores que orientan al quehacer diario de los trabajadores en el Grupo Financiero. Hoy nuestro interés es dar a conocer su significado y contenido, su expresión y difusión para identificarlos con sencillez y claridad y asumirlos como un compromiso personal.

HONRADEZ

Es una cualidad imprescindible para quien maneja bienes que le son confiados por su clientela, la honradez implica proceder rectamente, evitando actos deshonestos, correspondiendo a la confianza depositada con un elevado sentido de responsabilidad y profesionalismo.

DISCRECION

El banquero es depositario de información privilegiada sobre aspectos técnicos y de mercado, que por sus propios medios o de terceros no hubiera podido obtener. Con el fin de salvaguardar la confianza, se requiere que el banquero observe celosamente y que se abstenga de utilizar en provecho propio toda la información que obtiene en sus actividades diarias.

PRODUCTIVIDAD

Alcanzar el mejor resultado, con el uso racional, prudente y eficiente de los recursos a nuestra disposición. La productividad no se da aislada, se encuentra estrechamente relacionada con otros valores que la complementan.

EL MEJORAMIENTO

Es el hacer las cosas bien y a la primera, es el valor que nos compromete a cumplir cada vez de mejor manera nuestras responsabilidades.

NACIONALISMO

Consciente de los factores sociales que configuran la realidad mexicana, sus tradiciones e idiosincrasia, se ha comprometido dentro de los márgenes de la actividad económica con el país y su futuro, con la mirada al bien común y en beneficio de México

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dentro de la gama de servicios que el Banco presta a su clientela, podemos identificar, tres tipos de operaciones que son clasificadas por su naturaleza de la siguiente manera:

OPERACIONES PASIVAS

(Instrumentos de Captación)

- Cuentas de Cheques (Tradicional, Productiva y Maestra)
- Cuenta de Cheques en Dólares
- Cuenta de Inversiones
- Cuenta Empresarial
- Inverpromex Clásica
- Inverpromex Universitaria
- Inversiones en Dólares
- Mesa de Dinero
- Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento
- Udicuenta

OPERACIONES ACTIVAS

(Instrumentos de Colocación)

- Crédito de Habilitación o Avío
- Crédito Refaccionario
- Crédito Simple
- Préstamo con Colateral
- Préstamo Prendario
- Préstamo quirografario
- Crédito en Cuenta Corriente
- Descuento en Documentos
- Remesa en Camino
- Créditos Hipotecarios
- Tarjetas de Crédito

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- Avalúos
- Banca Electrónica
- Cajas de Seguridad
- Cajeros Automáticos

-
- * Cheque de Caja
 - * Cheques de Viajero
 - * Compra/Venta de Divisas
 - * Compra/Venta de Metales
 - * Fideicomisos
 - * Giros bancarios
 - * Ordenes de Pago
 - * Pronómina
 - * Transferencia de Fondos

PRESTACIONES

Al personal de la Institución se le otorgan las siguientes prestaciones:

- Servicio médico particular
- Vacaciones
- Prima Vacacional
- Aguinaldo
- Derecho de retiro y pensión vitalicia
- Seguro de vida en caso de fallecimiento
- Prestamos, inmediatos 1 año, 2 años y a 5 años
- Descuentos y/o créditos en casas comerciales
- Compensación por antigüedad
- Premio a la perseverancia
- Apoyo para las actividades de salud y deportiva.

GRUPO FINANCIERO

Ha logrado a la fecha un importante crecimiento debido a la dedicación, disposición y entrega de su personal, así como a sus sistemas administrativos, de operación y venta, todo esto ha logrado colocarla en un lugar competitivo.

Tu trabajo y colaboración hará posible continuar este crecimiento, Grupo Financiero te invita a que crezcas junto con ella, brindándote la oportunidad de desarrollo profesional y personal.

Nuevamente

¡BIENVENIDO!

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

CONCLUSIONES

Se analizó la problemática que tiene la Institución Bancaria al no introducir correctamente a su recurso humano, que por tanto la hipótesis desarrollada nos confirma que el programa de inducción se orienta hacia la maximización de su personal, teniendo como finalidad desarrollo y crecimiento de ambas partes.

Se dio a conocer la importancia, beneficios y elementos que componen a la Inducción que se enfocan al recurso humano garantizando un crecimiento sano a la organización. Para todo proceso de reclutamiento, selección y contratación debe preocuparse como parte final de un proceso de inducción de su recurso humano.

La correcta inducción del nuevo elemento que se incorpora a la institución, así como el que es promovido, no implica un alto costo y sí un beneficio para ambas partes (personal-empresa) y el personal tendrá un conocimiento de la empresa y el puesto a desempeñar en la que va a desempeñar.

Se ve la importancia que tiene el programa de inducción de personal, pues no implica gran costo y si un beneficio para el nuevo elemento y para la Institución, reduciendo tiempo de aprendizaje, elevando la producción y mejoran la calidad de todo en conjunto.

Es por ello, que el diseño de un programa de inducción de personal es necesario para que toda la organización empeñada en crecer y ser competitiva deba implantarlo, ya que si su recurso humano no funciona, la organización no logrará sobrevivir y como resultado no tendrá desarrollo.

Complementando lo anterior, podemos decir que sin un correcto programa de inducción se verá frustrado los procesos anteriores ya que la inducción debe de iniciarse desde el proceso de reclutamiento para que el prospecto y futuro compañero vaya familiarizando con la empresa, o si no para que tenga una buena impresión e imagen de ella.

Como conclusión final podemos decir que el programa de inducción es muy importante ya que es una de las primeras herramientas que le da la organización al nuevo elemento que se incorpora, este programa tiene la finalidad de incorporar al personal a su nueva área de trabajo, apoyándose de materia como, películas, acetatos, cassettes; y de las diversas dinámicas de grupo.

BIBLIOGRAFIA

Arias Galicia, Fernando

Administración de Recursos Humanos

México, Editorial Trillas, 1992

Chuden J. Herbert

Administración de Personal

México, Editorial Continental, 1993

French L. Wendell

Administración de Personal: Desarrollo de Recursos Humanos

México, Editorial Noriega Limusa, 1990

Hernández Sampier Roberto

Metodología de la Investigación

México, Editorial Mcgrawhill

Lloyd L. Byars

Administración de Recursos Humanos

México, Editorial Interamericana, 1991

Pigors, Paul

Administración de Personal

México, Editorial Continental, 1991

Werther B. William

Administración de Personal y Recursos Humanos

México, Editorial Mcgrawhill, 1992