

65
24



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

PROCESO DE INDUCCION PARA EL
PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A N
María de Lourdes Osorio Ordáz
Rosa Laura Pérez Martínez

Asesor del Seminario:
L. A. MANUEL RESA MONROY



MEXICO, D. F.

1994

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1996

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.

Agradezco Infinitamente:

A Dios por regalarme cada minuto de mi vida

A mis padres por darme la vida y enseñarme el camino correcto

A la Universidad Nacional Autónoma de México, a la Facultad de Contaduría y Administración y a todos mis profesores, por darme las herramientas necesarias para enfrentarme a la vida laboral

A Candi por el amor y comprensión que me tiene

A Yuly, Laura, Mauricio, Modesto, Andrea, Gladys, Rafa, Columba, Alejandra y los que faltan, por brindarme su apoyo y amistad sincera

Al Lic. Manuel Reza, por su asesoramiento en la realización de esta investigación

A Bonos del Ahorro Nacional, por permitirme realizar este trabajo

Dedico ésta investigación:

A mis hermanos para que se den cuenta que cuando existe la confianza en uno mismo, la fe en Dios y las ganas de hacer las cosas se puede lograr todo lo que uno se propone

A los lectores de esta investigación, esperando que le sea de utilidad en los fines que les convengan

A mi sobrina Magaly, para que algún día le sirva de motivación para salir adelante a pesar de las circunstancias.

A Laurita y Yuly "Gracias por su Amistad"

Quiero agradecer infinitamente al Licenciado Manuel Resa Monroy todo el apoyo que nos brindo y el impulso que nos fomento para el logro de esta investigación misma que le dedico por su gran calidad humana.

Con gran cariño e infinito agradecimiento dedico esta investigación a la Facultad de Contaduría y Administración por todo lo que en ella encontré, esperando algún día devolverle todo lo que a ella debo.

Con especial Admiración y cariño dedico esta investigación al Licenciado Fernando Chiquini Barrios por toda su dedicación y por fomentar en mí el interés hacia tan bonita área "Recursos Humanos".

A mis Papás:

El Sr. Octavio Pérez García y la Sra. Magdalena Martínez de Pérez, con todo mi corazón por todo el amor que me han dado, principal motivo para que haya logrado este objetivo.

A mi pequeña hija Fabiola:

Que es lo más bello de mi vida, dedico esta investigación, porque estoy segura que en un futuro experimentará la misma satisfacción que yo.

A Juan Carlos:

Por todos los planes y aspiraciones que hemos compartido y que juntos realizaremos.

A Gude, Alfredo y Lalo:

Porque este logro es gracias también a ellos.

A Migue, Octavio y Mari :

Con mucho cariño y porque confío en que llegarán muy lejos.

A mis grandes amigas Lulú y Judith:

Por ser tan lindas conmigo, por compartir tan bellos momentos y sobre todo por impulsarme al logro de este objetivo.

A Susy y a Juanita:

**Por el apoyo, la orientación y el gran
cariño que siempre me han brindado,
pero más que nada por estar cerca de
mi en todo momento.**

A mi siempre amigo César

**Por esta bonita amistad que siempre
nos ha unido y que nos ha hecho
compartir cosas tan hermosas.**

ÍNDICE

	pag.
Introducción.	
I.- Marco Teórico de la Inducción.	
- Concepto.	2
II.- Departamento de Recursos Humanos en el Patronato del Ahorro Nacional.	
- Estructura Orgánica.	15
- Funciones Generales y Específicas.	16
- Procedimiento de Selección y Contratación.	36
III.- Metodología Básica.	
- Justificación del Tema.	41
- Antecedentes Históricos.	42
- Planteamiento del Problema.	44
- Objetivo General de la Investigación.	44
- Formulación de Hipótesis.	44
- Recopilación de la Información.	45
- Análisis de la Información.	47
IV.- Conclusiones.	72
V.- Propuesta.	75
Anexos.	
Glosario.	
Bibliografía.	

INTRODUCCIÓN

La evolución científica y tecnológica es indiscutible en nuestra era, que ha propiciado desarrollos importantes en todas las áreas, y que consolida el concepto del hombre como origen y esencia de toda dinámica industrial, económica y social. El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de toda empresa; así mismo la ciencia de la administración ha venido dando mayor énfasis a los recursos humanos dentro de las organizaciones cuya importancia ha dado origen a la implantación de métodos administrativos que coadyuven a la integración de esfuerzos personales e institucionales para el logro de los objetivos en común, que llevarán a un mejor desarrollo de relaciones humanas y productividad.

Dada la situación económica que prevalece en nuestro país, muchas empresas ven afectada su estabilidad económica, motivo por el cual ponen más atención a las áreas productivas y financieras, desatendiendo así los recursos humanos.

La presente investigación tiene como fin dar a conocer un proceso de inducción simple y completo, demostrando que la adecuada integración de los recursos existentes por escasos que sean se puede llegar a dar una óptima inducción de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

Nuestra investigación se llevó a cabo en el Patronato del Ahorro Nacional, institución de recursos financieros gubernamentales, con una estructura orgánica bien definida, que no cuenta con un proceso de inducción formal, motivo que ha originado desequilibrio en el personal de nuevo ingreso que al iniciar sus actividades desconoce lo referente al funcionamiento de la institución así como lo inherente a su puesto de trabajo y es al paso del tiempo como van recibiendo la información a través de actividades y compañeros de trabajo lo que ocasiona distorsión y mal entendimiento de la información siendo que esta actividad le corresponde al Departamento de Recursos Humanos que es el más indicado de proporcionar un esquema general de la empresa e informarle de sus derechos y obligaciones como nuevo miembro que se integra a esta.

El resultado de nuestra investigación dio énfasis a la elaboración como propuesta de un proceso de inducción, conteniendo un manual que presenta paso a paso de manera ágil y amena información tal como historia de la empresa, servicios que presta, derechos y obligaciones que contribuyan a una pronta adaptación de su puesto de trabajo.

Esperando que este trabajo ayude a la motivación y sea de utilidad para el Patronato del Ahorro Nacional.

I.- MARCO TEÓRICO

Un buen procedimiento de contratación se hace mediante el análisis del trabajo (en el cual se determina un presupuesto para el pago de nómina del personal de la empresa y para la fase de Reclutamiento y Selección). El análisis del trabajo, a través de las especificaciones del mismo, nos dirá el tipo de persona que es necesario para llenar apropiadamente las responsabilidades del cargo.

Los procesos de Selección y Contratación son básicamente, una serie de estudios acerca del personal. Estamos buscando, ensayando descubrir las calificaciones y características del aspirante al cargo.

Actualmente la Inducción no se considera un paso de la selección, sin embargo, se podría considerar como paso final en el proceso de contratación. La orientación y presentación apropiada del empleado se pueden justificar sobre la base de un ahorro monetario, ya que se evitaría una excesiva rotación de personal.

La Inducción hace referencia al proceso de introducción y orientación del nuevo empleado en la organización, en el pasado este era un paso ignorado; la persona era contratada y se le decía que se presentara al trabajo en un tiempo específico; muy poca o ninguna ayuda se le suministraba para encontrar la manera apropiada de asignarle el departamento específico donde se le dieran unas instrucciones relativamente breves, por parte del supervisor. Gradualmente durante un período de tiempo, los empleados conseguían saber algo acerca de los otros miembros de la compañía a través de pláticas informales; así descubrían algunos aspectos superficiales de la empresa.

La Inducción y la capacitación son factores importantes en la motivación. Para que ocurra la motivación, los empleados deben creer que el esfuerzo producirá recompensas; y es mediante la Inducción y la Capacitación que se les proporciona el conocimiento y experiencias que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus tareas y obtener esas recompensas.

¿ QUE ES LA INDUCCIÓN ?

La Inducción es un procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa.

La Inducción constituye una parte bastante significativa del llamado "Proceso de Fusión" o "Proceso de Asimilación", que es un proceso de socialización, mediante el cual la organización busca ser un agente del individuo para los objetivos de la organización. Un grado de integración y convivencia entre los objetivos de la organización y los personales, debe ser efectuada. La organización llega, mediante ensayos a seleccionar personal compatible y entonces les comunica a ellos sus objetivos, su filosofía, su política y sus maneras de realizar los negocios

Es necesaria la Inducción, porque el trabajador debe ser adaptado lo más rápida y eficazmente que sea posible al nuevo medio, aún por meras consideraciones del orden de eficiencia: los primeros recuerdos son los que más persistentemente habrán de influir en su actividad, y si son desagradables (por la Incertidumbre y ansiedad que provoca lo nuevo, lo desconocido, las correcciones, críticas o regaños que hagan al nuevo trabajador, etc.), aún inconscientemente, afectarán su moral, su estabilidad y hasta su lealtad a la empresa. El hecho de que las renunciaciones ocurran con la mayor frecuencia en los primeros pocos meses de empleo sugiere la importancia de una Inducción y una orientación apropiada, así como reclutamiento y selección adecuados.

La Inducción es en realidad un componente actual del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que pretende inculcar en todos los empleados las nuevas actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la Organización y sus Departamentos. Si se maneja adecuadamente, la Inducción inicial puede ayudar a reducir el nerviosismo de los primeros días, así como el "shock de la realidad" que la persona podría experimentar.

La primera fase de la Inducción la hace el Departamento de Personal, con explicaciones sobre la naturaleza de la compañía y de sus productos. A veces, se proyecta una película en la que se muestra la historia y operaciones de la compañía con el propósito de que la persona empiece a sentir un cierto interés por la compañía y orgullo por trabajar en ella. Adicionalmente, a esta información, se le muestran al empleado servicios específicos, tales como pensiones, planes de salud y bienestar, programas de seguridad y cosas por el estilo.

ORIENTACIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA

Los siguientes elementos se encuentran entre los que normalmente se incluyen en la primera fase la cual corre a cargo de los especialistas en Selección y Contratación:

- 1.- **PERSPECTIVAS DE LA ORGANIZACIÓN:** Breve historia, qué hace la organización (productos y servicios), dónde lo hace (sucursales, etc.), cómo lo hace (naturaleza de las operaciones), estructura (organigrama), etc.
- 2.- **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:** Horarios de trabajo, vacaciones, días feriados, quejas, gafetes de identificación, uniformes, permisos de ausencia (enfermedad, educativos, servicio militar, maternidad, paternidad, personal), promoción, transferencias, capacitación, etc.
- 3.- **COMPENSACIÓN:** Nivel de pago, tiempo extra, pago por días feriados, diferenciales de turnos, cuándo y cómo se paga, reloj checador, etc.
- 4.- **PRESTACIONES:** Seguro, retiro, pagos anuales protegidos de impuestos, unión de crédito, descuentos a empleados, sistema de sugerencias, actividades recreativas, etc.
- 5.- **INFORMACIÓN DE SEGURIDAD:** Políticas y procedimientos relevantes a protección contra incendios, movimientos telúricos, instalaciones de primeros auxilios, comité de seguridad, etc.
- 6.- **SINDICATO:** Nombre, afiliación, funcionarios, procedimientos de ingreso, contrato, etc.
7. **INSTALACIONES FÍSICAS:** Diseño de planta/oficinas, entrada de empleados, estacionamiento, cafetería, etc.

También es recomendable que el especialista en recursos humanos desarrolle un plan de inducción en el cual se muestre básicamente:

TITULO DEL PROGRAMA:	"INDUCCIÓN DEL PERSONAL DE NUEVO INGRESO".
ELABORADO POR :	Nombre de la persona
APROBADO POR :	Responsable del área Gerente, Jefe, etc.
OBJETIVO :	Lograr una rápida y adecuada integración del personal a la organización.
ESTANDAR :	Aquellos que se toman como base para determinar si el programa tiene éxito o no
TIPO DE SESIÓN :	Conferencia, seminario, mesa redonda, etc.
PARTICIPANTES:	Personal de nuevo ingreso, sindicalizado, de confianza o ambos.
MODERADOR:	Persona que efectuará la sesión.
CARACTERÍSTICAS DEL LOCAL:	Como debe estar dispuesto para la sesión.
MATERIAL A UTILIZAR:	Durante la sesión.

La aceptación es mutua, no solamente el nuevo empleado debe aceptar la Organización, el supervisor y el grupo de trabajo, si no que también ellos deben aceptarlo a él para dar como resultado una fusión satisfactoria. La Inducción alrededor de este asunto es específica y requiere capacidades.

Después de la introducción general, la inducción se continúa a través del supervisor. El empleado conoce a su nuevo supervisor, quien prosigue con la inducción mediante la explicación de la naturaleza exacta del puesto, la presentación de la persona a sus nuevos colegas y familiarización de la persona con el lugar de trabajo. La inducción apropiada toma tiempo; si el supervisor esta muy ocupado, algún antiguo empleado podrá emprender esta tarea. Aquí comienza el proceso de fusión del empleado, no solamente con la compañía, sino también con la personalidad específica de los trabajadores que serán sus compañeros, ya que él será o no aceptado por el grupo de trabajo.

ORIENTACIÓN DEPARTAMENTAL ESPECÍFICA

Los siguientes elementos corresponden a la inducción por parte del supervisor directo :

- 1.- **FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO** : Explicación de los objetivos, actividades y estructura departamental junto con la descripción de la forma en que las actividades del departamento se relacionan con las de otros departamentos y la compañía en general.
- 2.- **RESPONSABILIDADES DEL PUESTO** : Explicación detallada de las responsabilidades del nuevo puesto (se proporciona una copia de la descripción del mismo) y la manera en que el puesto se relaciona con las actividades del departamento.
- 3.- **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS** : Las que corresponden únicamente al departamento como recesos, períodos de descanso, hora de comida, uso de hojas de tiempo, seguridad, etc.
- 4.- **RECORRIDO POR EL DEPARTAMENTO** : Familiarización completa con las instalaciones departamentales incluyendo los armarios, equipo, salida de emergencia, cuarto de suministros, etc.
- 5.- **PRESENTACIÓN A LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO.**

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA INDUCCIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR.

PRIMER DÍA DE TRABAJO

- 1 Presentación ante los compañeros.
- 2 Información sobre la ubicación de las instalaciones.
 - A) Guardarropa
 - B) Cafetería
 - C) Baños
 - D) Pizarrón de anuncios
 - E) Servicio de café
 - F) Área de comedor

REGLAS Y POLÍTICAS

3. Horario: Entrada, comida, salida, horas por semana.
4. Paga: Cuándo, dónde y cómo; políticas de tiempo extra.
5. Días feriados y vacaciones en detalle.
6. Periodo de prueba.
7. Ausencias y Políticas de pago.
8. Organización del departamento.
9. Reglas sobre retrasos, cobertura telefónica, conducta, etc..

DURANTE LAS DOS PRIMERAS SEMANAS DE EMPLEO

10. Accidentes: Reportar accidentes o lesiones en el trabajo.
11. Descuentos a los empleados en los productos XYZ de la compañía.
12. Pagos: Explicación de deducciones.
13. Revisiones salariales.
14. Plan de evaluación del empleado.
15. Sistema de sugerencias.
16. Información de cambio de dirección, teléfono, etc.
17. Hacer preguntas y pedir ayuda en problemas.

Un problema radica en asegurar la cooperación de los supervisores de primera línea que pueden estar renuentes a permitir que el nuevo empleado asista a sesiones de orientación. Otro problema potencial es la posibilidad de "vender" con demasiado entusiasmo las prácticas y políticas de la compañía. Esto podría dar como resultado un bajo rendimiento productivo por parte del nuevo empleado en el futuro.

PROGRAMAS DE INDUCCIÓN

Los programas de Inducción van desde breves introducciones formales hasta programas formales y extensos. En el segundo caso generalmente se proporciona un manual o materiales impresos que cubren cuestiones tales como los horarios, revisiones del desempeño, vacaciones, así como un recorrido por las instalaciones, con frecuencia hay información adicional: Prestaciones a los Empleados, Políticas de Personal, la rutina diaria del empleado, Organización y Operaciones de la Compañía así como medidas y regulaciones de seguridad.

CARACTERÍSTICAS DE UN MANUAL DE INDUCCIÓN.

- a) El manual debe ser amistoso,
- b) Conviene que sea lo más gráfico posible, ya que, cuanto más tenga de redacción, es más difícil de ser leído,
- c) Debe estar dividido en secciones, ya que el solicitante buscará en él muchas cosas, y si no las encuentra fácilmente pierde interés,
- d) No debe contener promesas de cosas que no se van a conceder, porque el efecto es contrario al que se busca,
- e) No debe subsistir a la instrucción, sino sólo ser un auxiliar de la misma,
- f) Debe usarse un tipo de letra moderno y claro,
- g) El formato debe estar hecho a base de párrafos pequeños con bastantes encabezados para facilitar su lectura y márgenes amplios.

PUNTOS QUE DEBE CONTENER UN MANUAL DE INDUCCIÓN

- 1 - Palabras de Bienvenida.
- 2.- Explicar la Organización Departamental General y su relación con otras actividades de la Compañía.

- 3 - Explicar la Contribución individual del Empleado a los Objetivos del Departamento y sus asignaciones iniciales en términos generales.
- 4 - Comentar el contenido para el puesto con el Empleado y proporcionarle una copia de la descripción del mismo.
- 5 - Explicar el(os) programa(s) de Capacitación Departamental y las Prácticas y Procedimientos de aumentos salariales.
- 6 - Explicar Condiciones Generales de Trabajo:
 - a) Horas de Trabajo, Horas de Tiempo
 - b) Entrada y Elevadores para Empleados,
 - c) Horas de Comida,
 - d) Recesos para tomar Café, Períodos de Descanso,
 - e) Llamadas Telefónicas y Correo Personal,
 - f) Políticas y Requerimientos de Tiempo Extra,
 - g) Días de Pago y Procedimientos para Recibir el Pago,
 - h) Armarios (lockers),
 - i) Otros.
- 7 - Requerimientos para la conservación del empleo; explicar los criterios de la Compañía con relación a:
 - a) Desempeño de las Responsabilidades,
 - b) Asistencia y Puntualidad,
 - c) Manejo de Información confidencial,
 - d) Conducta,
 - e) Apariencia General,
 - f) Uso de Uniforme,
- 8 - Presentar al nuevo miembro del personal al(los) Gerente(s) y otros supervisores. Debe prestarse atención especial a el supervisor al cual se le asignará el nuevo empleado.
- 9 - Conducir al Empleado con el Supervisor inmediato quien:
 - a) Presentará al nuevo miembro a sus compañeros,
 - b) Familiarizará al nuevo empleado con el lugar de trabajo,
 - c) Iniciará la Capacitación en el trabajo.

Se podría llegar a considerar que el contenido del manual representa un contrato con los trabajadores, por lo que es necesario incluir cláusulas que dejen en claro que las declaraciones de políticas, prestaciones y regulaciones de la Compañía no constituyen los términos y condiciones de un Contrato de Empleo, ya sea expresado clara o explícitamente.

**II. DEPARTAMENTO
DE RECURSOS
HUMANOS EN EL
PATRONATO DEL
AHORRO NACIONAL**

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ESTRUCTURA ORGÁNICA

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

A) JEFE DEL DEPARTAMENTO

a) SUBJEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

- COORDINADOR DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
- COORDINADOR DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL
- COORDINADOR DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

b) SUBJEFE DE SUELDOS Y SALARIOS

- COORDINADOR DE NÓMINA
- COORDINADOR DE PRESTACIONES Y SERVICIOS
- JEFE DE SECCIÓN DE REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIÓN GENÉRICA:

CONTROLAR, VIGILAR Y REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL; SUPERVISAR LOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON SUELDOS Y SALARIOS, OTORGAMIENTO DE PRESTACIONES Y SERVICIOS.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades inherentes al desarrollo y manejo de los recursos humanos de conformidad con las disposiciones del Ejecutivo Federal y las Condiciones Generales de Trabajo del Patronato del Ahorro Nacional.
- Planear y supervisar todos los movimientos que se lleven a cabo para el reclutamiento, selección, y contratación del personal de acuerdo con las necesidades de la Institución.
- Planear y establecer programas de inducción que coadyuven a la integración del nuevo personal, a las actividades de la Institución.
- Elaborar y establecer proyectos y análisis para la implantación y actualización del Programa Escalonario y del Catálogo de Puestos, de acuerdo con las políticas y lineamientos que se establezcan.
- Establecer programas anuales de capacitación y desarrollo de acuerdo con los objetivos institucionales y disposiciones de la Comisión Nacional Bancaria.
- Efectuar estudios tendientes al desarrollo y mejoramiento de la administración de los recursos humanos.

- Organizar, coordinar y supervisar todas las actividades inherentes a la realización de eventos especiales en los que intervenga el Patronato.
- Elaborar, coordinar y dirigir los programas para el desarrollo de eventos culturales, recreativos y deportivos en los que intervenga el recurso humano con que cuenta la Institución.
- Planear, desarrollar y controlar los sistemas para el pago de sueldos y salarios y otorgamiento de prestaciones y servicios.
- Organizar y dirigir las actividades tendentes al control de personal en materia de puntualidad y asistencia.
- Representar al Patronato en las relaciones con el Sindicato de Trabajadores del mismo, interfiriendo en asuntos de carácter laboral, de acuerdo con las políticas y normas establecidas.
- Coordinar y supervisar conjuntamente con la Dirección Adjunta Jurídica todas las acciones para el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas en materia laboral que se establezcan.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES JEFE DEL DEPARTAMENTO

FUNCIÓN GENÉRICA:

PLANEAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS CON QUE CUENTA EL PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL, QUE PERMITA SATISFACER LAS NECESIDADES Y METAS PERSONALES Y LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Dirigir, controlar y coordinar la publicación y difusión de los derechos, obligaciones, las prestaciones sociales y económicas, que otorga la Institución, así como las disposiciones y lineamientos legales para que sus beneficios lleguen con equidad a todos los miembros de la misma.
- Dirigir y controlar todas las acciones relacionadas con el reclutamiento, selección y contratación de personal, logrando que todos los puestos sean cubiertos por el personal idóneo, de acuerdo con una adecuada planeación de los recursos humanos.
- Planear, dirigir y controlar la elaboración y establecimiento de programas de inducción que permitan brindar información necesaria al nuevo miembro de la Institución, para lograr su rápida incorporación a su medio y área de trabajo.

- Dirigir, controlar y organizar el Programa Institucional de Capacitación y Desarrollo, con el propósito de mejorar las aptitudes, condiciones y calidad de trabajo, relaciones interpersonales y desarrollo personal de cada elemento humano de la Institución.
- Dirigir, organizar y controlar la planeación de los servicios y prestaciones que ofrezca la Institución con base en las Condiciones Generales de Trabajo vigentes.
- Dirigir, organizar y controlar las actividades relacionadas con las obligaciones en materia de salarios, que contraiga la Institución con sus empleados.
- Coordinar y dirigir los proyectos encaminados a la asignación de valores monetarios a cada puesto, de tal forma que sean justas y equitativas en relación con puestos similares en el mercado de trabajo.
- Dirigir y controlar todos los movimientos de personal que se efectúen, optimizando los métodos de evaluación, calificación de méritos y medición del desempeño, para los cambios, promociones y retabulación del personal; y cuando se produzca una baja, elegir la forma más conveniente tanto para la Institución como para el empleado, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo y las Condiciones Generales de Trabajo del Patronato del Ahorro Nacional.
- Establecer los métodos y herramientas para el registro y control de asistencia del personal, acorde con la necesidades institucionales, procurando eficiencia y agilidad en la aplicación de las sanciones a las que se hagan acreedores los que no cumplan con las políticas y normas que en la materia se establezcan.
- Coordinar y supervisar que las relaciones establecidas entre la instancias superiores y sus subordinados se traduzca en un ambiente sano y satisfactorio para el óptimo desarrollo de las actividades y se conviertan en oportunidades de progreso para el empleado y que dichas relaciones sean desarrolladas y mantenidas, conciliando los intereses de ambas partes.

- Dirigir y controlar la elaboración y difusión del Programa Institucional de Vacaciones, así como el pago oportuno de la prima vacacional y para quien lo merezca por méritos propios, el pago del premio de vacaciones.
- Determinar, organizar, coordinar y presentar a instancias superiores, el Programa de Estímulos, a empleados que se hayan destacado por su labor en beneficio de la Institución y que hayan presentado proyectos que contribuyan al desarrollo de la misma.
- Establecer y mantener relaciones con el Sindicato de Trabajadores del Patronato del Ahorro Nacional, para la solución conjunta de los asuntos laborales, de conformidad con los lineamientos y políticas institucionales.
- Representar a la Institución cuando se le requiera, en entidades y dependencias gubernamentales y/o privadas, para asuntos de carácter laboral.
- Dirigir y controlar los estudios y proyectos tendentes a la optimización y mejoramiento de la administración de los recursos humanos.
- Planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades y eventos especiales en los cuales, intervengan los diferentes miembros, representando a la Institución.
- Participar en el establecimiento y funcionamiento de las Comisiones Mixtas que se integren para el desarrollo de los recursos humanos de la Institución.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES SUBJEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIÓN GENÉRICA:

PLANEAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA OPTIMIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCION EN MATERIA DE SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO, CONTRATACIÓN, MOVIMIENTOS DE PERSONAL, DEFINICIÓN DE PUESTOS, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Coordinar y supervisar que el reclutamiento, selección y contratación del personal se lleve a cabo de conformidad con las necesidades de la Institución y los lineamientos establecidos.
- Dirigir y supervisar la realización de estudios socioeconómicos y laborales que permitan valorar las condiciones sociales y económicas de cada empleado para la contratación, ampliación del servicio médico u otorgamiento de préstamos hipotecarios.
- Vigilar y supervisar que se efectúen los movimientos de personal (altas, bajas, cambios de adscripción y promociones) de acuerdo con las políticas y normas establecidas.
- Coordinar y supervisar los estudios y análisis tendentes a la valuación de puestos, calificación de méritos y medición del desempeño que coadyuven al aprovechamiento y desarrollo del personal del Patronato.

- Supervisar la elaboración, implantación y evaluación del Programa Institucional de Capacitación y Desarrollo que satisfaga las necesidades específicas de los empleados y de la propia Institución.
- Coordinar, vigilar y supervisar la elaboración y presentación de informes relacionados con la plantilla del personal y el programa de capacitación y desarrollo ante la Comisión Nacional Bancaria.
- Dirigir, coordinar, controlar y supervisar la elaboración, registro y modificación del inventario de recursos humanos.
- Dirigir y controlar las actividades relacionadas con la integración y archivo de los documentos que se generen por cada empleado.
- Coordinar y supervisar conjuntamente con la Subjefatura de Sueldos y Salarios, los estudios que permitan optimizar los recursos humanos.
- Apoyar al Jefe del Departamento en las actividades relativas a la administración de los recursos humanos.
- Supervisar y controlar las actividades relacionadas con los eventos especiales que se lleguen a realizar y en los cuales participen miembros de la Institución, representándola.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES COORDINADOR DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

FUNCIÓN GENÉRICA:

PLANEAR, ORGANIZAR, COORDINAR Y REALIZAR EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL QUE DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES SEA EL MAS IDÓNEO PARA OCUPAR LOS DIFERENTES PUESTOS QUE SE CONSTITUYAN.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Reclutar candidatos a puestos dentro de la Institución a través de diferentes fuentes de reclutamiento internas y externas y de perfiles de puestos, de conformidad con las políticas y lineamientos establecidos.
- Controlar las solicitudes de los candidatos a un puesto que se realicen, así como efectuar entrevistas a los mismos, con el fin de contar con herramientas que permitan tomar las decisiones adecuadas para la selección.
- Aplicar y evaluar pruebas psicológicas que contribuyan a conocer con mayor profundidad a los candidatos a un puesto.
- Seleccionar a los candidatos que resulten más idóneos para el puesto y coordinar conjuntamente con el Departamento Técnico de Administración (Coordinación Médica) la aplicación del examen médico a los mismos, para determinar las condiciones de salud en las que se encuentra.

- Efectuar investigaciones socioeconómicas y laborales a los candidatos para determinar su situación social y dependientes económicos, así como para verificar si el empleado requiere de una ampliación médica para sus derecho habientes mayores de edad y para el otorgamiento de préstamo hipotecario.
- Expedir los contratos de trabajo para todos los empleados de la Institución respectivos de nuevo ingreso, así como para los empleados que por promoción, cambien de nivel y puesto.
- Controlar la bolsa de trabajo de la Institución, intercambiando información con otras dependencias del ramo.
- Planear, elaborar y coordinar conjuntamente con Capacitación y Desarrollo, el programa de inducción para los empleados de nuevo ingreso.
- Coordinar conjuntamente con el Departamento de Coordinación de Sucursales, el reclutamiento, selección y contratación de empleados con nombramiento temporal que supla por tiempo determinado al personal titular de un puesto en Sucursales.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES COORDINADOR DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL.

FUNCIÓN GENÉRICA:

PLANEAR, ORGANIZAR, COORDINAR Y REALIZAR LAS ACCIONES TENDENTES A LOS MOVIMIENTOS QUE SE GENEREN DE LOS RECURSOS HUMANOS PARA EL BENEFICIO DE LOS MISMOS Y DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Efectuar de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos, las actividades relacionadas con la alta, baja, cambios y promociones del personal que preste sus servicios a la Institución.
- Integrar, controlar y coordinar el sistema Escalafonario Institucional de acuerdo con las necesidades y objetivos propuestos.
- Planear, integrar y controlar la plantilla de personal de cada una de los puestos y plazas en la Institución que se constituyan, de acuerdo con la estructura orgánica vigente.
- Planear, elaborar y poner a consideración de instancias superiores, los tabuladores de sueldos para los puestos existentes dentro de la Institución, que sean acordes con las necesidades de la misma y sean similares a los tabuladores del mercado financiero.
- Informar periódicamente a la Comisión Nacional Bancaria de los movimientos de personal que se realicen (altas, bajas, cambios y promociones) en la plantilla institucional.
- Implementar y desarrollar el sistema de valuación del desempeño, a través de técnicas especializadas en todas las áreas de la Institución.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES COORDINADOR DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

FUNCIÓN GENÉRICA:

PLANEAR, ORGANIZAR, CONTROLAR Y EVALUAR EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO QUE SE IMPLANTE EN EL PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL Y QUE REPERCUTA EN BENEFICIO DE SUS MIEMBROS Y DE LA INSTITUCION.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Detectar sistemáticamente a través de estudios y análisis, las necesidades de capacitación y desarrollo del personal para implantar y coordinar programas que permitan incrementar las aptitudes, habilidades y conocimientos de los empleados que repercutan en los objetivos institucionales.
- Elaborar el Programa de Capacitación de acuerdo con la necesidades detectadas y a los lineamientos establecidos por la Comisión Nacional Bancaria.
- Coordinar la realización de cursos, contratando a instructores adecuados para el desarrollo de los mismos, así como o seleccionar personal de la propia Institución que por sus conocimientos, habilidades y experiencia puedan fungir como instructores reconocidos ante la Comisión Nacional Bancaria.
- Supervisar y controlar la asignación del material didáctico necesario para el óptimo desarrollo de los cursos que se impartan dentro de la Institución.

- Coordinar y controlar la participación de miembros de la Institución en cursos de capacitación que se impartan fuera de las instalaciones de la Institución.
- Llevar a cabo la evaluación de los cursos de capacitación que se impartan a los miembros de la Institución para reforzar los conocimientos, aptitudes, etc, que los empleados hayan obtenido a través de los mismos.
- Recabar información en las distintas oficinas públicas y/o privadas sobre cursos, conferencias y congresos que permitan mantener actualizado el programa de capacitación.
- Coordinar la elaboración y ejecución del programa de inducción para nuevos empleados conjuntamente con Reclutamiento y Selección.
- Coordinar, controlar y supervisar el programa de servicio social que se realice dentro de la Institución para el desarrollo de funciones.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES SUBJEFE DE SUELDOS Y SALARIOS

FUNCIÓN GENÉRICA:

DIRIGIR, COORDINAR, SUPERVISAR Y CONTROLAR LAS ACCIONES CONDUCENTES AL PAGO DE SALARIOS, REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL, ASÍ COMO DE LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE LA INSTITUCION IMPLANTE PARA BENEFICIO Y DESARROLLO DE SUS MIEMBROS.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Vigilar, coordinar y supervisar la elaboración oportuna de la Nómina, para el pago a empleados, funcionarios, jubilados y pensionados de su salario respectivo.
- Vigilar y coordinar toda la información referente a descuentos sobre el salario de empleados que incurran en incidencias, responsabilidades, por préstamos otorgados, etc.
- Vigilar y controlar la información que se genere para el pago de impuestos sobre percepciones que tengan los miembros de la Institución, en coordinación con el Área de Finanzas.
- Vigilar, coordinar, dirigir y controlar la información relacionada con los ingresos cambios y bajas de personal que afecten a la nómina.
- Coordinar, supervisar y controlar las actividades referentes al registro y control de personal, así como la elaboración y control del programa de vacaciones.

- Vigilar, supervisar y coordinar todas las actividades relacionadas con las diferentes prestaciones y servicios que se otorguen al empleado, procurando que su trámite sea ágil y oportuno.
- Participar en los proyectos encaminados a la asignación de valores monetarios a cada puesto que se instituya en el Patronato conjuntamente con la Subjefatura de Planeación y Desarrollo de Recursos Humanos
- Coordinar el programa de actividades culturales, recreativas, sociales y deportivas en las que participen todos los miembros de la Institución.
- Coordinar junto con la Subjefatura de Planeación y Desarrollo de Recursos Humanos, los estudios tendientes a la optimización de los recursos humanos con que cuenta la Institución.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES COORDINADOR DE NÓMINA

FUNCIÓN GENÉRICA:

CONTROLAR LAS PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES QUE LE CORRESPONDAN A LOS EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS DE LA INSTITUCION, ASÍ COMO COORDINAR LAS OPERACIONES QUE SE DESPRENDAN DE LA ACTIVIDAD LABORAL DE LOS MISMOS.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Planear, elaborar y controlar el calendario para el pago de la nómina quincenal, fondo de ahorro, aguinaldo, préstamo especial para el ahorro (PEA) y reparto de utilidades.
- Capturar en el Sistema Integral de Recursos Humanos todos los movimientos que se integren para la elaboración de la nóminas de la Institución.
- Verificar y capturar todas las percepciones extraordinarias que reciba el personal en el desempeño de sus labores (prima de antigüedad, premio de vacaciones, premio de puntualidad, subsidio matrimonial, ayuda para lactancia, etc.).
- Verificar y capturar las deducciones a los sueldos de los empleado por diversos conceptos (préstamos otorgados, responsabilidades, sanciones, por impuntualidad, etc.).
- Verificar, calcular y controlar el pago de impuestos que le correspondan a los empleados por percepciones recibidas en coordinación con el Área de Finanzas para la elaboración de las Declaraciones Fiscales respectivas.

- Organizar y controlar el envío oportuno de la orden de pago junto con los recibos de sueldo al Departamento de Tesorería para empleados de Oficinas Generales y a las Sucursales directamente para el pago de la nómina correspondiente.
- Organizar y controlar el pago de sueldos a funcionarios del Patronato del Ahorro Nacional a través de la Cuenta de Ahorro.
- Enviar oportunamente al Departamento de Contabilidad, la comprobación de gastos por concepto de nómina.
- Controlar el movimiento de pago del personal que realiza servicio social dentro de la Institución conjuntamente con Capacitación y Desarrollo.
- Organizar, controlar y efectuar, el pago de finiquito a empleados que dejen de prestar sus servicios a la Institución.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES COORDINADOR DE PRESTACIONES Y SERVICIOS

FUNCIÓN GENÉRICA:

COORDINAR, ORGANIZAR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE SE OTORGUEN A LOS EMPLEADOS DE CONFORMIDAD CON LAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Incorporar a los empleados de nuevo ingreso, a todos los servicios y prestaciones que les correspondan de acuerdo con las Condiciones Generales de Trabajo.
- Promover y coordinar las actividades deportivas, culturales, sociales y recreativas, conforme con los lineamientos señalados por la Dirección General.
- Tramitar ante Sociedades, Instituciones Culturales y recreativas y de Asistencia Social, descuentos y promociones que contribuyan a la protección del salario de los empleados de la Institución.
- Realizar con eficiencia, los trámites administrativos ante las Instituciones que proporcionen servicios y / o prestaciones al personal de la Institución.
- En coordinación con el Área de Finanzas, organizar y controlar las aportaciones patronales que la Institución realice, de conformidad con los señalamientos gubernamentales.
- Efectuar en forma oportuna los pagos correspondientes a las entidades sociales, prestadoras de servicios, y ordenar la expedición de cheques respectivos.

- Realizar con oportunidad y eficiencia los trámites administrativos para el otorgamiento de préstamos a corto, mediano y largo plazo que ofrece el Patronato del Ahorro Nacional a sus empleados; así como el control de los préstamos otorgados a ex-empleados.
- Controlar los movimientos que se generen por concepto de pago de mantenimiento y abonos a préstamos de empleados que tengan Préstamo Hipotecario de INFONAVIT.
- Controlar los movimientos que se efectúen para el cálculo y otorgamiento del beneficio vitalicio complementario que otorga la Institución a los empleados próximos a jubilarse y en su caso, pensionados.
- Llevar el control de las altas, bajas, cambios y aportaciones que se realicen ante el ISSSTE.
- Llevar el control de los Vales de despensa que se otorguen a los empleados como prestación, así como organizar, controlar y coordinar la emisión y dotación de Vales de Ayuda para Comida que se proporcionen a los empleados que realicen trabajos extraordinarios fuera del horario normal de labores.
- Coordinar conjuntamente con la Nómina, el pago a los empleados por concepto de prestaciones otorgadas a los mismos. (gastos por alumbramiento, subsidio matrimonial, ayuda para lactancia, etc).

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES JEFE DE SECCIÓN REGISTRO Y CONTROL DE PERSONAL

FUNCIÓN GENÉRICA:

REGISTRAR Y CONTROLAR LAS INCIDENCIAS DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION A TRAVÉS DE MECANISMOS ADMINISTRATIVOS IDÓNEOS BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS, ASÍ COMO LLEVAR EL CONTROL DEL PROGRAMA DE VACACIONES INSTITUCIONALES.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Coordinar y controlar el registro de asistencia y puntualidad, para los empleados de la Institución conforme con las políticas establecidas.
- Aplicar las sanciones que correspondan de conformidad con los resultados obtenidos en el control de asistencia diaria.
- Controlar la asistencia de Sucursales en conjunción con el Departamento de Coordinación de Sucursales, aplicando las sanciones a las que se hagan merecedores los empleados de las mismas.
- Coordinar y controlar el pago de los turnos adicionales de vigilancia que realiza el personal del Departamento de Seguridad y Protección Civil, para su incorporación oportuna a la nómina.
- Controlar las salidas excepcionales que realicen los empleados de Oficinas Generales, aplicando las sanciones correspondientes a aquellos que no cumplan con el tiempo máximo autorizado.

- Llevar el registro y control de las incapacidades del personal de la Institución en coordinación con el Departamento Técnico de Administración (Coordinación Médica).
- Vigilar y controlar los permisos, licencias u omisiones de los empleados de la Institución, así como demás incidencias que repercutan en el otorgamiento del premio de puntualidad que otorga la Institución.
- Planear, organizar, elaborar y controlar el Programa de Vacaciones de la Institución, de conformidad con los lineamientos que señale la Comisión Nacional Bancaria, así como el otorgamiento de la prima y premio de vacaciones.

PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

INICIA PROCEDIMIENTO

SOLICITANTE

1 Llena solicitud.

**COORD. DE
SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN**

2 Realiza entrevista inicial, checando en la solicitud los siguientes datos:

- Personales.
- Escolares.
- Familiares.
- Experiencia laboral.

¿Cubre el perfil requerido?

SI: Continúa actividad No. 3.

NO: Termina procedimiento.

3 Asigna fecha para entrevista de evaluación.

SOLICITANTE

4 Acude a la entrevista programada y realiza los siguientes exámenes:

- Personalidad e inteligencia.
- Conocimientos.

**COORD. DE
SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN**

- 5 Evalúa exámenes considerando que el solicitante debe cubrir un mínimo de requisitos necesarios para ocupar el puesto.
- 6 Programa cita para aplicación de exámenes técnicos.

SOLICITANTE

- 7 Acude a realizar exámenes técnicos.

**COORD. DE
SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN**

- 8 Recibe examen y posteriormente se comunica con el solicitante para enterarle los resultados y su asistencia a una cita con el Responsable del Área solicitante, en caso de que cubra el perfil.

ÁREA SOLICITANTE

- 9 Entrevista a los aspirantes al puesto y elige al que se apegue más a su perfil establecido.
- 10 Informa al Coordinador de Selección y Contratación su decisión.

**COORD. DE
SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN**

- 11 Comunica al candidato elegido, vía telefónica, se presente a entrevista final.

SOLICITANTE

12 Acude a entrevista final.

**COORD. DE
SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN**

13 Indica la fecha de inicio de sus actividades al Patronato, aplicación de examen médico, así como documentos que deberá presentar a su ingreso, los que deben ser: Copia Acta de Nacimiento, etc.

EMPLEADO

14 Acude al servicio Médico y posteriormente se presenta al Departamento de Recursos Humanos.

**COORD. DE
SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN**

15 Da la Bienvenida al empleado y solicita documentos requeridos e integra expediente.

16 Indica demás Condiciones de Trabajo:

- Contrato por tiempo determinado a 3 meses,
- Si acredita evaluación del Jefe del Área al cuarto mes, se otorga definitividad,
- Breve Historia del Patronato del Ahorro Nacional
- Sueldos y Prestaciones.

1
17 Muestra el lugar en donde esta ubicado el
cheCADOR e informa lo siguiente:

- 10 minutos de tolerancia,
- Después de las 8:11 se considera como retardo,
- Con cuatro retardos amerita una amonestación,
- Con 5 retardos amerita amonestación y un día de suspensión.

18 Presenta al empleado con el responsable del
Área ó Departamento.

TERMINA PROCEDIMIENTO

III.- METODOLOGÍA BÁSICA

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA A INVESTIGAR

Las organizaciones cambian inevitablemente debido a que son sistemas abiertos que interaccionan constantemente dentro del medio en el cual se desenvuelven. El Patronato del Ahorro Nacional se encuentra en un proceso de cambio organizacional, el cual se está dando favorablemente ya que se pensaba que la Institución desaparecería, pero el entusiasmo de empleados, dirigentes y apoyo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, permitió que se diera un crecimiento y desarrollo ante un clima de incertidumbre; lo cual se corrobora con la apertura de 340 nuevas sucursales en el Área Metropolitana y en diversos estados de la República Mexicana.

Por lo anterior se decidió realizar este proyecto de investigación que permita determinar un Proceso Integral de Inducción, adecuado a las necesidades de la Institución, con el propósito de permitir la integración de manera favorable e inmediata del personal de nuevo ingreso, a través de una breve explicación del proceso evolutivo de la Institución, de su ubicación dentro de la estructura de la misma y comprensión de la importancia del puesto que desempeñará. Así mismo, se le darán a conocer los derechos y obligaciones a que son acreedores como empleados del Patronato del Ahorro Nacional.

Al recibir un curso de Inducción, el personal que ingresa por primera vez a la Institución podrá desempeñar sus actividades con mayor seguridad y confianza, dando como resultado un ambiente de trabajo seguro y cordial, creando así buenas relaciones humanas entre los mismos empleados y superiores, lo cual permitirá un mejor logro de objetivos institucionales en común.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA EMPRESA

El 30 de Diciembre de 1950, se promulgó la Ley del Ahorro Nacional por medio de la cual, se constituyó el organismo denominado " Patronato del Ahorro Nacional ".

El Patronato del Ahorro Nacional, inicia sus actividades constituyéndose como un organismo descentralizado con Personalidad Jurídica y Patrimonio propio. Fue creado con el fin de fomentar el pequeño ahorro, captarlo e incorporarlo al proceso de formación de capital interno y hacerlo productivo, precisamente en aquellos sectores y actividades interesantes para el Estado, según sus programas de Política Económica.

Posteriormente, con el fin de continuar con el proceso de actualización estructural del Sistema Financiero Mexicano, se dotó de un nuevo marco jurídico al Patronato del Ahorro Nacional, con objeto de que pudiera realizar sus operaciones y servicios de manera ágil, eficiente y acorde con la realidad económica del país; por lo que el 26 de Diciembre de 1986, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la " LEY ORGÁNICA DEL PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL ", en la que se regulan los objetivos, operaciones, características de las operaciones, Administración y Vigilancia de la Institución.

El 26 de junio de 1987 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el estatuto orgánico del Patronato del Ahorro Nacional, el cual se compone de 20 artículos comprendidos en 3 capítulos que contienen las bases conforme a las cuales se rige la Organización, Funcionamiento y Facultades que corresponden a los distintos órganos que integran el Patronato del Ahorro Nacional.

OBJETIVOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Facilitar y proteger el ahorro, con la finalidad de mejorar el nivel de vida de las familias a través de la formación de un patrimonio.

Promover el ahorro interno y con ello colaborar con la formación del Capital Nacional, que debe ser aprovechado en el desarrollo económico del País, encausándolo al financiamiento de obras de infraestructura de interés social.

Para lograr lo anterior, el Patronato del Ahorro Nacional orienta sus acciones hacia las siguientes metas:

- Fortalecer su identidad Institucional.
- Preservar su autonomía financiera y administrativa.
- Aumentar su participación en el mercado.
- Elevar su eficiencia.
- Procurar la más alta calidad en los servicios que ofrece.
- Mejorar permanentemente el ambiente de trabajo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

- En el Patronato del Ahorro Nacional no existe un Proceso de Inducción Formal y por lo tanto no se ha elaborado un manual, que de seguimiento al mismo. Por lo anterior, a los empleados de nuevo ingreso únicamente se les informa de una manera general lo que es la Institución y el puesto que va a desempeñar.

OBJETIVO:

- Proponer el desarrollo de un Proceso de Inducción simple y completo dentro de una Institución Bancaria de tipo Paraestatal.

HIPÓTESIS:

- Si no existe un Proceso Formal de Inducción en la Institución, entonces la falta de éste influye en la pronta adaptación del empleado en sus actividades a desarrollar y en su desempeño futuro dentro de la Empresa.

RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

CUESTIONARIO

ESTE CUESTIONARIO ES ELABORADO CON FINES ACADÉMICOS,
LA INFORMACION OBTENIDA SERÁ UTILIZADA PARA APOYO EN
LA ELABORACIÓN DE NUESTRA TESIS.

CUESTIONARIO No. 1

NOMBRE:

PUESTO:

FECHA DE INGRESO:

- 1 - Mencione los aspectos y funciones de la Empresa que conoce.
Si no los conoce pase a la pregunta No 3.
- 2 - ¿ A través de que forma los conoció ?
MANUAL RECLUTADOR
BOLETINES COMPAÑEROS
DIRECTO CON SU JEFE OTROS
- 3 - ¿ A que atribuye el desconocimiento de estos ?
- 4 - ¿ Al ingresar le proporcionaron algún documento o folleto a través del cual se familiarizara con la Empresa ?
SI
NO
¿ CUAL ?
- 5 - Las primeras impresiones que le causaron las funciones de su puesto y compañeros de trabajo fueron:
BUENAS REGULARES MALAS
¿ Por qué ?

- 6 - ¿ Que tipo de información recibió al ingresar a la Empresa ?
- 7 - ¿ A través de que medios le hicieron llegar esta información ?
- 8 - ¿ Conoce las Condiciones Generales de Trabajo de la Empresa ?
 SI -Pase a la pregunta No. 9
 NO ¿ Porqué ? Pase a la Pregunta No. 10
- 9 - Se enteró de ellas a través de :
 RECLUTADOR COMPAÑEROS
 JEFE DIRECTO OTROS
- 10 - ¿ Le ha creado algún problema o conflicto el desconocimiento de las Condiciones Generales de Trabajo ?
 SI -
 NO
 ¿Cuál ?
- 11 - Al ingresar a la Empresa que aspectos de esta o de su puesto considera que hubiera sido necesario conocer.
- 12 - ¿ Actualmente conoce más de la Empresa que cuando ingreso ?
 SI
 NO
 ¿ Cuales han sido las razones ?
- 13 - La sensación que tuvo su primer día de trabajo fue de:
 TIMIDEZ CONFIANZA DESCONFIANZA
 SEGURIDAD DESCONTROL INSEGURIDAD
- 14 - ¿ Puede explicar el porqué de esta sensación ?
- 15 - ¿ Cómo consideran que deberían ser una bienvenida en el trabajo ?

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1.- Mencione los aspectos y funciones de la Empresa que conoce

La razón por la cual se realizó esta pregunta fué para saber hasta que grado conoce el personal la institución donde labora.

Los resultados obtenidos a este cuestionamiento nos dieron a conocer que:

El 75% del personal conoce exclusivamente aspectos relacionados al giro de la empresa, tales como:

- a) La Fomentación del Ahorro Popular
- b) Servicios que Presta al Público
- c) Que es una Institución Bancaria

El 16% de nuestros cuestionados solamente tienen nociones de lo que es el manejo y operación de las funciones propias de su Área.

El 6% conoce a grosso modo la Estructura Orgánica de la Empresa.

Y por último el 3% conoce poco de lo que es la empresa y a lo que realmente se dedica.

2.- A través de que forma los conoció.

Al preguntar al personal del Patronato del Ahorro Nacional, de qué forma conoció los aspectos y funciones de la empresa, las respuestas obtenidas fueron:

El 30% se enteró de las funciones de la empresa, a través de pláticas informales realizadas con sus compañeros de trabajo.

El 26% tuvo iniciativa propia para conocer aspectos que le interesaban de la empresa consultando folletos y documentos ajenos a la Institución.

El 16% sostuvo una plática con su Jefe directo el cual de manera general les dió a conocer los aspectos y funciones más relevantes de la empresa.

El 12% nos contestó que se familiarizó con los aspectos y funciones de la empresa al consultar algunos boletines especiales que hacia circular internamente la Institución.

El 9% contestó que a ellos se les proporcionó un Manual de Actividades y Funciones Generales de la Empresa.

El 7% contestó la pregunta diciendo que durante el proceso de Selección y Contratación el Reclutador les hizo mención de los objetivos y actividades Institucionales.

3.- ¿ A qué atribuye el desconocimiento de estos ?

Cabe mencionar que esta pregunta se deriva de la pregunta No. 1, ya que se da la instrucción de "En caso de no conocer aspectos y funciones de la empresa, mencionar el porque de ese desconocimiento". Esta pregunta es nula puesto que nuestros entrevistados conocen poco o mucho de la empresa a través de los medios antes mencionados.

4.- ¿ Al ingresar le proporcionaron algún documento o folleto a través del cuál se familiarizara con la empresa ?

Al preguntar si se le proporcionó algún documento con el cual se familiarizará con la empresa el 78% respondió que No y el 22% que Sí, siendo este un Manual de Inducción (Cabe mencionar que este documento se realizó exclusivamente para personal que laboraría en sucursales de atención al público), Folletos y algunas memorias Institucionales.

5.- Las primeras impresiones que le causaron las funciones de su puesto y compañeros de trabajo fueron:

Con esta pregunta quisimos analizar, las consecuencias que trae consigo la falta de información al personal de nuevo ingreso, para su pronta adaptación en su puesto de trabajo así como de las relaciones con los compañeros de trabajo, por lo tanto:

El 81%, la primera impresión que obtuvo de las funciones de su puesto y compañeros fueron buenas. Debido a que existe un clima de trabajo agradable, además de que algunos al ingresar ya estaban familiarizados con el equipo de trabajo.

El 19% respondió que obtuvo una impresión regular ya que no se llevó a cabo una presentación con sus compañeros, además de sentir un ambiente de trabajo no agradable.

6.- ¿ Que tipo de información recibió al ingresar a la empresa ?

Esta pregunta se realizó con el fin de saber, qué tipo de información le fué proporcionada al personal de nuevo ingreso durante el Proceso de Selección y Contratación.

Las respuestas a esta pregunta fueron :

El 34% respondió que durante la entrevista con el reclutador se le explicó únicamente y de manera general lo relacionado con las funciones a desempeñar.

El 29% expresó que se le dieron a conocer las prestaciones que ofrece la empresa para su beneficio como empleado.

El 23% manifestó que le hicieron saber las obligaciones como empleado de la empresa.

El 8% nos hizo saber que la información recibida fue meramente de aspectos generales de la empresa.

Y el 6% enfatizó que no recibió información de ningún tipo.

7.- ¿ A través de que medios le hicieron llegar esta Información ?

Esta pregunta se realizó con el fin de saber si existe algún documento que respalde la información proporcionada al personal de nuevo ingreso o si solamente es de manera verbal.

La gran mayoría de los cuestionados, esto es el 88%, contestó que la información recibida fué de manera verbal.

Y el 12% de los mismos, la información la recibieron a través de un documento.

8.- ¿ Conoce las Condiciones Generales de Trabajo de la Empresa ?

Con esta pregunta queremos ratificar si la empresa cumple con la obligación de proporcionar las Condiciones Generales de Trabajo al personal de nuevo ingreso para su beneficio.

Por lo tanto el 58% hizo mención del desconocimiento de dichas condiciones.

Y el 42% Si tiene conocimiento de ellas.

9.- Se enteró de ellas a través de :

El 53% las conoció a través de pláticas informales realizadas con sus compañeros de trabajo.

El 27% obtuvo por iniciativa propia el Reglamento Interior de Trabajo.

El 13% las obtuvo a través de su Jefe.

Y al 7% le fueron proporcionadas por el Reclutador.

10.- ¿Le ha creado algún problema o conflicto el desconocimiento de las Condiciones Generales de trabajo ?

La razón de esta pregunta fué para saber si el desconocimiento de las Condiciones Generales Trabajo crea algún problema o conflicto a los empleados en la realización de sus actividades.

Las respuestas fueron:

NO el 85%, ya que lejos de conocerlas no les ha causado perjuicio alguno, siendo que para el 15% les ha provocado algunos problemas relacionados con las normas de conducta dentro de la empresa.

11.- ¿ Al ingresar a la Empresa, qué aspectos de ésta o de su puesto considera que hubiera sido necesario conocer ?.

Esto se dió con la finalidad de conocer la inquietud que tienen los empleados para saber más de la empresa, lo cual nos dió como resultado que al 55% le interesa saber aspectos generales y estructura de la empresa; tanto que al 45% solo le interesa complementar la información referente a las funciones específicas de su puesto.

12.- ¿ Actualmente conoce más de la empresa que cuando ingresó ?

La razón primordial de realizar esta pregunta fué de saber si el empleado de nuevo ingreso a través del desarrollo de su trabajo se ha ido familiarizando más con la institución y a través de que forma lo ha hecho; si bien por parte del Departamento de Recursos Humanos o por medio de sus compañeros de trabajo.

A lo cual:

El 96% respondió que de su ingreso a la fecha sí conoce más de la empresa, esto es gracias a la convivencia diaria con sus compañeros los cuales de manera informal les han ido explicando aspectos fundamentales de la empresa.

Mientras tanto sólo el 4% sigue sin conocer diversos aspectos de la empresa, argumentando que las cargas de trabajo les impiden conocer un poco más de la Institución.

13.- La sensación que tuvo su primer día de trabajo fue de:

Con esta pregunta quisimos conocer la sensación que experimenta el personal de nuevo ingreso al recibir o no una adecuada inducción puesto que de la calidad de ello depende el grado de adaptación en su nuevo empleo.

Por lo consiguiente:

El 31% Ingresó a su puesto de trabajo con timidez.

El 30% con una postura segura.

El 30% sintió confianza en su puesto de trabajo.

El 9% tuvo una reacción de descontrol.

Por lo tanto se detecto que el 0% presentó desconfianza e inseguridad al ingreso.

14.- ¿ Puede explicar el porqué de esta sensación ?

Derivado de la pregunta No. 13 nos surgió el interés de conocer el porqué de estas diferentes sensaciones al ingresar.

En Primer lugar queremos hacer mención de la sensación de timidez y - descontrol que se dieron a causa de los aspectos mencionados a continuación:

Carencia de una adecuada presentación con los compañeros de trabajo.
Primera experiencia laboral.
Porque la timidez es parte de su personalidad.

La sensación de descontrol fue originada por falta de experiencia en el puesto así como el haber recibido poca información al respecto.

Y por último conocimos que las sensaciones de confianza y seguridad se dieron a través de:

Experiencia adquirida anteriormente.
Seguridad personal.
Familiarización con las actividades a desarrollar.
Familiarización con el grupo de trabajo.
Confianza brindada por los compañeros de trabajo.
Pero ninguna provocada por una buena aplicación de la Fase de Inducción.

15.- ¿ Como considera que debería ser una bienvenida en el trabajo ?

Queremos justificar esta pregunta exponiendo nuestra inquietud de conocer las opiniones y sugerencia de los empleados de nuevo ingreso de la forma en que se les recibió y la forma en que les hubiera gustado ser recibidos, a lo cual la gran mayoría coincidió en que:

Desde el proceso de selección el personal encargado debería ser Cordial y Accesible.

Se les proporcione información de la empresa como de su puesto de trabajo.

Ser presentado con su Jefe y compañeros de trabajo.

Recibir información respecto a Derechos y Obligaciones dentro de la Institución.

PREGUNTA No. 1	Giro de la Empresa	71%
	Estructura Orgánica	07%
	Funciones Propias de Area de Trabajo	18%
	Poco Conociendo	04%
	TOTAL	100%

PREGUNTA No 2	Manual	07%
	Boletines	10%
	Directo con su Jefe	15%
	Reclutador	10%
	Compañeros	34%
	Otros	24%
	TOTAL	100%

PREGUNTA No 3

PREGUNTA No. 4	Si	20%
	No	80%
	TOTAL	100%

¿Cuál?	Manual de Inducción	43%
	Folletos	43%
	Memorias	14%
	TOTAL	100%

PREGUNTA No. 5	Buenas	80%
	Regulares	20%
	Malas	00%
	TOTAL	100%

¿Por qué?	Mal Ambiente de Trabajo	08%
	Buen Ambiente de Trabajo	58%
	No Hubo Presentación	21%
	Familiarizados con el Trabajo	13%
	TOTAL	100%
PREGUNTA No. 6	Ninguna	07%
	Información Gral. de la Empresa	09%
	Funciones a Desempeñas	36%
	Prestaciones	27%
	Obligaciones	20%
TOTAL	100%	
PREGUNTA No. 7	Verbal	91%
	Documental	09%
	TOTAL	100%
PREGUNTA No. 8	Si	42%
	No	58%
	TOTAL	100%
¿Por qué?	No se les Proporciono	100%
PREGUNTA No. 9	Reclutador	00%
	Jefe Directo	15%
	Compañeros	54%
	Otros	31%
PREGUNTA No. 10	Si	17%
	No	83%
	TOTAL	100%

PREGUNTA No. 11	Funciones Especificas del Puesto	48%
	Estructura y Act. Grales. de la Empresa	52%
	TOTAL	100%

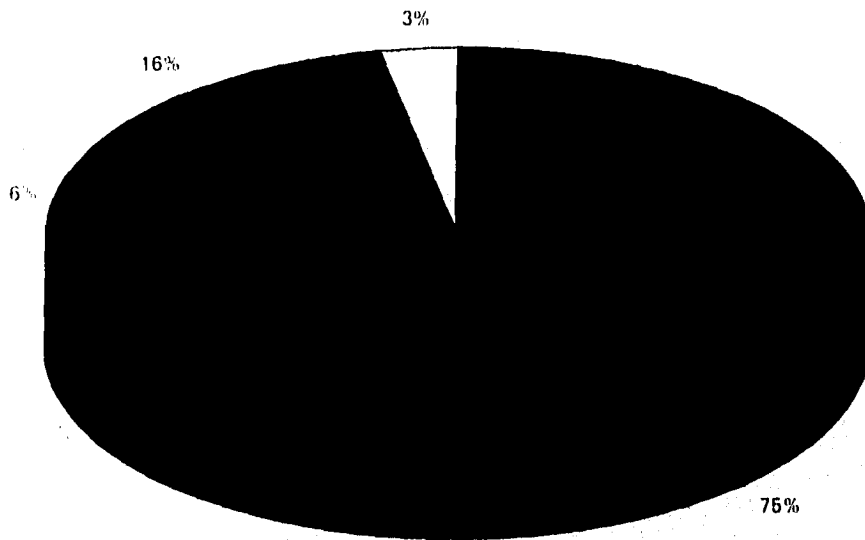
PREGUNTA No. 12	Si	96%
	No	04%
	TOTAL	100%

¿Cuales han sido las razones?

	Iniciativa propia	45%
	A través de Compañeros	55%
	TOTAL	100%

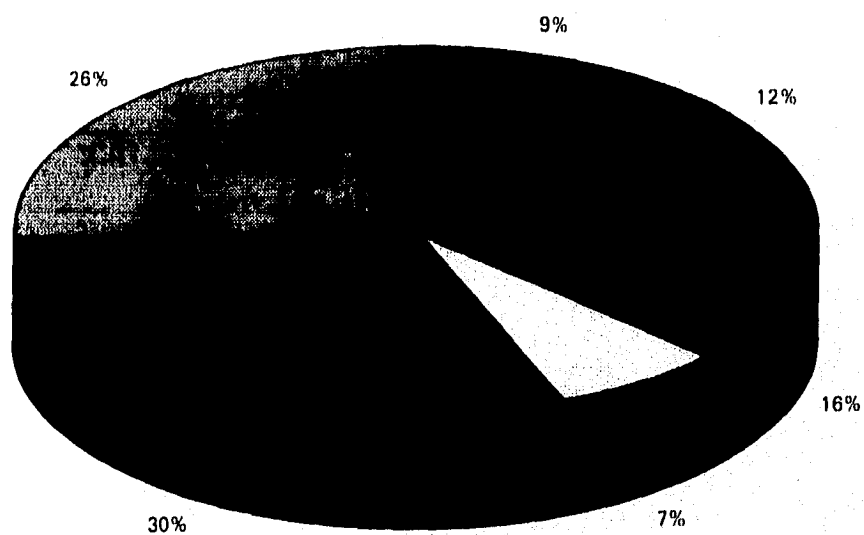
PREGUNTA No. 13	Timidez	30%
	Seguridad	30%
	Confianza	30%
	Descontrol	10%
	Desconfianza	00%
	Inseguridad	00%
	TOTAL	100%

**MENCIONE LOS ASPECTOS Y FUNCIONES DE LA EMPRESA QUE
CONOCE.-**



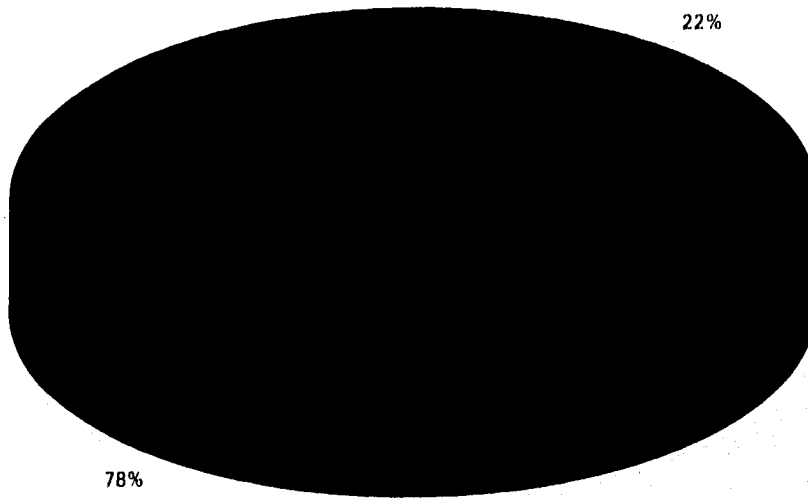
■ GIRO DE LA EMPRESA ■ ESTRUCTURA ORG. ■ FUN. PROP. DEL AREA □ POCO CONOCIMIENTO

¿ ATRAVES DE QUE FORMA LOS CONOCIO ?



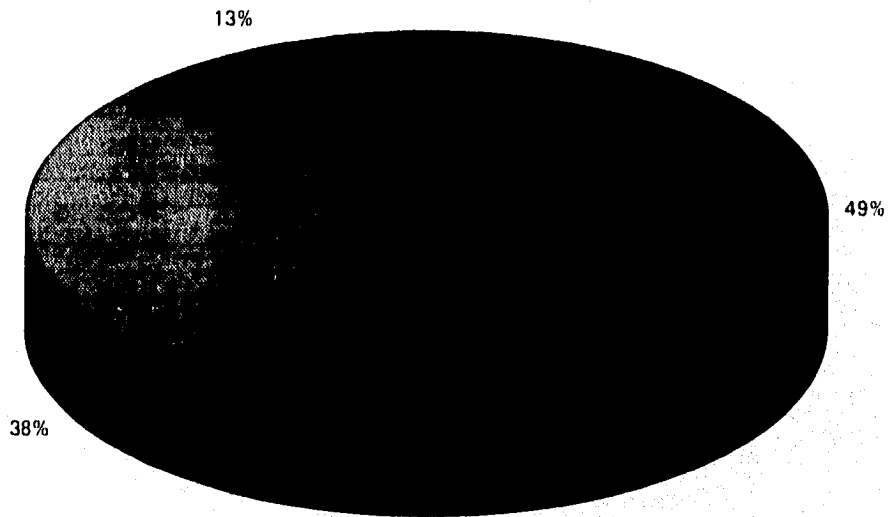
■ MANUAL ■ BOLETINES ■ DIRECTO JEFE ■ RECLUTADOR ■ COMPAÑEROS ■ OTROS

AL INGRESAR LE PROPORCIONARON ALGUN DOCUMENTO O FOLLETO A TRAVES DEL CUAL SE FAMILIARIZARA CON LA EMPRESA



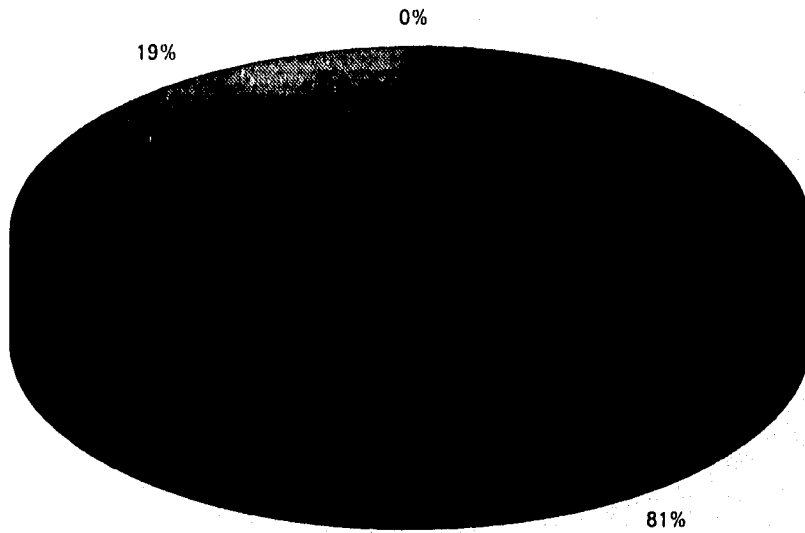
■ SI ■ NO

¿ CUAL ?



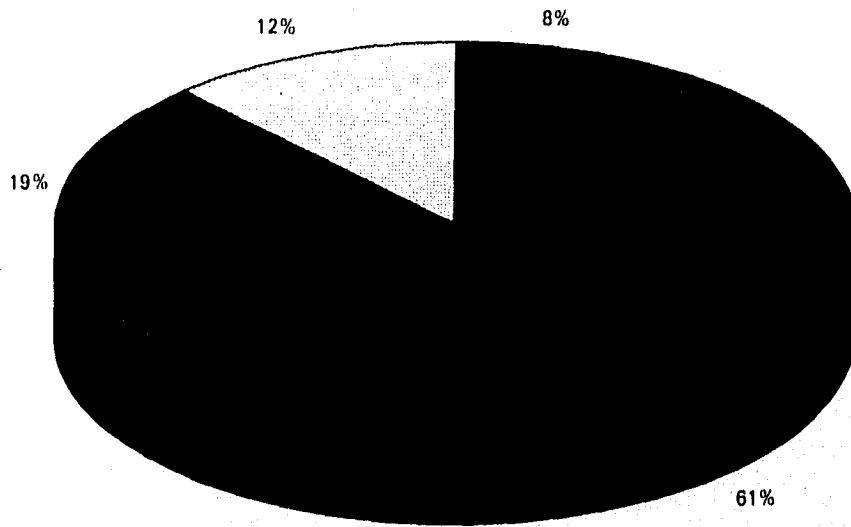
■ MANUAL DE INDUC. ■ FOLLETO ■ MEMORIAS

LAS PRIMERAS IMPRESIONES QUE LE CAUSARON LAS FUNCIONES DE SU PUESTO Y COMPAÑEROS DE TRABAJO FUERDN:



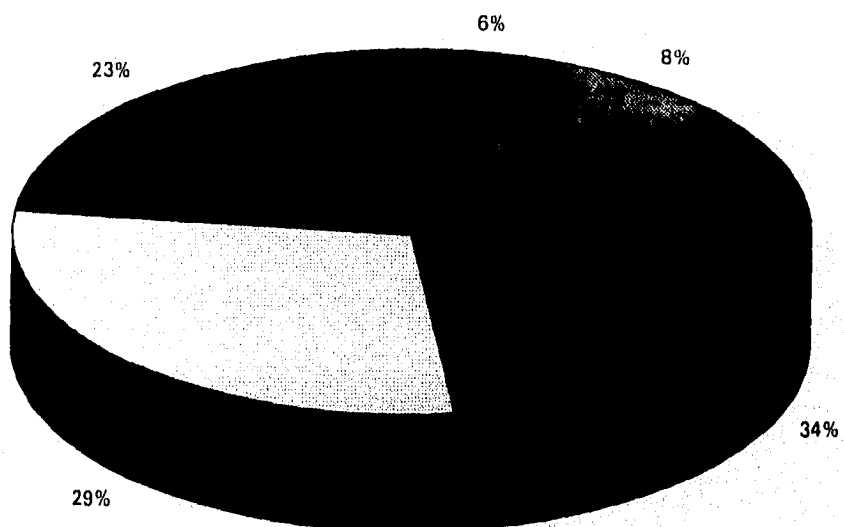
■ BUENAS ■ REGULARES ■ MALAS

¿ POR QUE ?



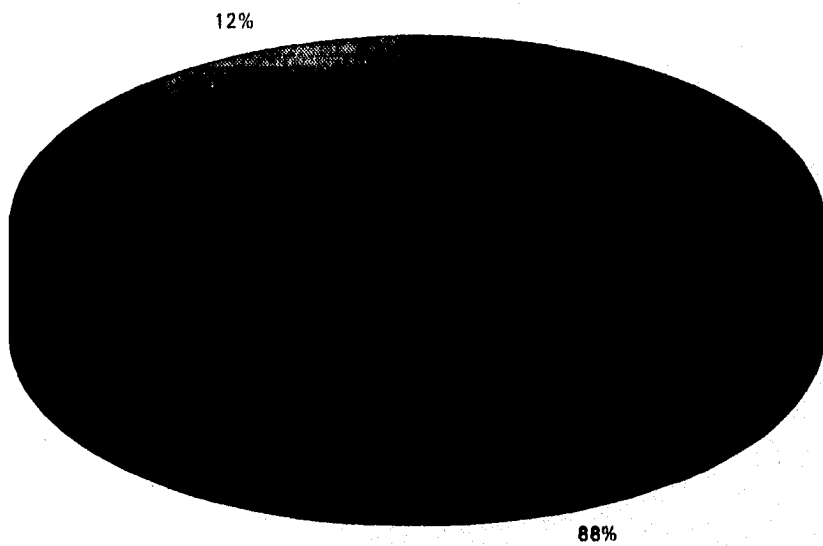
- MAL AMBIENTE DE TRAB.
- BUEN AMBIENTE DE TRAB.
- NO HUBO PRESENTACION
- FAMILI. EQUIP. TRAB.

QUE TIPO DE INFORMACION RECIBIO AL INGRESAR A LA EMPRESA



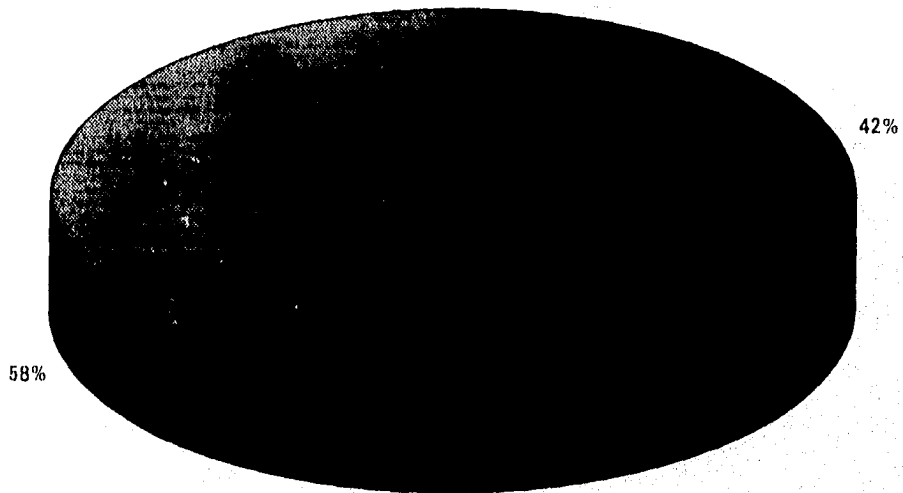
■ NINGUNA ■ INFORMACION GRAL. DE EMPRESA ■ FUNCIONES A DESEMPEÑAR □ PRESTACIONES ■ OBLIGACIONES

¿ A TRAVES DE QUE MEDIOS LE HICIERON LLEGAR ESTA INFORMACION ?



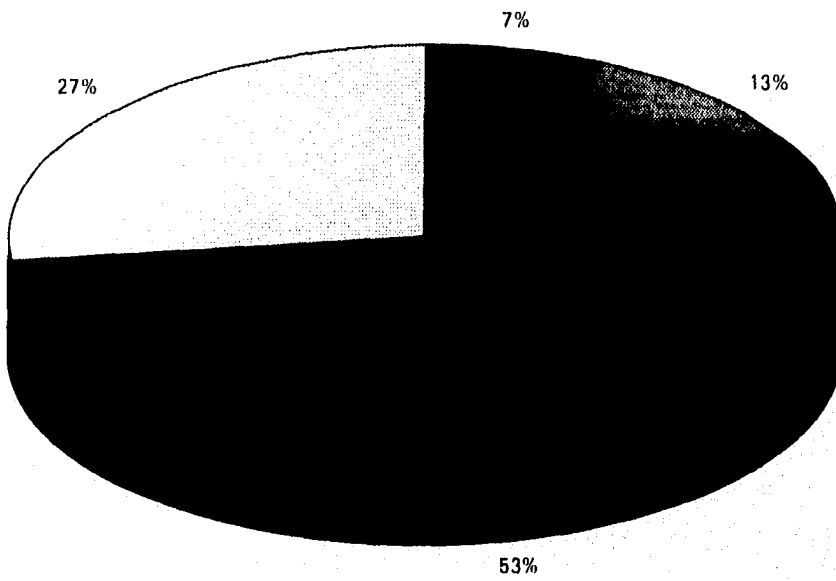
■ VERBAL ■ DOCUMENTAL

¿ CONOCE LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE LA
EMPRESA?



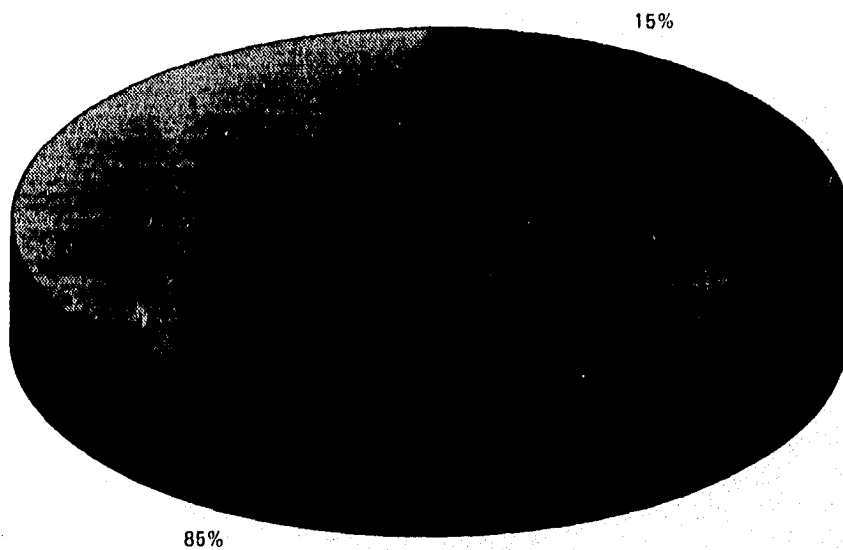
■ SI ■ NO

SE ENTERO DE ELLAS A TRAVES DE:



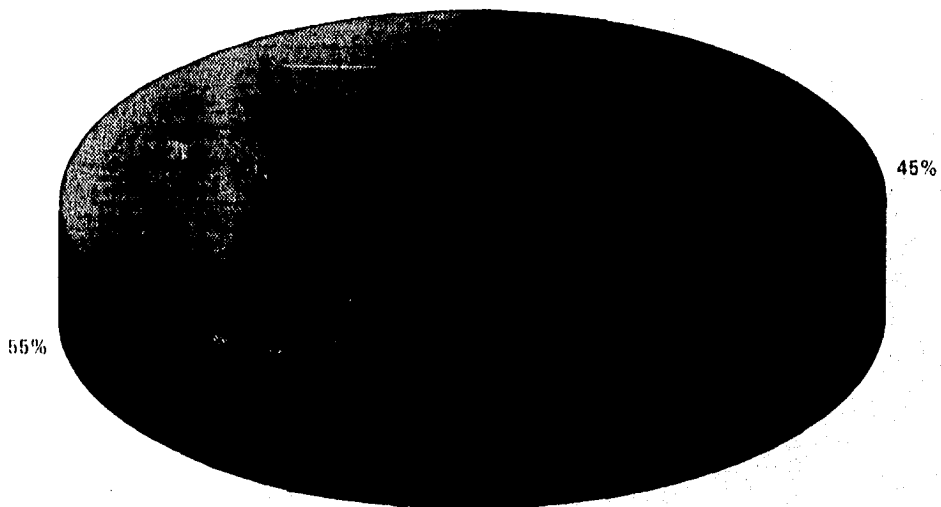
■ RECLUTADOR ■ JEFE DIRECTO ■ COMPAÑEROS □ OTROS

¿ LE HA CREADO ALGUN PROBLEMA O CONFLICTO EL
DESCONOCIMIENTO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE
TRABAJO ?



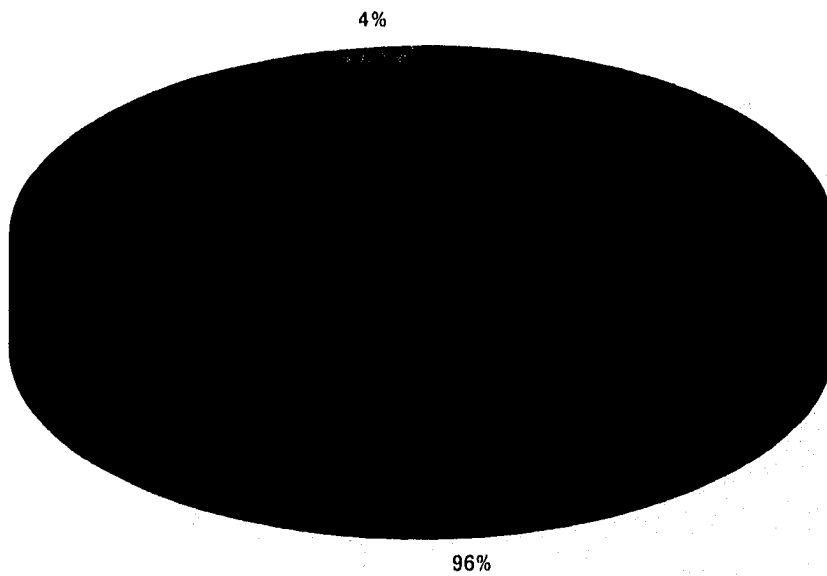
■ SI ■ NO

AL INGRESAR A LA EMPRESA QUE ASPECTO DE ESTA O DE SU PUESTO CONSIDERA QUE HUBIERA SIDO NECESARIO CONOCER.



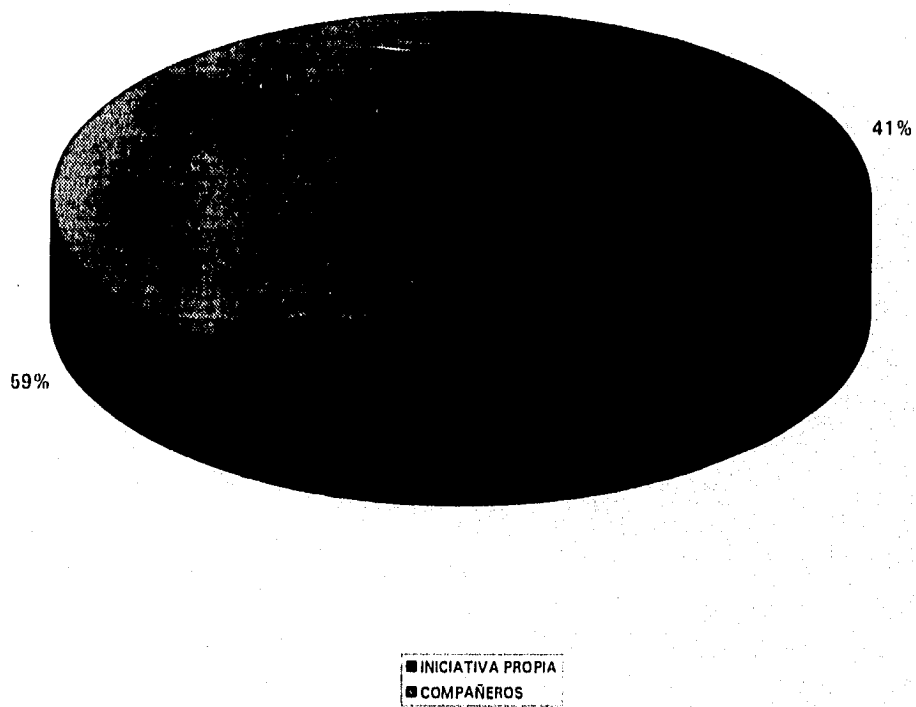
■ FUN. ESP. DEL PUESTO
■ ESTRUC. Y ACT. GRALES. E.

**¿ ACTUALMENTE CONOCE MAS DE LA EMPRESA QUE CUANDO
INGRESO ?**

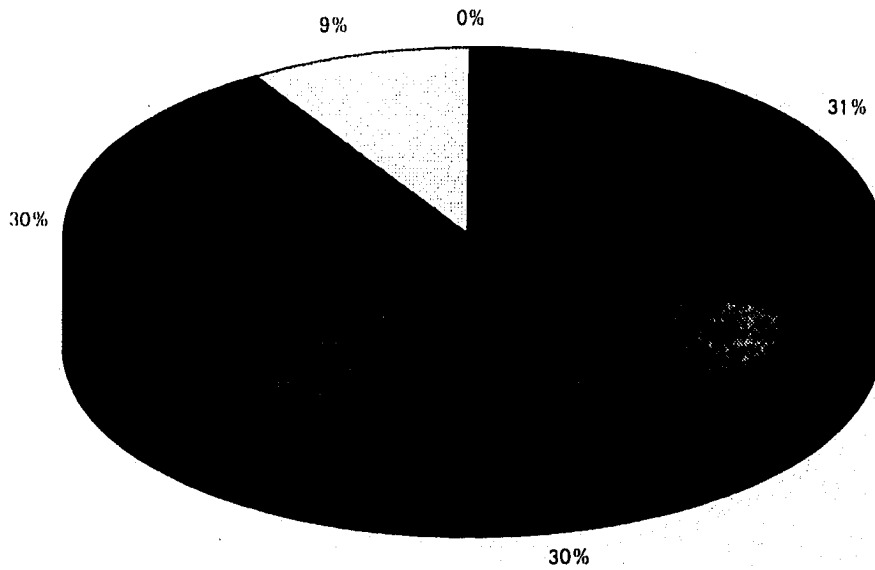


■ SI □ NO

¿ CUALES HAN SIDO LAS RAZONES ?



LA SENSACION QUE TUVO SU PRIMER DIA DE TRABAJO FUE DE:



■ TIMIDEZ ■ SEGURIDAD ■ CONFIANZA ■ DESCONTROL ■ DESCONFIANZA ■ INSEGURIDAD

IV.- CONCLUSIONES

Concluida la Investigación, la Hipótesis planteada resulto ser afirmativa, puesto que analizando los datos obtenidos se hizo notable la falta de un proceso formal de Inducción motivo que origina:

- La desmotivación y descontrol del personal, ya que al ingresar no se les transmite la filosofía de la empresa.
- El personal de nuevo ingreso, recibe la información a través de sus compañeros y Jefes directos, siendo que esta labor le corresponde a la Coordinación de Reclutamiento y Selección.
- El documento más importante que todo empleado del Patronato del Ahorro Nacional debe conocer son las Condiciones Generales de Trabajo, y este documento en ningún momento le es proporcionado, ocasionando de esta manera dudas en lo referente a Derechos y Obligaciones.
- El personal de nuevo ingreso esta interesado en recibir información tanto de la empresa así como aquella que contribuya al mejor desempeño de sus actividades laborales.
- Los empleados que recientemente ingresaron a la empresa, están inconformes con la Bienvenida que se les proporciona. A lo cual sugirieron un método de Bienvenida que coincide con la idea personal de nosotras como realizadoras de esta investigación.
- De acuerdo a las necesidades encontradas durante la investigación, surgió la idea de crear un Proceso de Inducción considerando los recursos y limitaciones con que cuenta el Patronato del Ahorro Nacional, y en consecuencia la Coordinación de Reclutamiento y Selección de Personal.

- No existe un documento que respalde la información proporcionada al personal de nuevo ingreso; por medio del cual pueda aclarar posibles dudas que le surjan durante su instancia en el Patronato del Ahorro Nacional.

V.- PROPUESTA

CARTA DE BIENVENIDA

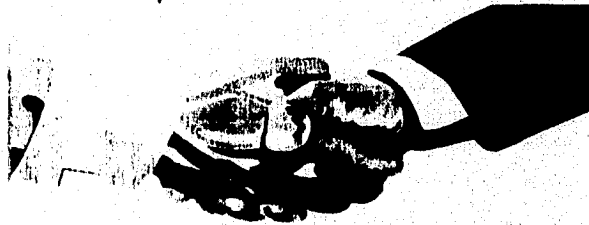
EL PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL LE DA LA MAS CORDIAL BIENVENIDA COMO NUEVO COLABORADOR QUE SE SUMA AL ESFUERZO COMÚN DE ESTA INSTITUCIÓN.

DESEAMOS REITERARLE NUESTRA SATISFACCIÓN POR CONTAR CON UNA PERSONA TAN VALIOSA COMO USTED, ASÍ MISMO QUE SE SIENTA PARTE DE NUESTRA GRAN FAMILIA, YA QUE ESTAMOS SEGUROS DE QUE SU CAPACIDAD Y ENTUSIASMO CONTRIBUIRÁ AL LOGRO DE UN SOLO OBJETIVO "**SER CADA DÍA MEJORES**".

COMO ES SABIDO DENTRO DE TODA INSTITUCIÓN EL ELEMENTO MAS IMPORTANTE ES EL HUMANO YA QUE EL ESFUERZO DE CADA UNO CONTRIBUYE AL DESARROLLO PERSONAL, ORGANIZACIONAL Y DEL PAÍS.

ES POR ELLO QUE REQUERIMOS DE SU ESFUERZOS, EMPEÑO Y ENTUSIASMO PARA QUE LA REALIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES DÍA A DÍA SEA MEJOR. SIGUIENDO ESTA LÍNEA, LA INSTITUCIÓN SABRÁ RESPONDERLE MEDIANTE LO MEJOR QUE UNA ORGANIZACIÓN COMO ESTA PUEDE PROMETERLE: "**OPORTUNIDADES AMPLIAS PARA SU DESARROLLO**", COMO SER HUMANO Y COMO PROFESIONISTA.

¡ SEA BIENVENIDO !



ATENTAMENTE.

DIRECCIÓN GENERAL.

ÍNDICE

	pag.
1.- Orígenes del Patronato del Ahorro Nacional.	1
2.- Servicios que Presta la Institución.	2
3.- Nuestra Organización.	7
4.- Usted y su Puesto.	8
5.- Días y Jornada de Trabajo.	9
6.- Percepciones.	13
a) Salarios	
b) Prima Vacacional	
c) Aguinaldo	
7.- Prestaciones.	15
a) Económicas	
b) Sociales y Recreativas	
c) Culturales	
8.- Obligaciones, Prohibiciones y Sanciones.	25
9.- Despedida.	34

ORÍGENES DEL PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL.

El ahorro aparece como una manifestación del instinto de conservación y en consecuencia nace, por decirlo así, con el hombre mismo.

En la década de los cuarenta se marca la tendencia a crear Instituciones Nacionales especializadas para encausar recursos a sistemas y actividades económicas de importancia para el Estado, que no se recibían mediante la oferta voluntaria del crédito. Las Instituciones de Crédito, en dicho período, tuvieron un importante crecimiento.

El Patronato del Ahorro inicia sus actividades en el año de 1950, constituyéndose como un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio. Fue creado con el propósito de llenar un vacío que existía en el sistema financiero nacional. Se requería de una Institución especializada que se encargara de fomentar el pequeño ahorro, captarlo e incorporarlo al proceso de formación de capital interno y hacerlo productivo precisamente en aquellos sectores y actividades interesantes para el Estado, según sus programas de política económica. Así nace el Patronato del Ahorro Nacional.

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

En México y en el Mundo, la naturaleza del ahorro implica, hoy por hoy, hacer de esta variable una práctica continua y permanente entre la población, tanto de aquella que cuenta con solvencia económica y que no en pocas ocasiones adquiere una actitud consumista, como la que tiene más limitada su capacidad de Ahorro.

Por lo tanto a continuación te damos a conocer los servicios que presta al público en general:

El Patronato del Ahorro Nacional está facultado para, emitir Bonos y Estampillas del Ahorro Nacional, establecer planes de ahorro para la formación de capitales pagaderos a plazos, otorgar préstamos a los titulares de los Bonos del Ahorro Nacional y planes de ahorro hasta por el valor del rescate de los mismos, recibir depósitos en administración, custodia o en garantía por cuenta de terceros de los títulos que emita, constituir depósitos en el Banco de México y en Instituciones de Crédito, otorgar financiamiento a las instituciones de banca de desarrollo, a fondos y fideicomisos públicos de fomento, practicar operaciones de fideicomiso y adquirir bienes muebles e inmuebles necesarios; entre otras operaciones.

Los Bonos y Estampillas del Ahorro Nacional, los planes de ahorro y las operaciones que el Patronato del Ahorro Nacional realiza con el público ahorrador, tienen la garantía incondicional de pago en efectivo por parte del Gobierno Federal; hecho que da a este tipo de inversiones las características de garantía y seguridad, que comparativamente hablando no son frecuentes en la banca comercial.

Para que los Bonos del Ahorro Nacional (títulos de crédito a cargo del Patronato) sean pagados, deberán presentarse a la vista, ya sea que se presenten anticipadamente a rescate o al momento de su vencimiento, en tanto que las Estampillas deberán adherirse a planillas para pagarse en efectivo o servir para que puedan ser canjeadas por Bonos.

Existen en el mercado dos esquemas muy novedosos denominados " **Cuentahorro** " y " **Tandahorro** ", ambos recogen ciertos aspectos de operación de los modelos internacionales, entre los que cuentan la creciente red de sucursales en el país y servicios de ahorro en las oficinas de correos.

EL ESQUEMA FLEXIBLE

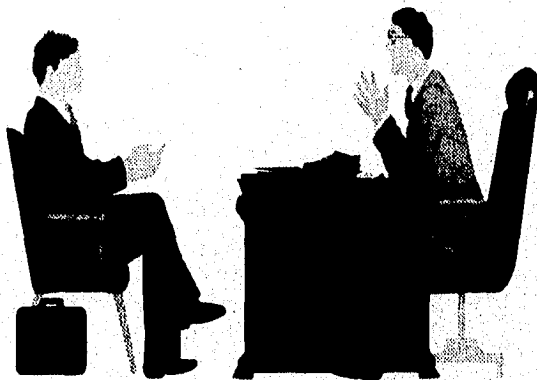
Cuentahorro, es un instrumento de inversión del Patronato que además de los tradicionales, tiene algunas características propias de una cuenta de cheques que opera en la banca comercial, como la disponibilidad inmediata de recursos, pero además ofrece tasas de interés competitivas (equivalente por lo menos a la inflación), trámites de apertura y operación *sencillos y rápidos*, eliminación de cargos y comisiones, entre otros beneficios adicionales.

Una de las características más importantes de la Cuentahorro, es que a diferencia de las cuentas de la banca comercial pueden contratarse con un depósito de solamente 50 nuevos pesos.

Asimismo, cada vez que así lo deseen los cuenta habientes pueden retirar el dinero que quieran, dejando como mínimo un saldo de 50 nuevos pesos y también pueden hacer depósitos de igual cantidad en el momento que ellos decidan.

Los beneficios adicionales para los cuenta habientes del Patronato consisten en la posibilidad de participar en sorteos mensuales, en los cuales tiene derecho a una opción por cada 250 nuevos pesos de saldo promedio, es decir, si tiene una cuenta con un saldo de mil nuevos pesos en promedio, el ahorrador tiene derecho a participar con cuatro números diferentes en el sorteo. Dichos sorteos cuentan con un total de premios de 150 mil nuevos pesos que se distribuyen en un premio de 50 mil nuevos pesos, cinco premios de 10 mil nuevos pesos y 50 premios de mil nuevos pesos.

Cuentahorro otorga un beneficio adicional en caso de fallecimiento, de una cantidad igual al saldo promedio registrado en los últimos seis meses anteriores a aquel que ocurra y que pueda ser hasta por 10 mil nuevos pesos.



EL ESQUEMA DE INVERSIÓN FIJA

Existe en operación la Tandahorro, que es un esquema de inversión a plazos. Al momento de suscribir el contrato se establece una cuota de ahorro mensual como las clásicas tandas, pero determinada por el cliente con un mínimo de 50 nuevos pesos. Los plazos de vencimiento son a 12, 24 o 36 meses, dependiendo de los gustos del ahorrador. Al igual que la Cuentahorro, en este tipo de inversión las tasas de interés constituyen premios reales competitivos, que por menos garantiza su equivalencia con la inflación, es decir el ahorrador nunca perderá.

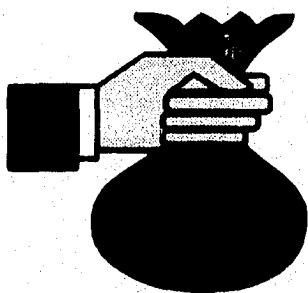
Los mecanismos de retiro, poseen cierta flexibilidad. En el plazo de 12 meses al momento del vencimiento, el inversionista puede retirar la totalidad de sus recursos o bien puede efectuar un retiro parcial de hasta el 50% y renovar su contrato por dos años más.

En el caso del plazo a 24 meses el ahorrador puede retirar el 50% de su saldo al cumplir un año, siempre y cuando esté al corriente de sus depósitos y beneficiarse con las tasas de interés vigentes y los sorteos o bien, al cumplir los 24 meses puede retirar el 50% de su saldo y renovar por 12 meses más.

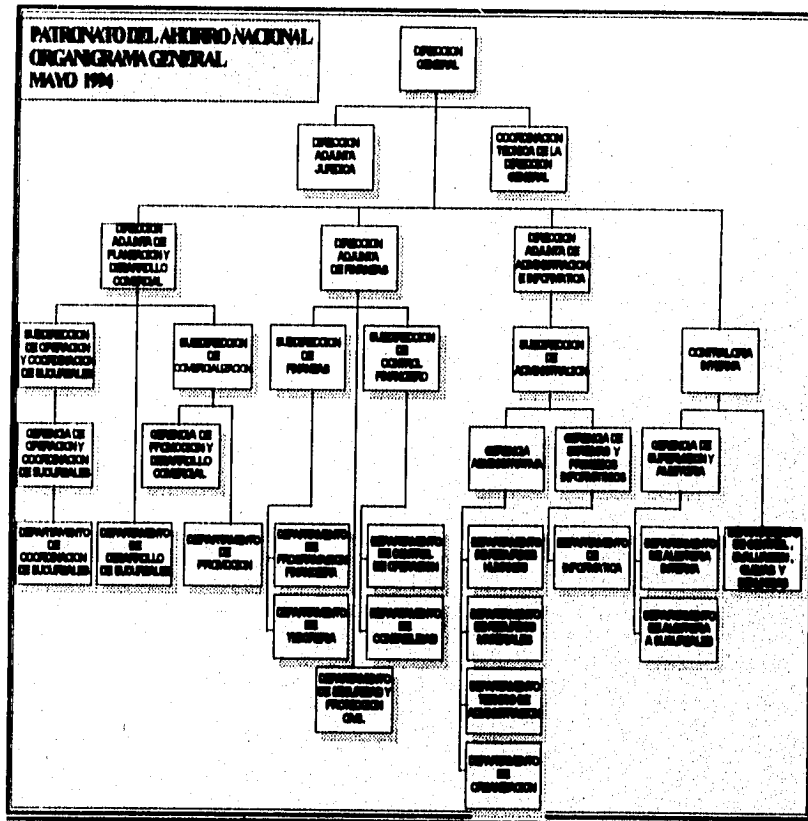
En el plazo de 36 meses al primero y segundo año, el cliente puede retirar el 50% de su saldo, si esta al corriente de sus cuotas o puede retirar por completo la totalidad del monto alcanzado al finalizar el periodo.

Al igual que en Cuentahorro, en Tandahorro, los clientes tienen derecho de participar en los sorteos mensuales, con los premios antes descritos pero con diferentes posibilidades, si la inversión es a 12 meses se tiene derecho a un número por cada 250 nuevos pesos de saldo para el sorteo mensual; si el plazo es a 24 meses a dos números y si el plazo es a 36 meses a tres números por cada 250 nuevos pesos de saldo promedio, siempre y cuando se haya cumplido puntualmente con los pagos mensuales.

El beneficio adicional de Tandahorro es igual que Cuentahorro, el cual consiste en pagar a los beneficiarios del cuenta habiente, en caso de fallecimiento, una cantidad igual al saldo promedio registrado en los seis meses anteriores a aquel en que ocurra, con limite de hasta 10 mil nuevos pesos



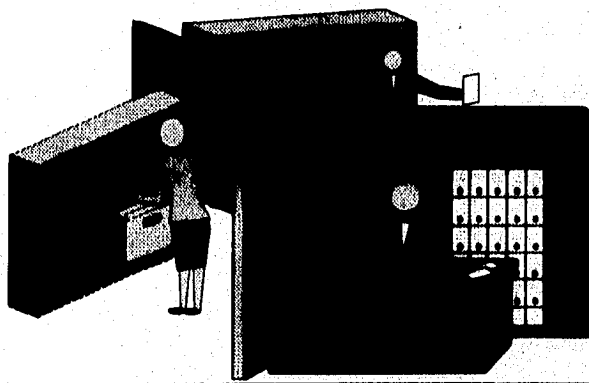
NUESTRA ORGANIZACIÓN



USTED Y SU PUESTO

Auxiliar, Mecanógrafa, Secretaria, Auditor, Analista, Almacenista, Guardia de Seguridad.

Cualquiera que sea su puesto usted debe saber que éste es un conjunto de tareas, deberes y responsabilidades individuales que debe asumir como parte de su trabajo, el cual es impersonal y esta condicionado por las aptitudes y actitudes que manifieste hacia él; nuestro propósito fundamental es que usted se sienta a gusto, mantenga una actitud emprendedora para el desarrollo de sus actividades y ante todo nos haga saber sus opiniones e inquietudes para el mejor provecho de éste.



DÍAS Y JORNADA DE TRABAJO

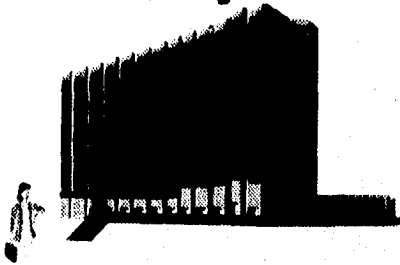
JORNADA DE TRABAJO

La jornada de trabajo estará regulada por las siguientes condiciones:

- Se laborarán como máximo 40 horas a la semana.
- La jornada diaria de trabajo será máximo de 8 horas.
- La jornada de trabajo podrá ser continua o discontinua, en atención a las necesidades y modalidades de las distintas áreas y puestos.
- El control de asistencia se lleva a cabo mediante la marcación de tarjetas en relojes checadores.
- Por concepto de premio de puntualidad se otorga a los trabajadores el 20% del salario mínimo bancario mensual.



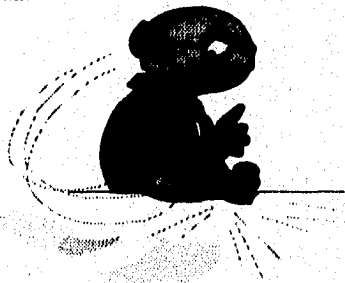
- La institución señalará las horas oficiales de entrada y salida del trabajador, según las necesidades de cada puesto .
- Se considera como retardo el hecho de que el trabajador se presente a sus labores después de transcurridos 10 minutos de la hora de entrada, los cuales se conceden como margen de tolerancia.



- Si el retardo es mayor de 30 minutos, se le podrá prohibir el acceso a las instalaciones y su falta será considerada como injustificada.



- El trabajador que falte injustificadamente a sus labores, no tendrá derecho a recibir la retribución correspondiente a los días de ausencia además se le programará un día de suspensión posterior a la fecha de la falta injustificada.



- **Días obligatorios de descanso:**
 - 1º de Enero
 - 5 de Febrero
 - 21 de Marzo
 - 1º de Mayo
 - 16 de Septiembre
 - 20 de Noviembre
 - 10 de Diciembre (cada 6 años cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal)
 - 25 de Diciembre.

1994						
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

VACACIONES:

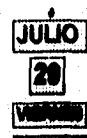
- Usted podrá disfrutar de 20 días laborables al cumplir de 1 a 10 años de servicio.
- De 11 a 15 años de servicio, disfrutará de 25 días laborables
- Al cumplir 16 años o más de servicio, podrá disfrutar de 30 días laborables.
- El goce de sus vacaciones lo podrá hacer en 2 periodos, de acuerdo a sus necesidades y a las de la empresa.



PERCEPCIONES

SALARIO:

El salario es la retribución que debe pagar la Institución al trabajador por su trabajo. El pago de estos se efectuará los días catorce y penúltimo de cada mes en las oficinas de la Institución y se hará en moneda de curso legal, debiéndose entregar personalmente al trabajador o en casos excepcionales a la persona que éste designe mediante carta poder.



PRIMA VACACIONAL:

Al disfrutar de su periodo anual de vacaciones usted tendrá derecho, antes del inicio de las mismas, al pago de su salario correspondiente al periodo de sus vacaciones y a una prima por éste mismo concepto equivalente al 55% de su sueldo mensual correspondiente al número de días laborables comprendidos en dicho periodo.



AGUINALDO:

El Patronato del Ahorro Nacional otorga a sus empleados por concepto de **Aguinaldo** el equivalente a un 30% de los salarios percibidos durante el año, mismo que será cubierto antes del día 10 de diciembre de cada año.



PRESTACIONES

ECONÓMICAS

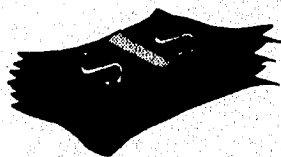
PRÉSTAMO PARA VESTIDO Y CALZADO:

Al cumplir un año de antigüedad usted podrá solicitar un Préstamo para Vestido y Calzado, el cual es obtenido a través de un vale equivalente al 90% de su sueldo mensual, canjeable en almacenes pactados con la empresa.



PRÉSTAMO A CORTO PLAZO:

Llegando su primer año en la empresa se le podrá otorgar un Préstamo a Corto Plazo, el cual puede ser de dos o tres meses de su sueldo.



PRÉSTAMO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES DE CONSUMO DURADERO:

Al cumplir dos años de antigüedad en la Institución usted podrá solicitar un crédito destinado para la Adquisición de Muebles o Auto, siendo para estos casos seis y diez veces su sueldo mensual respectivamente.



PRÉSTAMO ESPECIAL PARA EL AHORRO:

Tendrá derecho a este tipo de préstamo los trabajadores con nombramiento por tiempo indefinido que tenga cuando menos un año de antigüedad.

Se trata de aprovechar la capacidad de endeudamiento del trabajador de acuerdo con los límites establecidos en las Condiciones Generales de Trabajo para que, en lugar de disponer de los montos de los préstamos normales autorizados, se inviertan estos recursos a determinados plazos y disponga el trabajador de los rendimientos que se obtengan. Bajo este planteamiento el trabajador no ve disminuido su ingreso neto mensual y a cambio recibe los rendimientos de su inversión.



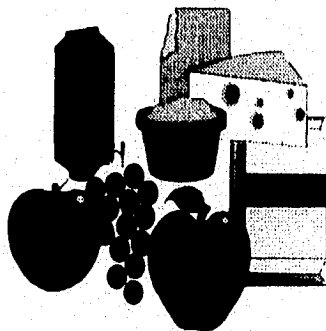
PRÉSTAMO HIPOTECARIO:

A los trabajadores que cuentan con una antigüedad de cinco años o más en el Patronato, podrá solicitar un Crédito Hipotecario que le ayudará a resolver el problema de Casa Habitación, el cuál podrá ser hasta 54.07 veces su sueldo mensual.



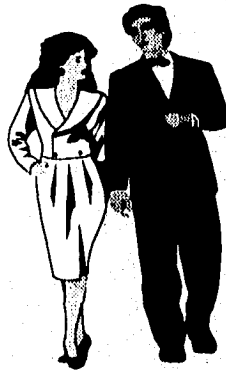
VALES DESPENSA:

Con el propósito de brindar apoyo económico al trabajador, le es otorgado en cada 2ª quincena de mes Vales Despensa por un equivalente al 7% de su sueldo mensual.



SUBSIDIO MATRIMONIAL:

Los trabajadores en servicio que contraigan Matrimonio Civil por primera vez, tendrán derecho al goce de una prima matrimonial equivalente a un mes de su sueldo.



CANASTILLA:

Al nacer el hijo, es otorgada una canastilla cuyo valor será el equivalente al 10% del salario mínimo bancario mensual del D.F.

GASTOS DE ALUMBRAMIENTO:

Este es otorgado a empleadas de la Institución, esposas o concubinas de los empleados, el cual consiste en otorgar un mes de sueldo íntegro como ayuda extraordinaria para gastos de alumbramiento.



BONO DÍA DE LAS MADRES:

Las trabajadoras que sean madres tendrán derecho a gozar como día de descanso el día 10 de mayo, cuando éste sea laborable o algún otro día a cambio cuando las necesidades del servicio así lo requieran y a recibir una cantidad de dinero como obsequio la cual, será determinada por la autoridad correspondiente.



LACTANCIA:

Posterior al alumbramiento es otorgada una ayuda en especie o en efectivo para lactancia, durante los primeros 6 meses. Si la ayuda es en dinero será por un equivalente del 25% del salario mínimo bancario mensual del D.F.



SOCIALES Y RECREATIVAS:

SERVICIO MÉDICO

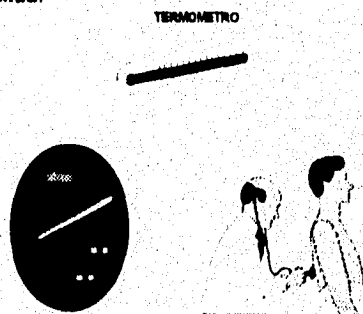
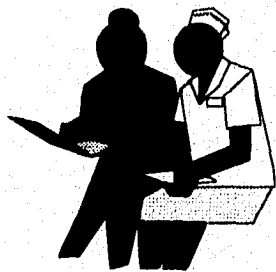
El trabajador con nombramiento definitivo, por tiempo fijo u obra determinada; tendrá derecho a la prestación del Servicio Médico que brinda la Institución. Para acreditar la calidad de derecho habiente al Servicio Médico la Institución expedirá a través del Departamento de Recursos Humanos una credencial con fotografía, debiendo ser resellada en el mes de Enero de cada año para que tenga validez y mostrarse en la Dependencia con la que haya celebrado el convenio, cada vez que se requiera hacer uso del servicio.



Los servicios que se le otorgan a los empleados y a sus dependientes bajo el concepto de servicio médico son:

MEDICINA PREVENTIVA

- Aplicación de vacunas.
- Exámenes médicos.
- Campañas de detección específica (cáncer, hipertensión, diabetes, etc.).
- Programas de educación para la salud.



MEDICINA ASISTENCIAL

- Medicina general.
- Urgencias.
- Especialistas.
- Pediatría.
- Ginecología.
- Dental.
- Hospitalización.
- Psicología y psiquiatría.
- Auxiliares de diagnóstico.
- Medicamentos.
- Incapacidades.
- Lentes.



REHABILITACIÓN

- Aparatos ortopédicos y prótesis.



SEGURO DE VIDA:

El Patronato del Ahorro Nacional ofrece a todos sus trabajadores, sin costo alguno, un seguro de vida equivalente a 30 veces el último sueldo fijo mensual, siendo aplicable tanto en caso de muerte natural como accidental.

DEPORTIVOS:

Con el fin de desarrollar las actividades deportivas y recreativas, el Patronato del Ahorro Nacional otorga a los empleados que así lo soliciten el ingreso a los Centros Deportivos "Coyoacan o Chapultepec", pagando por lo menos el 50% de subsidio en cuotas de inscripción o cuotas periódicas.



CULTURALES

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO:

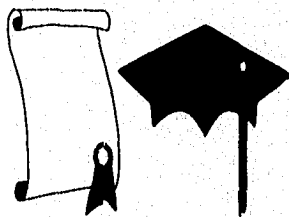
Todas las actividades de Capacitación y Desarrollo están orientadas al crecimiento de nuestros Recursos Humanos. Son opciones que se ponen a disposición de los supervisores para que ellos, en un franco diálogo con sus colaboradores, estructuren la participación en los casos y demás actividades de Capacitación y Desarrollo individual y el de cada unidad de trabajo.

Para estos fines nuestros planes y programas de capacitación, adiestramiento y desarrollo están elaborados para ser impartidos desde la alta Dirección hasta los puestos operativos.



AYUDA PARA EXAMEN PROFESIONAL Y/O TESIS:

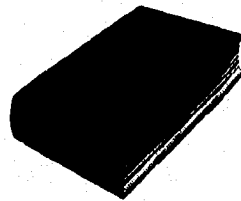
Esta ayuda será igual al 50% del importe total de los gastos de examen e impresión de tesis, con un límite máximo de impresión de 50 ejemplares por trabajador.



OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y SANCIONES

OBLIGACIONES:

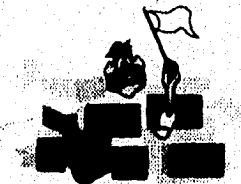
- Cumplir con lo establecido en la ley, las Condiciones Generales y en el nombramiento respectivo.



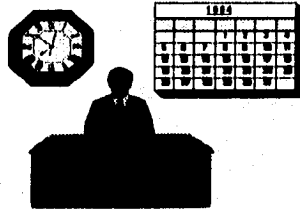
- Acatar las órdenes e instrucciones lícitas que reciban de sus superiores, en atención al servicio que prestan.



- Desempeñar el trabajo con intensidad, oportunidad y esmero apropiado.



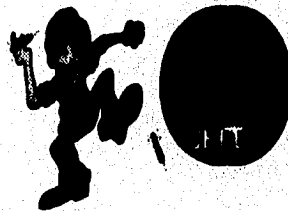
- **Asistir al trabajo y presentarse puntualmente, así como desempeñar a sus labores dentro de su jornada de trabajo.**



- **Hacer conocimiento a la Institución, las causas justificadas que le impidan concurrir a sus labores.**

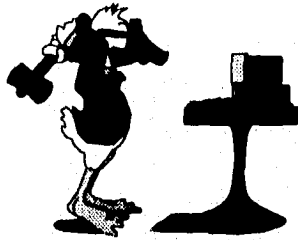


- **Guardar la compostura y disciplina debidas dentro de las horas de trabajo.**



- **Dirigirse hacia los superiores y demás compañeros con respeto y consideración.**

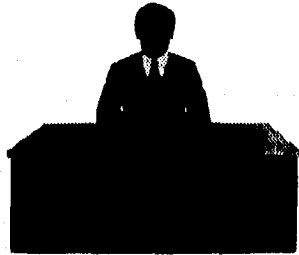
- Conservar en buen estado y presentación los instrumentos, mobiliario, equipo y útiles que les haya otorgado la Institución para el desempeño de su trabajo.



- Guardar escrupulosamente los secretos profesionales y el secreto bancario, así como los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda deteriorar la imagen de la Institución o causar daño y perjuicio a la propia Institución o a los usuarios del servicio.
- Dar aviso de los cambios ocurridos en sus datos de carácter personal.
- Acatar todas las obligaciones que emanen de las condiciones generales de trabajo.

PROHIBICIONES:

- Permanecer en el centro de trabajo o introducirse a él fuera de las horas de trabajo, sin autorización superior.



- Usar el mobiliario y equipo para fines distintos al trabajo.



- Organizar o participar en colectas, rifas y "tandas" entre el personal.
- Hacer uso indebido o excesivo de los medios de comunicación de la Institución.



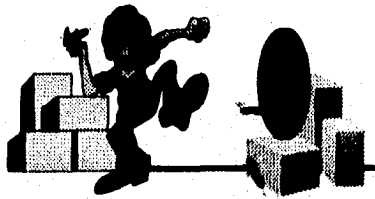
- Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso escrito de sus superiores.
- Permitir que otro trabajador marque o firme nuestras horas de entrada y salida de trabajo .
- Sacar del centro de trabajo útiles o documentos de trabajo sin autorización superior.



- Presentarse en estado de ebriedad, bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo receta médica.



- **Portar armas de cualquier clase durante el trabajo, a menos que la naturaleza de éste lo exija o bien bajo autorización de la Institución y de la autoridad competente.**



- **Suspender o abandonar su trabajo o salir a la calle en horas de labores, sin autorización por escrito de su jefe inmediato.**

SANCIONES

- El incumplimiento de las Condiciones, por parte de los trabajadores, será sancionado por la Institución de acuerdo a la gravedad de la falta y sin perjuicio de lo que establece la ley, de la siguiente forma:
 - a) Amonestación Escrita.
 - b) Suspensión temporal en sus labores de uno a tres días sin goce de sueldo.
 - c) Suspensión de cuatro a seis días sin goce de sueldo.
 - d) Suspensión Temporal de siete a ocho días sin goce de sueldo.

- En caso de que el trabajador no cumpla con lo relacionado a la Puntualidad, establecido en el art. 61 de las Condiciones Generales de Trabajo, se le aplicaran las siguientes sanciones:
 - a) Amonestación por escrito al trabajador que en el termino de 30 días tenga cuatro retardos.
 - b) Suspensión de un día sin goce de sueldo al trabajador que en el termino de 30 días compute más de cuatro y hasta ocho retardos.
 - c) En caso de que acumule tres amonestaciones por escrito en el termino de tres meses, el trabajador se hará acreedor a suspensión de uno a tres días sin goce de sueldo.

- Se amonestará por escrito al trabajador que falte a las obligaciones, sin perjuicio de la aplicación de las demás sanciones previstas en las mismas Condiciones.

- Con relación a las Prohibiciones, se aplicarán las siguientes sanciones:
 - a) Se amonestará por escrito a quien viole las siguientes Prohibiciones:
 - Permanecer o introducirse en el centro de trabajo fuera de las horas correspondientes si autorización superior.
 - Hacer uso indebido del Mobiliario y Equipo.
 - Alterar el orden y disciplina del centro de trabajo.
 - Organizar y participar en colectas o " tandas " entre el personal.
 - Hacerse acompañar durante la jornada de trabajo de personas que no laboren en la Institución.
 - b) Se suspenderá de uno a tres días al trabajador que incurra en las Prohibiciones siguientes:
 - Faltar al trabajo sin previo permiso por escrito de sus superiores.
 - Permitir que personas ajenas usen indebidamente la maquinaria, aparatos o vehículos confiados a su cuidado, sin autorización correspondiente.
 - Aprovechar de los servicios de los compañeros de la Institución para asuntos particulares o ajenos a los oficiales de la propia Institución.
 - c) Se suspenderá de cuatro a seis días al trabajador que incurra en las Prohibiciones:
 - Marcar o firmar horas de entrada y salida de trabajo ajenas a las propias.

- Cambiar de puesto o turno con otro trabajador o utilizar los servicios de una persona ajena para desempeñar sus labores personales.

ESTE DOCUMENTO FUÉ REALIZADO PENSANDO EN USTED COMO
NUEVO COLABORADOR, ESPERAMOS SEA DE UTILIDAD DURANTE
SU INSTANCIA EN NUESTRA ORGANIZACIÓN.

NO DUDE ACUDIR AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
QUIEN ATENDERÁ INQUIETUDES O COMENTARIOS QUE LE
PUDIERAN SURGIR

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

ANEXOS

RECURSOS HUMANOS

**RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN
EN OFICINAS GENERALES**

ÁREA SOLICITANTE

INICIA PROCEDIMIENTO

**RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN**

- 1 Detecta necesidades de personal e informa al Departamento de Recursos Humanos por escrito a través de la Requisición de Personal.
- 2 Recibe del Área Solicitante, la Requisición de personal e inicia el proceso de reclutamiento.
- 3 Verifica la información de la solicitud del Área afectada
¿Hay puesto y/o plaza vacante?
NO.- Continúa en la Actividad No. 4
SI.- Continúa en la Actividad No. 5
- 4 Comunica al Área Solicitante, la improcedencia de la petición (termina procedimiento).
- 5 Verifica si existen candidatos para el puesto entre los empleados activos.
¿Hay candidatos?

SI.- Continúa el procedimiento "Cambios o Promociones de Personal"

NO.- Continúa en la Actividad No. 6

6 Verifica si existen aspirantes en cartera que reúnan los requisitos para el puesto.

¿Hay candidatos?

SI.- Continúa en la Actividad No. 15

NO.- Continúa en la Actividad No. 7

7 Determina las fuentes de reclutamiento externas a utilizar para reclutar candidatos.

8 Recibe al aspirante(s) lo(s) entrevista, y le(s) proporciona la Solicitud de Empleo para que sea requisitada y le(s) solicita curriculum, si lo requiere el puesto para el que fue solicitado.

CANDIDATO

9 Llena la "Solicitud" y le entrega junto con el curriculum al entrevistador.

RECLUTAMIENTO, Y SELECCIÓN

10 Recibe Solicitud y Curriculum, revisa los datos asentados en solicitud y verifica que estén correctos y completos.

¿Es favorable?

Si.- Continúa en la Actividad No. 11

No.- Comunica los resultados al aspirante

(Termina Procedimiento)

11 Informa al candidato sobre la siguiente fase de la selección que deberá realizar, indicándole fecha y hora de la entrevista.

- 12 Abre un expediente por aspirante y anexa a éste, la Solicitud, Curriculum y Requisición de Personal (originales)
- 13 Recibe al (a los) candidato(s) aplica los exámenes técnicos y psicométricos, evalúa y elabora el informe con los resultados, para anexar al expediente. Determina el resultado final.
¿La evaluación es favorable?
Si.- Continúa en la actividad No. 17
No.- Informa al candidato los resultados, termina procedimiento.
- 14 Cita al candidato que obtuvo mayor calificación, lo entrevista y acude con él al Área Solicitante, para que se entreviste con el Jefe de la misma.
- 15 Posteriormente, recibe la evaluación del Área Solicitante sobre la entrevista.
¿Es favorable?
Si.- Continúa en la Actividad No. 17
No.- Comunica el resultado al Candidato, Termina Procedimiento
- 16 Proporciona al candidato, un "PASE PARA EXAMEN MÉDICO" y "HOJA DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS", le solicita que acuda a la Coordinación Médica para efectuar el examen.

**DEPTO. TEC. ADMÓN.
(COORD. MÉDICA)**

- 17 Recibe al candidato, le aplica el examen médico correspondiente.
Remite los resultados al departamento de Recursos Humanos

**RECLUTAMIENTO
Y SELECCIÓN**

- 18 Realiza u ordena la visita socioeconómica laboral.
- 19 Recibe los resultados del examen médico del Departamento Técnico de Administración (Coordinación Médica e Informe de la Visita Socioeconómica Laboral.
¿Son favorables?
Sí.- Continúa en la Actividad No. 21
No.- Informa al candidato el motivo del rechazo. Regresa a la Act. No. 6.
- 20 Da de Alta al empleado en el Sistema así como en la Nómina.
- 21 Turna aviso de alta a Coordinación de Prestaciones y Servicios para la elaboración de la CREDENCIAL; alta al ISSSTE y SAR-INFONAVIT y a la Sección de Registro y Control de Personal para la elaboración de la tarjeta de asistencia, archivando un aviso en el expediente de Altas.
- 22 Recibe del empleado la documentación solicitada en la Hoja de Documentos, verifica que estén completos y en caso de existir faltantes, se los solicita.

**ESTA TAREA NO DEBE
SALIR DE LA INDUCCION**

- 23 Le pide que designe beneficiario(s) en caso de fallecimiento y porcentajes para cada uno y que coloque el(los) nombre(s) en el **SOBRE TESTAMENTARIO**; lo sella y archiva en el expediente del empleado.
- 24 Se presenta el nuevo empleado, el día y hora señalados, le proporciona el "Curso de Inducción" entregándole durante el mismo: **MANUAL DE BIENVENIDA Y CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO**
- 25 Elabora el nombramiento por tiempo determinado (Original y copia), recaba firma de autorización del Jefe del Departamento de Recursos Humanos y de conformidad del empleado.
- 26 Entrega al empleado copia del Nombramiento y archiva el original en el expediente del mismo.
- 27 Presenta al nuevo empleado en el Área a la que estará adscrito; proporcionando al Jefe "Lista de verificación para la Inducción por parte del supervisor " solicitando además informe de los rendimientos del empleado, requisitando la "EVALUACIÓN DEL EMPLEADO" al final del 3er mes posterior a la contratación.

- 28 Recibe del Área donde ingresó el empleado, la evaluación.
¿Es favorable?
Si.- Continúa en la Actividad No. 28
No.- Continúa en la Actividad No. 30
- 29 Elabora el Nombramiento Definitivo, y recaba firma del Jefe del Departamento de Recursos Humanos y del empleado en el documento.
- 30 Entrega al empleado copia de su Nombramiento y archiva el original en el expediente del mismo.
- 31 Comunica al empleado, la decisión tomada con base en el Informe del Jefe del Área respectiva y le solicita se presente en el Departamento de Recursos Humanos.
- TERMINA PROCEDIMIENTO**

LISTA DE VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN

NOMBRE DEL EMPLEADO:

ANÁLISIS COMPLETO
(marque cada elemento individual)

- | | | |
|-----|--|-------|
| I | PALABRAS DE BIENVENIDA | _____ |
| II | MENCIONAR ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA EMPRESA TALES COMO GIRO Y ANTECEDENTES | _____ |
| III | ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA | _____ |
| IV | EXPLICAR LA CONTRIBUCIÓN QUE APORTARA EL EMPLEADO AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEPARTAMENTALES E INSTITUCIONALES, EN TÉRMINOS GENERALES | _____ |
| V | CONTENIDO DEL PUESTO Y PROPORCIONARLE UNA COPIA DE LA DESCRIPCIÓN DEL MISMO (EN CASO DE EXISTIR) | _____ |
| VI | EXPLICAR LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEPARTAMENTAL Y PROCEDIMIENTOS DE AUMENTOS DE SUELDOS | _____ |
| VII | MENCIONAR ASPECTOS DE LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO TALES COMO: | |
| | a) HORARIO DE ENTRADA | |
| | b) HORARIO DE COMIDA | |
| | c) RECESO PARA TOMAR CAFÉ | |
| | d) DÍAS DE PAGO | |
| | e) PROCEDIMIENTOS PARA RECIBIR EL PAGO | |
| | f) CONTROL DE ASISTENCIA | |
| | g) PRESTACIONES | |
| | h) VACACIONES | |
| | i) PERCEPCIONES | |
| | j) DÍAS FERIADOS | _____ |

VIII REQUERIMIENTOS PARA LA CONSERVACIÓN DEL EMPLEO.
EXPLICAR LOS CRITERIOS DE LA COMPAÑÍA CON RELACIÓN A:

- a) DESEMPEÑO DE LAS RESPONSABILIDADES
- b) ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD
- c) MANEJO DE INFORMACION CONFIDENCIAL
- d) CONDUCTA
- e) APARIENCIA GENERAL

IX PRESENTAR AL NUEVO EMPLEADO CON EL JEFE DEL DEPTO.
DE RECURSOS HUMANOS

X REALIZAR RECORRIDO CON EL EMPLEADO POR LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA

XI CONDUCIR AL EMPLEADO CON EL SUPERVISOR INMEDIATO
QUIEN CONTINUARA CON LA INDUCCIÓN

FIRMA DEL EMPLEADO

FIRMA DEL COORDINADOR DE
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

FECHA

Vo. Bo. DEPARTAMENTO
DE RECURSOS HUMANOS

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA INDUCCIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR

1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO
2. HORARIO: POLÍTICAS DE ENTRADA, COMIDA Y SALIDA
3. MENCIÓN DE LOS PERIODOS DE PRUEBA
4. INCAPACIDADES
5. EXPLICACIÓN DE LAS RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES
6. SISTEMAS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS
7. RECABAR DATOS PERSONALES DEL EMPLEADO (A CONSIDERACIÓN)
8. PRESENTACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO
9. CAPACITACIÓN EN EL PUESTO

**FIRMA DEL JEFE DE DEPTO.
O SUPERVISOR**

FIRMA DEL EMPLEADO

GLOSARIO

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Estudio de la forma en que las organizaciones obtienen, desarrollan, evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores. Su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva.

- **ANTIGÜEDAD:** Tiempo transcurrido desde la contratación del empleado hasta el momento actual. Generalmente, la antigüedad es proporcional a ciertas prestaciones adicionales, como mayor periodos vacacionales.
- **AUSENTISMO:** Fenómeno que esta directamente vinculado con las política de personal de una organización y que ilustre la calidad del entorno laboral.
- **CAPACITACIÓN:** Actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual.
- **CLIMA ORGANIZACIONAL:** Grado en el que el entorno es favorable o desfavorable para las personas que integran la organización.
- **COMPENSACIÓN:** Aportaciones que confiere la organización a cada persona a cambio de su trabajo.
- **COMUNICACIÓN:** Transferencia de información comprendida de una a otra persona.
- **DESARROLLO:** Actividades que preparan a un empleado para ejercer responsabilidades en el futuro.
- **DESARROLLO PROFESIONAL:** Suma de las experiencias, acciones propias y oportunidades del individuo para lograr sus objetivos profesionales.
- **DESPIDO:** Acción disciplinaria final que separa al empleado de la compañía por una causa grave.

- **DISCIPLINA:** Acción administrativa dirigida a garantizar el cumplimiento de las normas de la organización.
- **ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA:** Consiste en dirigir pocas - o ninguna - preguntas preparadas con anterioridad, a fin de posibilitar al entrevistador la dirección de exploración que desee.
- **ENTREVISTAS DE SELECCIÓN:** Paso del proceso de selección en el cual el solicitante y un representante del departamento de personal sostienen una entrevista de intercambio de información.
- **FACTORES DE MOTIVACIÓN:** Elementos en el entorno que provocan el impulso que conduce a la acción del individuo.
- **FLEXIBILIDAD DE HORARIOS:** Abolición de los conceptos rígidos sobre la hora de iniciar y la hora de terminar las labores diarias. En vez de ello, se permite a los empleados trabajar a discreción, dentro de ciertos parámetros.
- **INFORMES A LOS EMPLEADOS:** Informes elaborados por la gerencia para informar al personal sobre el desempeño económico de la empresa.
- **INVESTIGACIÓN APLICADA:** Estudio de problemas prácticos, cuya solución conduce a mejores niveles de desempeño.
- **MANUAL DE BIENVENIDA:** Documento que explica las prestaciones básicas, las políticas más importantes, el reglamento o un resumen de él, y las características de la empresa.
- **MOTIVACIÓN:** Impulso interno que experimenta una persona para emprender una acción con libertad.
- **OBJETIVOS PROFESIONALES:** La suma de las funciones, los conocimientos y las distinciones que el individuo planea alcanzar como metas de su actividad profesional.

- **PROCESO DE SELECCIÓN:** Serie de pasos específicos para decidir qué solicitantes deben ser contratados.
- **RECLUTAMIENTO:** Proceso de identificar y atraer a la organización a solicitantes capaces e idóneos.
- **RECURSOS HUMANOS:** El grupo de personas dispuesto, capaz y deseoso de contribuir a los objetivos de la organización.
- **SISTEMA DE SUGERENCIAS:** Método formal para la generación, evaluación y puesta en práctica de las ideas creativas de los empleados.

BIBLIOGRAFÍA



ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS
AUTOR: WILLIAM B. WERTHER, JR. / KEITH DAVIS
EDITORIAL: MC GRAW HILL
TERCERA EDICIÓN



MANUALES ADMINISTRATIVOS
MIGUEL DUALTH KRAUSS
EDITORIAL: UNAM



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
AUTOR: FERNANDO ARIAS GALICIA
EDITORIAL: TRILLAS
PRIMERA EDICIÓN



PERIÓDICO LA JORNADA
FECHA: LUNES 6 DE JUNIO DE 1994



ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL 1ª PARTE
AUTOR: AGUSTÍN REYES PONCE
EDITORIAL: LIMUSA



CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO 1988
PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL



MANUAL DE RECURSOS HUMANOS 1994



MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN 1990 Y 1994



MEMORIAS DEL PATRONATO DEL AHORRO NACIONAL 1988.