

**UNIVERSIDAD AUTONOMA
METROPOLITANA**

IZTAPALAPA

LICENCIATURA : ADMON. DE EMPRESAS

SEMINARIO DE INVESTIGACION

TITULO: INDUCCION

DICIEMBRE: 1998

ALUMNO: GRACOTULIO RAMIREZ LOPEZ

MATRICULA 93227617

ASESOR: PROFESOR EPIFANIO GARCIA MATA

Epifanio Garcia Mata
14/11/98

INDICE

INTRODUCCIÓN-----	1
MARCO TEORICO-----	3
MANUAL DE INDUCCION-----	12
PROCESO DE INDUCCION-----	34
PORQUE UTILIZAR LA INDUCCION-----	39
PROBLEMAS DE INGRESO-----	40
LO QUE NECESITAN LOS RECIEN LLEGADOS-----	41
TÉCNICAS DE INDUCCION Y SOCIALIZACION-----	42
ADVERTENCIA SOBRE LOS MANUALES-----	43
CREACION DE LA CULTURA ADECUADA EN LA COMPAÑÍA-----	54
SELECCIÓN-----	57
CONCLUSION-----	73
METODOLOGIA-----	74
BIBLIOGRAFIA-----	87
“ANEXO”-----	“1”

INTRODUCCIÓN

Cuando se selecciona y contrata a uno de los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización, es necesario no perder de vista el hecho de que una nueva personalidad va a agregarse a ella. El nuevo trabajador va a encontrarse inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extraños para él.

Es pues necesario establecer un programa de inducción del nuevo trabajador para que se adentre en lo que a continuación será su medio ambiente laboral y que este sea el más apropiado para que lo motive a continuar y superarse en dicho trabajo. Actitudes tan sencillas pero muy importantes como el hecho de darles la bienvenida desde el momento en que es recibido para presentar su solicitud y se les proporciona información de la vacante que se pretende cubrir; le da un panorama amplio de la imagen y relevancia que se le da al aspecto humano en la organización.

La magnitud y formalidad del plan de inducción estarán determinadas por el tipo de organización de que se trate y por las actividades que realice, sin embargo la inducción debería de estar presente en todas las empresas porque en la mayoría de los casos contiene los aspectos más delicados del proceso de trabajo: es imperativo que cuando se inician por vez primera las actividades en la organización los individuos acrecentan su necesidad de apoyo, seguridad y aceptación; de tal suerte, que las actividades que realicen debe de estar matizadas por una actitud cordial.

La mayoría de los planes de inducción contienen información sobre la organización, políticas personal, condiciones de contratación, plan de beneficios para el empleado, trabajo

a desempeñar, etc. que se encuentran contenidos en el llamado manual de bienvenida entregado a cada nuevo trabajador. Es importante hacer notar que el artículo 425 de la ley federal del trabajo ordena que se entregue a cada trabajador una copia del Reglamento interior de trabajo.

Se elaboro este tema (INDUCCIÓN) para darle la importancia requerida y muchas veces en empresas de México no se da la misma ; este proyecto trata de hacer relevancia a la importancia de crear, fomentar, o superar los cursos de inducción.

Se trata de demostrar como influye la inducción en un mejor desempeño cambiando la cultura del trabajador, y que esto se refleje en la motivación del mismo, respetando derechos y obligaciones. En México existen pocas organizaciones que le dan la importancia que tiene este proceso, y no llevan a cabo un adecuado plan de Inducción. Este trabajo trata de resaltar dicha importancia en toda organización.

Con estos cursos se pretende por ejemplo:

*Incentivar al personal, establecer un marco que estimule a los miembros, reconociéndoles su dignidad y capacidad intelectual.

*Efectuar una visión general de lo que es la empresa y como está estructurada..

Marco Teórico

A continuación se desarrollarán elementos de suma importancia que es necesario conocer cuando se ingresa a una organización y que deben estar contenidos en el plan de inducción.

Contrato de trabajo.

El contrato de trabajo es un documento primordial cuando ingresamos a una organización, señala puntos importantes tales como: duración de tiempo por el cual fuimos contratados, condiciones generales, legales, o cláusulas que halla incorporado la empresa para su funcionamiento; con el contrato de trabajo conocemos derechos y obligaciones con las cuales nos desarrollamos.

El contrato de trabajo es una necesidad legal en lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo, y señala lo siguiente:

“Artículo 1º. La presente ley es de observancia general en toda la República y rige las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, apartado A, de la Constitución”.

La ley presume la existencia del contrato y de la relación de trabajo entre el que presta un servicio personal y el que lo recibe, por lo cual, la falta de contrato escrito no priva al trabajador de los derechos que deriven de las normas de trabajo y de los servicios prestados, pues la ley imputa al patrón la falta de esa formalidad. Por otro lado, si no se determina el servicio o servicios que deba prestar el trabajador, este quedará obligado únicamente a desempeñar el trabajo que sea del mismo género de los que formen el objeto de la empresa o establecimiento: sin embargo, si las condiciones de trabajo ya constan en los contratos colectivos aplicables, por disposición expresa de la ley, no será necesario el contrato individual de trabajo. También por disposición expresa de la ley, los empleados de

confianza no pueden pertenecer a los sindicatos, siempre y en todo caso deberá firmarse con estos empleados un contrato individual de trabajo.

Necesidad administrativa.

El contrato individual de trabajo, también constituye una necesidad de carácter administrativo, tanto para el trabajador como para la organización, en este punto, por ejemplo, se conocen las condiciones en que es contratada la persona, asimismo da mayor seguridad de pertenecer a un organismo que lo respalde y cause en el individuo alguna tensión que halla tenido al ingresar a la empresa, proyectándose en un mejor desenvolvimiento y motivación de la labor que desempeña.

Relación de trabajo.

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

Igualmente se define el contrato individual de trabajo, como aquél en virtud del cual un sujeto se obliga a prestar a otro un trabajo personal subordinado, cualquiera que sea su forma de denominación, mediante el pago de un salario.

La ley otorga a la relación de trabajo los mismos efectos jurídicos que al contrato individual, pues éste no es si no el escrito en el cual se hace constar el o los servicios personales prestados a otro, mediante su subordinación, y el pago de un salario.

Por considerar de interés general se mencionará en forma detallada las partes que conforman un contrato de trabajo.

Forma.

La relación de trabajo puede ser por tiempo indeterminado o determinado: esta última modalidad, eventual o temporal; esta, a su vez, puede ser por obra determinada o a precio alzado.

Contenido.

El contenido del contrato de trabajo se divide en cuatro partes: encabezado, declaraciones de los comparecientes, cláusulas que son de dos tipos: legales y administrativas y, por último, la firma de los contratos.

Encabezado.

En el cual se incluye en forma primordial el tipo de contrato de que se trate y el nombre de los comparecientes y de los apoderados cuando actúan, en el caso del patrón exclusivamente, como personas morales.

Declaraciones.

Primero se harán constar las declaraciones del patrón, que comprenderán la naturaleza de la empresa o negocio de que se trate, el motivo, causa y necesidad del contrato (especificaciones primordiales del puesto); el tipo de contrato y, en forma general, el servicio o servicios requeridos, expresando de preferencia el puesto en cuestión. Luego se incluirá la capacidad del trabajo para celebrar el contrato, su interés en concertarlo y el hecho, en su caso, de contar con los conocimientos necesarios para desarrollar en forma satisfactoria el servicio requerido por el patrón.

Cláusulas.

En forma muy general puede decirse que las cláusulas del contrato individual del trabajo se divide en dos grandes grupos: legales y administrativos.

Legales: las contenidas en el artículo 25 de La Ley Federal del Trabajo en vigor, las cuales son esenciales para todo contrato de trabajo.

Administrativas: en estas se incluyen las operativas: cuotas de producción, obligaciones del trabajador de afianzar su manejo, obligación de sigilo, etc.

Para facilitar la administración y aplicación del contrato, es conveniente encabezar cada cláusula con la mención general de su contenido y objeto; como un ejemplo claro aparece la afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Es importante señalar que al momento de ingresar a la organización se integrara un registro con la siguiente documentación: el número y diseño de registros de personal, debe realizarse de acuerdo a las necesidades de cada organización; es por ello que se hace solo una breve mención de dos registros que normalmente se abren al ingresar el trabajador: expediente y hoja de servicios.

Expediente.

Se integrará con todos aquellos documentos que formen el historial del trabajador en la organización: estará compuesto por una carpeta con su solicitud, copia del contrato de trabajo, avisos de alta al sindicato, al Seguro Social, al Registro Federal de Causantes, los aumentos de sueldo, calificación de méritos, castigos, etc. Es recomendable que a fin de no olvidar detalles de la "contratación" se cuente con una lista de verificación de todos ellos con objeto de tener el expediente completo que sea una verdadera historia del empleado. Por ética profesional para evitar un uso inadecuado de la información, no recomendable que el estudio psicológico (reporte de entrevista, pruebas psicológicas, etc.) y el reporte del examen médico así como el resultado del estudio económico social formen parte de este expediente.

Hoja de servicios.

El fin que se busca es contar con una hoja en la que se puedan incluir en forma resumida y clara los datos más importantes acerca del trabajador en lo que se refiere a detalles personales, escolaridad, antecedentes de trabajo, promociones y transferencias; calificaciones de méritos y control de asistencias, capacitación y desarrollo y separación: es decir, un resumen de todo lo que aparezca en su expediente.

Como se notará, muchos de los conceptos anotados, sufren variaciones; por lo cual se requiere una constante actualización y, para ello, la implantación de otros procedimientos

que den la información necesaria; en muchas ocasiones el principal problema consiste en la actualización constante de los datos.

Finalmente a través de un folleto o un manual a manera de guía se da a conocer información detallada sobre la empresa en cuanto a la labor que esta realiza y la función que la persona de nuevo ingreso desempeñara dentro de la misma.

Bienvenida.

En sentido estricto no es posible determinar cuando se inicia y en donde termina la introducción del personal de nuevo ingreso: de hecho esta se inicia desde el momento en que es recibido para presentar su solicitud y se le proporciona información sobre la vacante que se pretende cubrir. “Normalmente, puede considerarse como terminada cuando el empleado ha tenido tiempo suficiente para digerir la información requerida y aplica con un grado razonable de éxito lo que ha estado aprendiendo .” Sin embargo, uno de los aspectos más delicados del proceso de inducción tienen lugar el primer día de labores, el cual habitualmente resulta indeleble en la memoria. Es por ello que, independientemente de su contenido técnico, es imperativo considerar que cuando se inicia por primera vez las actividades en una organización, los individuos exacerbaban su necesidad de apoyo, seguridad y aceptación; de tal manera, que las actividades que se realicen deben estar matizadas por una actitud cordial.

La magnitud y formalidad del plan de inducción estarán determinadas por el tipo de organización de que se trate y por las actividades que realicen sin embargo, la mayoría de los planes contienen información sobre la organización, políticas de personal, condiciones

de contratación, plan de beneficios para el empleado, trabajo a desempeñar, etc., que se encuentran contenidos en el llamado *Manual de bienvenida* entregado a cada nuevo trabajador. Es importante hacer notar que en el artículo 425 de la Ley Federal del Trabajo ordena que se entregue a cada trabajador una copia del reglamento interior del trabajo.

Además de la información sobre el contrato de trabajo se considera importante que el nuevo trabajador tenga información acerca de prestaciones y organizaciones que conforman el entorno en que se desarrolla, tales como:

INFONAVIT

El 24 de abril de 1972 entró en vigor la ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. El patrón tiene la obligación de inscribirse y de inscribir a sus trabajadores y pagar las cuotas respectivas.

A continuación se mencionan algunos artículos de la ley del Instituto del fondo Nacional para la Vivienda de los trabajadores, con el objeto de señalar un panorama general acerca de esta ley.

SECCION PRIMERA

Art. 1. Esta ley es de utilidad social y de observancia general en toda la República.

Art. 2. Se crea un organismo de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se denomina "Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores", con domicilio en la ciudad de México.

Art. 3. El Instituto tiene por tiene por objeto:

- I. Administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda:
- II. Establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para:
 - a) . La adquisición en propiedad de habitaciones cómodas e higiénicas.
 - b) . La construcción, reparación, ampliación, mejoramiento, de sus habitaciones; y
 - c) . El pago de pasivos contraídos por los conceptos anteriores:
- III. Coordinar y financiar programas de construcción de habitación destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores; y
- IV. Lo demás a que se refiere la fracción XII del Apartado A del Artículo 123 Constitucional y el Título Cuarto, Capítulo III de la Ley Federal del Trabajo, así como lo que esta ley establece.

Art. 4. El Instituto cuidará que sus actividades se realicen dentro de una política integrada de vivienda y desarrollo urbano. Para ello podrá coordinarse con otros organismos públicos.

Art.5 El patrimonio del Instituto se integra:

- I. Con el Fondo Nacional de la Vivienda que se constituye con las aportaciones que deben hacer los patrones, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 123, apartado A fracción XII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el Título Cuarto, Capítulo III de la Ley Federal del Trabajo y con los rendimientos que provengan de la inversión de estos recursos:

II. Con las aportaciones en numerario, servicios y subsidios que proporciona el Gobierno

Federal;

III. Con los bienes y derechos que adquiera por cualquier título; y

IV. Con los rendimientos que obtenga de la inversión de los recursos a que se refieren las fracciones II y III.

Sindicato.

En muchas organizaciones el contrato colectivo de trabajo marca la obligación de la empresa de emplear solamente miembros activos del sindicato. Si este no puede proporcionarlos en cierto plazo, entonces la empresa puede contratar libremente, con la obligación por parte de los nuevos elementos, de afiliarse al sindicato. La organización debe cuidar que esto se cumpla, para evitar posteriores complicaciones.

A continuación se presenta un plan de inducción que realiza una organización en particular, para representar una idea de lo que es la inducción en general:

MANUAL DE INDUCCION

BIENVENIDA

"México ahora tiene un lugar ...

Donde los adultos quieren ser niños y los niños no quieren crecer, donde se funden la naturaleza y el talento creativo, donde la flora y fauna conviven con el progreso y la modernidad, donde no hay límites ni fronteras para la sana diversión".

Queremos, a nombre de todos los integrantes del equipo de "Reino Aventura", darte la más cordial bienvenida a nuestro parque, que a partir de hoy también es tu parque.

Hoy _____ Tú _____ comienzas una nueva etapa que te servirá para el resto de tu vida, ya que al integrarte al equipo de trabajo y formar parte de la gran familia Reino Aventura, tendrás oportunidad de demostrar tu responsabilidad en el trabajo, al mismo tiempo que al rodearte del mundo de la diversión podrás día a día desarrollar tu talento con esmero y aportar toda tu energía y sonrisa para satisfacción tuya y de nuestros visitantes, que al observar en ti la actitud de servicio, buena presentación y apariencia, sabrán que tú eres el indicado para resolver sus dudas y sobre todo confiará a ti su diversión por lo que se sentirá bienvenido.

El presente manual se elaboró con el objeto de que conozcas todo acerca de tu nueva empresa, su trayectoria, nuestra Misión como parque de diversión, nuestros valores, principios y lo que es en sí el parque: la importancia de nuestros visitantes; y lo que Reino Aventura te ofrece y espera de ti. En este curso aprenderás el valor más importante para Reino Aventura que es el SERVICIO, el que te pedimos brindes con toda la magia que puedes proyectar, ya que es requisito indispensable para todos los empleados de Reino Aventura.

!! BIENVENIDO A REINO AVENTURA !!

" REINO AVENTURA "

NUESTRA EMPRESA

Antecedentes.

Reino Aventura fue creado por un grupo de empresarios mexicanos, se inauguró en marzo de 1982 como el parque de diversiones más grandes de América Latina, posición que conserva hasta la fecha.

El año de 1992 es trascendente en la historia de Reino Aventura ya que se llevaron a cabo grandes cambios que van desde el cierre del parque para su remodelación, adquisición de juegos nuevos, reestructuración del personal y entrenamiento del mismo, hasta la redefinición de objetivos y planteamiento de nuestra Misión como empresa de servicio, culminando con la reinaguración del El Nuevo Reino Aventura.

Después de una gran inversión de capital y grandes esfuerzos el 3 de julio de 1992 El Nuevo Reino Aventura abre nuevamente sus puertas al público con dos grandes objetivos : Ser uno de los mejores parques de diversiones del mundo y Ser el parque de diversiones más limpio del mundo.

En septiembre de 1995, la empresa vive un nuevo cambio de administración y con ella se retoma el nombre de Reino Aventura.

Estructura de la empresa.

Como la empresa que es Reino Aventura cuenta con la siguiente organización administrativa :

Consejo administrativo

Dirección general

Subdirección de Mercadotecnia

Contraloría general

Subdirección de Ventas

Dirección comercial

Dirección de operaciones

Dirección de Administración y Finanzas

Dirección de Ingeniería

Dirección de Recursos Humanos

Dirección de informática

Cada una de las Direcciones es de vital importancia para el éxito de nuestra empresa, en cuanto a su administración y como el gran parque de diversiones que es; en alguna de ellas te vas a integrar.

Nuestra Misión.

" Proporcionar a chicos y grandes el mejor entretenimiento, excelente servicio y sana diversión en un ambiente familiar de máxima seguridad y limpieza, dejando en nuestros visitantes un recuerdo permanente de alegría y el deseo de regresar".

Visión.

El compromiso de un cambio global en Reino Aventura requiere de que todos los que trabajamos en él, nos integremos en un sólo equipo con actitud positiva; manteniendo una cultura de servicio, creando un ambiente de alegría y magia para ser el mejor parque de diversiones. Llevando a cabo la visión lograremos nuestra misión.

Filosofía.

" Hay un factor común entre aquellos que trabajan en un parque de diversiones, el cual se traduce en uno de los más grandes beneficios que el trabajo en este tipo de organizaciones proporciona, y es que todos aprenden la vocación de servicio, el amor a una causa, y la actitud de competencia sana y honesta ante la vida ".

Valores.

En Reino Aventura como en toda familia tenemos valores bien definidos que derivan de la Filosofía de la empresa encaminados al logro de nuestra misión, conócelos y vívelos :

- SERVICIO
- LIMPIEZA
- SEGURIDAD
- HONESTIDAD
- PRODUCTIVIDAD
- PUNTUALIDAD
- RESPETO
- HUMILDAD
- CREATIVIDAD
- AMOR

Principios.

- El reconocimiento de que nuestro parque cuenta con una infraestructura única.
- El servicio es nuestro insumo y producto, por lo que incluimos a nuestros proveedores como socios de negocio, y reconocemos ambos al visitante como el centro de nuestra actividad.
- El desarrollo de los Recursos Humanos, es nuestra variable para generar el crecimiento, no tanto los Recursos Materiales.

- El compromiso y convencimiento de todo el personal de la empresa para que siempre trabajando en equipo logremos proyectar el concepto del parque.
- La disposición al cambio debe ser permanente.

De estos principios surge una gran preocupación por lograr que el Parque sea el más limpio del mundo, es por esto que se realizó :

La campaña de limpieza.

Nuestra Campaña de Limpieza, es intensa y constante, integrada por todos, en la que desde el Director General, hasta quien acaba de ingresar recoge basura de cualquier lugar.

Desde hoy formas parte de este equipo y de esta campaña, gracias a ti y a tu buen ojo para detectar un poco de basura, que va desde una colilla de cigarro, palitos de paleta y popotes, hasta bolsas y vasos, lograremos que nuestro parque sea y siga siendo el parque más limpio del mundo, y también recuerda que :

;; El Parque más limpio no es el más se limpia, sino el que menos se ensucia !!

NUESTRO PARQUE

Tamaño del parque.

" Reino Aventura " cuenta con una extensión total de 47 hectáreas divididas de la siguiente manera :

- 5 hectáreas de estacionamiento
- 21 hectáreas construidas
- 21 hectáreas de reserva ecológica

Pueblos.

Reino Aventura es un parque temático cultural que se divide en 7 diferentes pueblo

EL pueblo Mexicano.

En él podrás ver todo el colorido de un pueblo típico de nuestro país, es el primer pueblo donde se encuentra la entrada al parque, el centro de información, renta de carreolas y sillas, lockers, así como el Teatro Alameda.

El pueblo francés.

Es el lugar en donde encontrarás algunas réplicas de las tradicionales fachadas francesas, Reino Marino y nuestro gran Carrusel.

El pueblo Polinesio.

Aquí vivirás la experiencia de las islas del sur dentro de una ambientación tropical y construcciones de palma. En este pueblo se encuentran algunos de los juegos más grandes del parque como son: El Escorpión y el Space Shot.

El pueblo Marroquí.

Disfrutarás de una arquitectura típica de Marruecos en donde destaca el majestuoso panorama de la ola del Splash.

El pueblo Suizo.

En el centro del parque sobresale el gran Castillo Suizo siendo uno de los puntos más importantes del parque, a un costado se encuentra ubicado el núcleo más grande de juegos de destreza.

El pueblo infantil.

Es la sonrisa de un lindo payaso, la que nos lleva al maravillosos pueblo infantil, donde la fantasía de los sueños de los niños se conjuga con la magia de pequeños juegos que los llevan a vivir grandes aventuras.

El pueblo vaquero.

La fabulosa escenografía y la gran ambientación del pueblo vaquero nos transporta al viejo oeste, en donde podemos disfrutar de la famosa Cabaña del Tío Chueco.

Como puedes ver el parque tiene una gran extensión por lo que es importante que ubiques cada uno de los pueblos y los identifiques de acuerdo a la magia que cada uno de ellos proyecta a quienes viven su aventura.

Información General.

Tipos de Boletos

Pasaporte Mágico: Incluye juegos mecánicos, espectáculos y atracciones las veces que desee.

Pasaporte Espectáculos : Incluye únicamente los espectáculos.

Pasaporte Atracciones : Incluye los espectáculos, más las siguientes atracciones : Biogranja Lala, Delfinario, Serpentarium Especies Venenosas, Pasaje del Terror.

Pasaporte Anual : Funciona como pasaporte mágico todos los días del año.

Promociones Institucionales (Autosardina, Por si llueve, Regresa Gratis, Cumpleaños) o eventuales.

Ninguno de estos boletos incluye el Centro Winchester, Go Karts, Juegos de Destreza y Video, Yates y Coches a Control Remoto, Lectura de Cartas y Tarot.

Forma de pago para juegos y atracciones.

Existen las Reino fichas : son una opción de pago para hacer uso de los juegos mecánicos, souvenirs, alimentos y algunos juegos de habilidades.

PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento de Contratación.

En el Departamento de Reclutamiento y Selección, te informarán el día y la hora en que deberás presentar los documentos para tu contratación.

Te enviarán al Departamento de Nóminas, para firmar tu contrato y Seguro Social, ahí te entregarán un documento que te autorizará tu credencial, uniforme y gafete.

2. Gáfete.

El gafete es parte importante de tu uniforme, y es la forma de identificarte ante los visitantes, éste contiene únicamente tu primer nombre, para que tu trato con ellos sea más familiar.

- No se permite el uso de gafete en ropa de calle ni cuando no estás de turno.
- Si pierdes tu gafete o se daña, deberás reemplazarlo inmediatamente, de no ser así, no tendrás acceso al parque.
- El gafete deberá usarse del LADO DERECHO de la camisa o blusa del uniforme todo el tiempo.
- En caso de que estén fuera de su jornada de trabajo, no podrán usar el gafete.
- En caso de no usar uniforme, el gafete deberá ir colgado o en la parte superior DERECHA de la camisa o blusa únicamente.

3. Credencial.

La credencial es tu medio de identificación ante cualquier persona dentro de Reino Aventura. Ésta podrá ser solicitada en cualquier momento por lo que deberás traerla siempre contigo.

Con esta credencial podrás tener acceso al parque, cobrar tu salario y obtener algún descuento especial. La credencial es INTRANSFERIBLE. en caso de pérdida tendrás que reemplazarla inmediatamente pagando el costo establecido.

4. Uniformes.

El uniforme te será proporcionado de acuerdo a tu área de trabajo. Al presentarte en Guardarropa, te entregarán tu uniforme y firmarás un resguardo por él. Ninguna persona tendrá acceso al parque sin su uniforme limpio y completo.

Los uniformes que utilizas son propiedad de Reino Aventura, no se encuentran a la venta y no se pueden utilizar cuando no estás trabajando.

Si tu uniforme necesita alguna reparación repórtala a Guardarropa. Si cualquier prenda del uniforme se pierde, es robada o dañada (fuera del desgaste normal por uso) te será cobrada de acuerdo al precio establecido.

Te recomendamos que en caso de frío, uses suéter o sudadera de color blanco abajo del uniforme. En caso de que el frío sea extremo podrás utilizar cualquier chamarra que NO sea negra y que tenga el logotipo de Reino Aventura. No se permite utilizar ninguna prenda que no sea del uniforme.

En caso de que no te entreguen tu uniforme, tu coordinador te indicará la forma de venir vestido.

El calzado autorizado para el personal (del área) del parque son tenis blancos.

Uso de Chamarras :

El personal operativo podrá utilizar chamarras, siempre y cuando tengan el logotipo de Reino Aventura,

Uso de Gorras :

El personal operativo deberá usar la visera como parte de su uniforme en todos los casos.

Uso de Accesorios

Uso de Cangureras :

Podrás introducir al parque cangureras: pero deberás dejarlas en el lugar en donde tu supervisor te indique.

Únicamente se autorizará el acceso de cangureras; no se permiten bolsas o mochilas ni ropa, para ello se deberán usar los lockers para empleados ubicados a un costado de Oficinas Generales.

Las cangureras deberán ser revisadas por los guardaparques en la Puerta de Empleados (04) ó Puerta Vaquera al entrar y salir del parque.

En las cangureras únicamente podrán llevar artículos personales como :

- Llaves
- Dinero
- Hombres (cartera, credencial, etc.)

- Mujeres (cosméticos, dinero, credencial, etc.)

No podrás traer cangurera mientras estás en tu turno de trabajo.

5. Lockers.

Los lockers serán asignados por el Departamento de Guadarropa. Deberás traer tu propio candado (de preferencia de combinación de caja fuerte). Cualquier daño causado al locker deberá ser reportado de inmediato a la Dirección de Recursos Humanos; quien tomará las medidas pertinentes.

Reino Aventura no se hace responsable por cualquier artículo olvidado en los lockers. por eso, no dejes ningún artículo de valor en él. No se dará acceso a personas con cualquier prenda o artículo que no sea del uniforme (walkman, mochilas, grabadoras, revistas, libros, etc.).

6. Procedimiento de pago.

La forma de pago de ingresar al parque es por medio de tu credencial, ésta cuenta con un código de barras, que sirve para permitirte el paso y registrar la hora de entrada y salida. Este registro es indispensable para recibir el pago completo de tus días trabajados. En Reino Aventura los días de pago son los 15 y últimos de cada mes. Tu coordinador te indicará el lugar de pago.

7. Retardo o Enfermedad.

Te recordamos que parte de tu responsabilidad al trabajar con nosotros es la puntualidad. Si llegaras a tener un problema que te impida llegar a tiempo o no estés en condiciones de venir a trabajar deberás reportarte a los teléfonos 7-28-72-00 ó 6-45-77-90 en donde se te asignará la extensión de tu área de trabajo. Deberás hablar directamente con tu coordinador por lo menos 30 minutos antes de tu jornada laboral. Deberás traer tu incapacidad médica del IMSS, para que te sean justificados los días que faltaste, en el Departamento de Nóminas.

8. Estacionamiento.

El Estacionamiento de Empleados se encuentra pasando las Oficinas Generales. Para tener acceso a esta área deberás presentar tu tarjetón de empleados en la entrada principal. Éste lo obtendrás en la Oficina de los Guardaparques, el cual deberá ir en tu vehículo a la vista del personal de seguridad. El límite de velocidad permitido para circular dentro de la empresa es de 20 km/hr.

9. Procedimiento de Renuncia.

El día que decidas dejar de laborar en esta empresa, te recordamos que deberás pasar al Departamento de Nóminas a presentar tu renuncia; de lo contrario se tomará como abandono de empleo. Es muy importante que dejes una buena impresión con nosotros, ya sea para recomendarte o para volver a esta empresa. Deberás avisar a tu departamento con dos semanas de anticipación y posteriormente pasar a Recursos Humanos a llenar las formas que se te indiquen.

Políticas y reglamento.

La base del éxito de todo proyecto, es la disciplina, es por esto que en Reino Aventura se incluye : el Compromiso, la Responsabilidad y el Respeto; con ello lograremos el cumplimiento de las políticas de nuestra empresa y la fácil realización de nuestro trabajo.

Como parte de nuestra misión, que es proporcionar un excelente servicio, cabe destacar la importancia del trato a los visitantes así como la apariencia de cada uno de nosotros, es por esto indispensable cumplir con los estándares de uniforme y apariencia; ya que una buena presentación asegura una buena imagen tanto del personal como del parque.

Política.

Apariencia

Presentación de las mujeres :

- * Abstenerse de usar cosméticos y perfume en exceso.
- * No usar collares, bufandas, mascadas o accesorios en el cuello (pucas, cueritos, etc).
- * Las manos deben estar limpias y las uñas bien cuidadas y no mayores de 1 cm. de largo.
- * (En el Área de Alimentos y Bebidas deberán estar cortadas al ras).
- * Se permite el uso de anillos discretos.
- * (En el Área de Alimentos no están permitidos los accesorios en las manos).
- * En el Área de Alimentos y Bebidas está prohibido usar perfume.

- * El cabello debe estar siempre bien peinado y recogido. (En el Área de Alimentos y Bebidas deberán usar malla o red para recogerse el cabello, esto también aplica para los empleados de Ingresos que se encuentren trabajando en dicha área).

Presentación de los hombres :

- * El cabello debe estar corto y en toda ocasión bien peinado.
- * Al presentarse a trabajar deberán estar limpios y rasurados.
- * La barba, las patillas largas y el bigote no están permitidos.
- * No está permitido el uso de aretes, ni accesorios en el cuello (pucas, cueritos, etc.).
- * En el Área de Alimentos y Bebidas está prohibido usar perfume.

Tanto para los hombres como para las mujeres el uso de anteojos solares está permitido exclusivamente si laboran al aire libre; deben ser de estilo conservador. Es importante que mantengas contacto visual con nuestros visitantes.

Invasión Checa.

La utilización del uniforme Checo, implica que desde el momento de entrar al Parque, es necesario actuar en todo momento, cuando uno se dirija a otras personas, inclusive a empleados, se deberá hablar utilizando el acento " checo " y la actitud de invasor.

No se puede portar ningún otro accesorio u objeto ajeno a la tematización de invasor.

Sólo se podrá actuar normal hasta encontrarse fuera del área del Parque y de la vista de los visitantes.

En caso de encontrarse fuera del área del Parque y algún visitante se llegara a encontrar en esa zona, por diversas circunstancias, el invasor deberá actuar en su papel.

Dentro del Parque bajo ninguna circunstancia se podrá retirar algún accesorio o parte del uniforme, esto sólo podrá hacer fuera de esta zona.

Conductas que son motivo de rescisión de contrato.

Tú estás a la vista del público en todo momento, por lo que deberás seguir las siguientes reglas :

- * Estàn prohibidos los juegos rudos o demostraciones efusivas de afecto (abrazarse, agarrarse de la mano, jugar etc.), es decir, todo aquello que te distraiga de tus tareas dentro de tu jornada de trabajo.
- * Serà reportado o sancionado el empleado que utilice un lenguaje inadecuado ya sea con otro empleado o con visitante.

- * Queda prohibido introducir alimentos o goma de mascar en las horas y áreas de trabajo, sobre todo si portas uniforme.
- * No se podrá fumar en el parque con uniforme.
- * No se tolerarán acciones que vayan en contra de la seguridad del visitante como de la tuya.
- * Al estar en tu jornada de trabajo, no se permiten realizar otras actividades que no sean única y exclusivamente la de tus labores.
- * No están permitidos los radios, grabadoras, walkman, televisiones o cualquier otro tipo de aparatos eléctricos y libros en el parque.
- * Cualquier tipo de ventas, tandas rifas o intercambios están prohibidos. (Si deseas anunciar algún evento en especial, acude a la Coordinación de Comunicación para anunciarlo en la revista interna).
- * Será reportado y sancionado el empleado que haga mal uso de las instalaciones o equipo que sea propiedad de la empresa.
- * Los teléfonos de la empresa son exclusivamente para el uso de la misma. Para efectuar llamadas personales utiliza los teléfonos públicos.
- * Queda prohibido el mal uso de la credencial y gafete. Está prohibido checar la entrada y salida de otro (s) empleado (s).
- * Queda prohibido tirar basura y escupir en el suelo.

Beneficios.

1. Seguro

La empresa te dará de alta en el Seguro Social (IMSS); en donde tú, podrás asistir una vez que hayas sido contratado. La empresa también te otorga un seguro de vida; para mayor información acude al Departamento de Nóminas.

2. Uso del Parque

Fuera de tu jornada de trabajo, y con autorización de tu jefe inmediato, podrás hacer uso del parque, siempre y cuando respetes las políticas del mismo.

- Tendrás que pedir autorización por escrito al Gerente de tu área.
- Una vez que tengas la autorización; dirígite a la Oficina de Relaciones Públicas donde se te pondrá tu sello que te dará derecho a utilizar todos los juegos mecánicos y atracciones.
- Deberás portar tu credencial aún cuando no estés en turno.
- Se podrá hacer uso de los juegos de destreza, sin pagar, pero sin derecho a premio.

3. Cortesías a Familiares

Todos los empleados podrán invitar a sus familiares directos, sin costo alguno, excepto en aquellos juegos que no estén incluidos en el pasaporte mágico.

4. Uso de Certificados de Descuentos

Por formar parte del equipo de Reino Aventura podrás obtener certificados especiales para familiares y amigos. Para mayor información acude con tu Gerente.

Existen otros tipos de descuentos en diferentes empresas, si tienes interés de conocerlos acude a la Coordinación de Comunicación, en donde tienen un amplio conocimiento sobre esto.

5. Coordinación de Comunicación

Es el área destinada a la difusión de las actividades internas tales como : eventos sociales, revista interna, tableros, buzón de quejas y sugerencias, así como de coordinar el programa del empleado del mes de cada una de las diferentes áreas de la empresa.

Generalidades de accesos.

El acceso al parque está controlado por el Departamento de Guardaparques, ellos tienen como obligación el resguardo tanto de los recursos materiales como de los recursos humanos, por lo que se te pide tu cooperación a las peticiones que se te hagan.

Todas las personas para acceder al parque deberán tener su credencial y gáfete, pues se te solicitará desde la entrada al parque.

Al acceder al parque caminando pasarás directamente a la escalera de empleados.

En caso de traer automóvil, deberás tramitar tu tarjetón de estacionamiento en la Oficina de Guardaparques y al ingresar al parque lo deberás mostrar en el balancín donde se te tomarán tus datos.

En el supuesto de ingresar al parque en taxi tu descenso tendrá que ser en balancín (Pluma) en la zona de bahía (antes de taquillas de Estacionamiento de Visitantes). Esta disposición es para evitar un posible caos vial en el Área de Estacionamiento.

Es una política del parque no introducir alimentos, televisores, walkmans, revistas, celulares, mochilas, libros, etc., por lo que te pedimos no los traigas al parque.

En caso de que cuentes con algún artículo que se venda en el parque y lo tengas que introducir infórmale al guardaparque para que lo registre y así evites problemas a tu salida.

La única puerta por donde podrás acceder al parque es la puerta 04. en ella se te pedirá :

- Mostrar tu credencial y gáfete
- En caso de tener que ingresar con algún artículo, habrá que registrarlo
- En caso de tener que introducir alguna mochila se te registrará

El prestar una credencial o gáfete es motivo de rescisión de contrato.

En el caso de extraviar la credencial o el gáfete deberás solicitar nuevamente en Recursos Humanos la reposición de éstos después de cubrir la cantidad establecida. Para ir a Recursos Humanos lo tendrás que hacer por la carretera perimetral.

Recuerda que hay que facilitar el trabajo a todos, es por esto que pedimos tu cooperación:

Esperamos que este curso de inducción aunado a la interacción con la organización haga placentera y llena de éxito tu estancia con nosotros ¡FELICIDADES!

Proceso de inducción

Las experiencias iniciales que vive un trabajador en la organización van a influir en su rendimiento y adaptación; de ahí la importancia del proceso de inducción.

Definición de inducción.

- Sánchez Barriga la define como :

“ El proceso de guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación a su puesto ”

- Siluaka lo define así :

“ Se refiere a la orientación de un nuevo empleado respecto a la organización y su ambiente de trabajo ”.

Es una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la organización, en la cual se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa, etc.

Objetivos de la Inducción.

El proceso de inducción tiene diversos objetivos entre los más sobresalientes están los siguientes :

- Ayudar a los nuevos empleados a la organización, a conocerse y auxiliar al nuevo empleado “para” tener un comienzo productivo.
- Establece actitudes favorables de los empleados hacia la organización, sus políticas, y su personal.

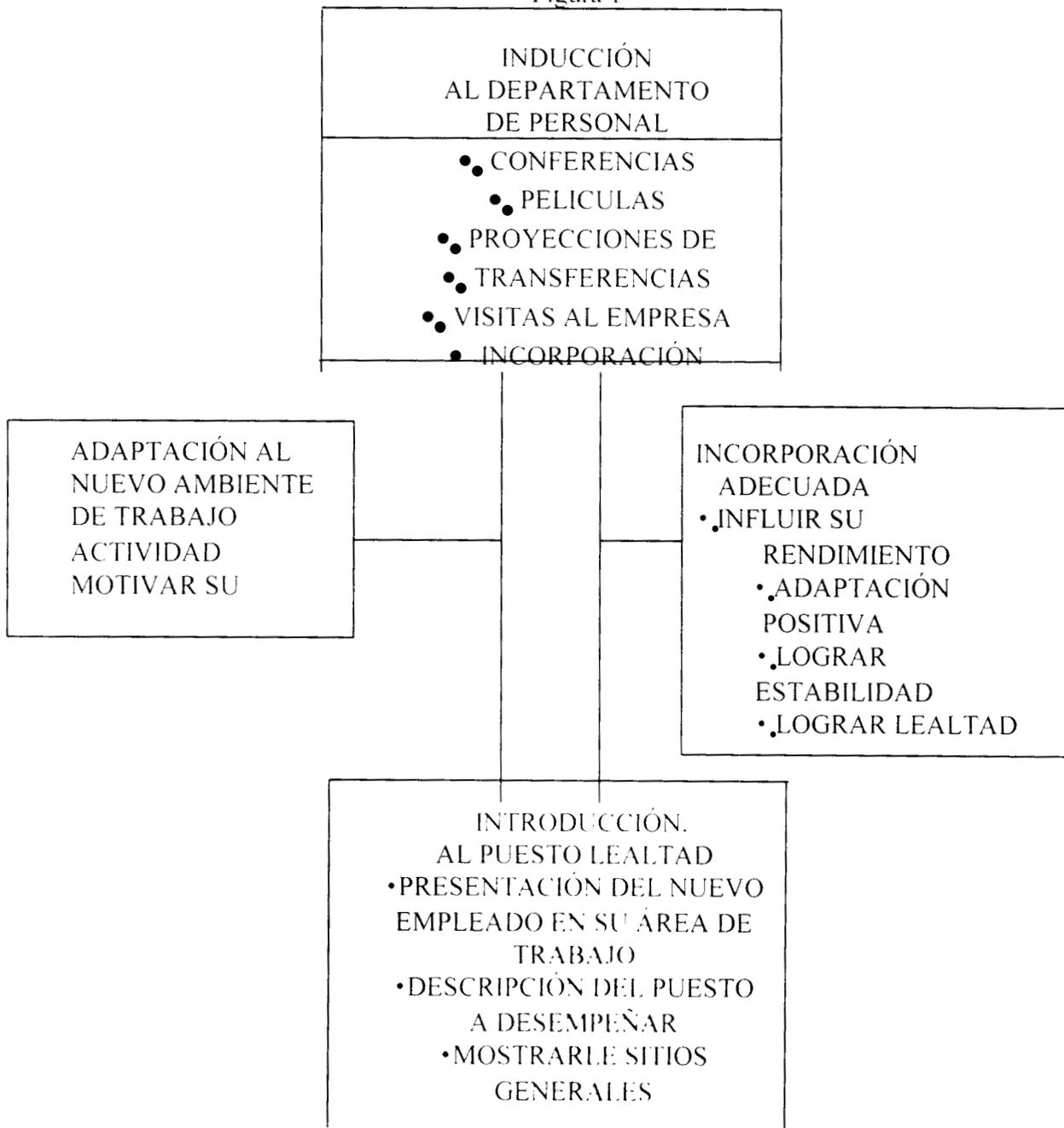
- Ayudar a los nuevos trabajadores a introducir un sentimiento de pertenencia y aceptación “para” generar entusiasmo y una alta moral.

El proceso de inducción es necesario porque el trabajador debe ser adaptado lo mas rápido y eficazmente posible al nuevo ambiente de trabajo.

El proceso de inducción incluye una serie de etapas que consideran la inducción al departamento de personal y la inducción al departamento de personal y la inducción al puesto en particular. En la figura 1 se muestra el proceso de inducción personal.

a) Introducción al Departamento de Personal.

Figura 1



A parte de las ayudas técnicas que se le pueden dar al nuevo trabajador, corresponder al departamento de recursos humanos darle información sobre aspectos generales, tales como :

- Historia de la organización.
- Políticas generales de personal.
- Indicaciones sobre disciplina, es decir, lo que debe hacer y lo que debe evitar.
- Prestaciones a las que tiene derecho, por ejemplo, caja de ahorros, despensa, deportes, promociones, etc.

b) Introducción al Puesto.

Otra etapa del proceso de inducción es aquella que se refiere a la introducción al puesto, ésta representa determinar el puesto apropiado para un empleado recién contratado.

La inducción incluye orientación general a todo el ambiente de trabajo. Al guiar al nuevo trabajador hacia su puesto, se dan las recomendaciones siguientes:

- Que el nuevo trabajador sea personalmente llevado y presentado con el que habrá de ser su jefe inmediato.
- El jefe inmediato a su vez debe presentarlo con sus compañeros de trabajo.
- El jefe explicará en que consistirá su trabajo, para ello se auxiliará de la “descripción del puesto”, entregándole una copia para que lo lea con detalle.

- Debe mostrarle los sitios generales como son : Lugar de cobro y, en cambio, si proporciona un beneficio al trabajador y, por lo tanto a la organización.

La inducción, en cualquier de sus formas, no implica gran costo y, en cambio, si proporciona un beneficio al trabajador y, por lo tanto a la organización.

La inducción es importante, tanto en la pequeña como en la grande empresa. En las pequeñas organizaciones deberá existir, por lo menos un manual de bienvenida conforme es la organización es más grande, es necesario utilizar más instrumentos de inducción.

Una vez que se ha reclutado con éxito y seleccionado a los empleados el siguiente paso es inducirlos y capacitarlos. Es en este punto donde se les proporciona la información y experiencia que requieren para tener éxito en sus nuevas posiciones.

Como podrá verse a partir de nuestro modelo, 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 experiencia que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus tareas y obtener esas recompensas.

¿ Por que utilizar la inducción ?

Piense en un momento en cómo se sintió su primer día en un empleo. Si es como la mayoría de las personas, estuvo un poco tenso y su nivel de ansiedad probablemente fue mayor que lo habitual. Recuerde que aliviado se sintió cuando alguno de sus compañeros lo invitaron a comer. Este tipo de “nervios del primer día” son normales en los nuevos empleados. Por lo tanto, en un estudio en la Texas Instruments Company, los investigadores descubrieron lo siguiente sobre los nuevos empleados :

Los primeros días en el trabajo fueron de ansiedad e inquietud.

Las prácticas de “iniciación del nuevo empleado” por parte de los compañeros intensificaron la ansiedad.

La ansiedad interfirió con el proceso de capacitación.

La ansiedad fue la causa primordial de la rotación de los empleados recién contratados.

Los nuevos trabajadores se mostraron renuentes a analizar los problemas con sus supervisores.

La inducción a los empleados está dirigida a minimizar esos problemas. Su propósito es presentar al nuevo empleado a la organización y viceversa, ayudarles a familiarizarse e integrarse entre sí.

Problemas de ingreso

Existen tres razones principales para ese nerviosismo de los primeros días. Una es cualquier situación nueva representa un cambio, y cuanto más diferentes sean las cosas, más cambio e incertidumbre tendrá que enfrentar la persona.

Las expectativas poco realistas son un segundo problema. Los nuevos empleados con frecuencia tienen expectativas poco realistas sobre los nuevos empleos y normalmente quedan impactados por la realidad de obtener menos de lo que habían negociado. Hall llama a esto el shock de la realidad, condición causada por la incompatibilidad entre lo que los empleados esperan en sus nuevos empleos (en términos de retos, por ejemplo) y las realidades que enfrentan (quizás en términos de un primer empleo aburrido).

Finalmente, la sorpresa puede producir ansiedad. La primera sorpresa frecuente cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo, con las expectativas poco realistas referentes al reto que implica el empleo chocan con un puesto que no exige mucho. La sorpresa podría surgir también cuando no se cumplen las expectativas sobre uno mismo, o cuando las características del empleo, como la necesidad de trabajar hasta tarde, no se habían anticipado.

Lo que necesitan los recién llegados.

Para minimizar problemas como estos, los nuevos empleados necesitan dos cosas. Primero, necesitan información básica sobre la empresa. Esta información básica debe incluir, por ejemplo, cómo entrar a la nómina, cómo obtener tarjetas de identificación, cuáles son los horarios de trabajo y con quién trabajará el nuevo empleado. El programa de inducción a los nuevos empleados de la compañía está dirigido a proporcionar este tipo de datos. Los nuevos empleados tienen también que ser socializados en otras palabras, aprender las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta que esperan tanto la organización como la gerencia; en otras palabras, el nuevo empleado debe "aprender las reglas".

La socialización cumple con varios propósitos. Reduce la ansiedad de los nuevos empleados al familiarizar a la persona con lo que se espera de ella en términos de actitudes, valores y conductas. Ayuda a asegurar una conducta consistente y predecible al moldear las actitudes y valores de los empleados de acuerdo con las de la empresa. Reduce la necesidad de políticas, procedimientos y reglas, al punto en que los empleados saben cómo actuar y lo hacen. Al hacer que el nuevo empleado se sienta como "de la familia" puede incrementar el compromiso de la persona con la organización, y en ese sentido podría fortalecer la moral, reducir la rotación de personal y producir un desempeño superior al que podría ocurrir en su ausencia. Por lo tanto, la socialización es un proceso importante de personal.

Técnicas de inducción y socialización.

Inducción

La inducción significa proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores. Esta información básica incluye hechos como la forma de ingresar en la nómina, la manera de obtener tarjetas de identificación, cuáles son los horarios de trabajo y con quién trabajará el nuevo empleado. La inducción en realidad es un componente del proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucre el inculcar en todos los empleados las 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.

Los programas de inducción van desde breves introducciones informales hasta programas formales y extensos. En el segundo caso, generalmente se proporcionan al empleado un manual o materiales impresos que cubren cuestiones tales como los horarios, revisiones del desempeño, ingreso en la nómina y vacaciones, así como un recorrido por las instalaciones. Como se ilustra en el manual de orientación, 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.

Advertencias sobre los manuales.

Considerando la posibilidad real de que en la actualidad los tribunales determinen que el contenido de su manual de empleados representa un contrato con los trabajadores, 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 implícitamente. Es necesario también hacer hincapié en que la empresa se reserva el derecho a cambiar las políticas y reglas en cualquier momento sin previo aviso. Además de eso, el sentido común indica que se deben documentar los problemas en el desempeño del puesto y colocar una copia de esa documentación en los archivos de los trabajadores, así como capacitar a los supervisores para que realicen sus evaluaciones con justicia y objetividad.' La empresa debe pensarlo dos veces antes de incluir en su manual afirmaciones como "ningún empleado será despedido sin causa justificada" o afirmaciones que impliquen o señalen que los empleados tienen posesión de un puesto; es posible que se les considere como compromisos legales y obligatorios.

Manejo de la inducción

Las actividades mismas de inducción generalmente se dividen entre el supervisor del nuevo empleado Y el departamento de personal. El supervisor con frecuencia recibe una lista de puntos para la inducción similar a la de la figura 2. Esto ayuda a asegurar que el supervisor ha cubierto todos los pasos necesarios de inducción como "explicar la organización" v "presentar a los compañeros de trabajo".

No obstante, en la mayoría de las empresas la primera parte de la inducción la realiza un especialista de personal, quien explica elementos como el horario de trabajo y las vacaciones. El empleado posteriormente conoce a su nuevo supervisor, quien continúa con la inducción mediante la explicación de la naturaleza exacta del puesto, la presentación de la persona a sus nuevos colegas y la familiarización de la persona con el lugar de trabajo.

Finalmente es indispensable que el supervisor cuente con una lista de verificación con la finalidad de no omitir ningún punto que pudiera tener consecuencias para la adaptación del nuevo empleado: fig. (3).

Figura 2

Contenido de un manual de inducción.

Nombre del empleado:

Análisis completo
(marque cada elemento individual)

-
- I. Palabras de bienvenida _____
- II. Explicar la organización departamental general y su relación con otras actividades de la compañía.
- III. Explicar la contribución del individual del empleado a los objetivos del departamento y sus asignaciones iniciales en términos generales . _____
- IV. Comentar el contenido del puesto con el empleado y proporcionarle _____
- V. una copia de la descripción del mismo (si se dispone de ella) _____
- VI. Explicar el programa(s) de capacitación departamental y las prácticas y procedimientos de aumentos salariales . _____
- VII. Preguntar dónde vive el empleado y cuáles son las facilidades de transporte.
- VIII. Explicar las condiciones de trabajo:
- a. Horas de trabajo, hojas de tiempo.
 - b. entrada y elevadores para empleados
 - c. Horas de comida
 - d. Recesos para tomar café, periodos de descanso
 - e. Llamadas telefónicas y correo personal
 - f. Políticas y requerimientos para recibir el pago
 - g. Armarios (lokera)
 - h. Otros. _____
- VIII. Requerimiento 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

IX. Presentar al nuevo miembro del personal al gerente(s) y otros supervisores.

Debe presentarse atención especial a la persona a la que se asignará el nuevo empleado .

X. Conducir al empleado con el supervisor inmediato quien:

- a. Presentará al nuevo miembro a sus compañeros
- b. Familiarizará al empleado con el lugar de trabajo
- c. Iniciar la capacitación en el trabajo .

Si no es aplicable, marque N/A en el espacio disponible.

Firma del empleado

Firma del supervisor

Fecha

División

Forma analizada para llenarse:

Fecha

Departamento de personal

Figura 3

Lista de verificación para la inducción por parte del supervisor.

ELEMENTOS QUE SERAN ANALIZADOS POR EL JEFE DEL
DEPARTAMENTO O SUPERVISOR CON EL NUEVO EMPLEADO:

PRIMER DIA DE EMPLEO

- 1. Presentación ante los compañeros
- 2. Información sobre la ubicación de las instalaciones

A. Guardarropa

D. Pizarrón de Anuncios

B. Cafetería

E. servicio de café

C. Baños

F. Area para comedor

REGLAS Y POLITICAS

- 3. Horario: entrada, comida, salida, horas por semana
- 4. Paga: cuándo, donde y como: políticas de tiempo extra
(Explicar las deducciones cuando se recibe el primer pago).
- 5. Días feriados y vacaciones en detalle

- 6. Periodo de prueba
- 7. Ausencia: políticas de pago: antes y después de cinco meses.

Cuándo y a quién llamar. Visita al departamento médico o comprobante médico antes de volver al trabajo después de una ausencia de tres o más días.
- 8. Organización del departamento

Corporación - División - Departamento - Sección
- 9. Reglas sobre:

Retrasos, cobertura telefónica, conducta. Etc.

DURANTE LAS DOS PRIMERAS SEMANAS DE EMPLEO

- 10. Accidente:

reportar accidentes o lesiones en el trabajo
- 11. Descuentos a 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, nombre, teléfono etc.
- 17. Hacer preguntas y pedir ayuda en problemas.

Como lo indican las marcas, todos los elementos anteriores

han sido comentados con el empleado.

El empleado fue notificado del momento y extensión de sus primeras vacaciones como lo muestran la tabla en la última página de esta forma.

Se instruyó al empleado para que asistiera a la segunda reunión programada y trajera esta lista con él.

JEFE DE DEPARTAMENTO O SUPERVISOR

FECHA

(continuación)

NOMBRE DEL
EMPLEADO

FECHA DE
INGRESO

DEPARTAMENTO _____ UBICACION _____

ELEMENTOS CUBIERTOS POR EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES CON EL PERSONAL O LA OFICINA FILIAL EN EL PRIMER DIA DE ORIENTACION: (45 MINUTOS)

PARTE1-Políticas y procedimientos de organización y personal.

- 1. Organización XYZ de la compañía.
- 2. Prestaciones básicas de seguro (pagadas por completo por la compañía)
 - A. Hospitalización
 - B. Incapacidad a corto plazo
 - C. Seguro de vida
 - D. Accidentes de viaje
- 3. Prestaciones de seguro opcionales (pagadas por el empleado y la compañía)
 - A. Gastos médicos totales
 - B. Seguro de vida amplio
 - C. Incapacidad a largo plazo
- 4. Vacaciones
- 5. Días feriados
colegiaturas
- 6. Periodo de prueba
- 7. Evaluación del puesto
- 9. Incapacidad médica
- 10. Aviso de cambio
en la situación
- 11. Noticias de la compañía
- 12. Plan de recuperación de colegiatura
- 13. Instalaciones en edificios
- 14. Edificio nuevo
- 15. Compañía XYZ y el empleado
- 16. Oportunidad Iguales de Empleo

CITA PARA LA SEGUNDA REUNION

En la siguiente figura se resume un listado mas detallado de lo que se debe esperar quede cubierto por el departamento de personal y el supervisor durante la inducción. El departamento de personal ejerce la inducción general sobre la compañía, incluyendo una perspectiva de la organización, políticas y procedimientos, compensación y otros similares.

El nuevo supervisor de la persona ejerce luego la:

ORIENTACION GENERAL DE LA COMPAÑIA	ORIENTACION DEPARTAMENTAL ESPECIFICA
<p>Los siguientes elementos se encuentran entre los que normalmente se incluyen en esta primer fase:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perspectiva de la organización: breve historia, que hace la organización (productos/servicios).donde lo hace (sucursales, etc.)como lo hace (naturaleza de las operaciones).Estructura (organigrama). etc. 2. Políticas y procedimientos: horarios de trabajo, vacaciones, días feriados, quejas, gafetes 3. de identifiacion, uniformes, permisos. 4. Compensación: nivel de pago, tiempo extra, pago por días feriados, diferenciales de turnos, cuando y como se paga, reloj checador, etc. 5. Prestaciones: seguro, retiro, pagos anuales protegidos de impuestos, unión de crédito, descuentos a empleados, sistema de sugerencias, actividades recreativas, etc. 6. Información de seguridad: políticas y procedimiento relevantes, protección contra incendios, instalaciones de primeros auxilios, comité de seguridad, etc. 7. Sindicato: nombre, afiliación, funcionarios, procedimientos de ingreso, contrato, etc. 8. instalaciones físicas, diseño de planta/oficinas, entrada para empleados, estacionamiento, cafetería, etc. 	<p>Los siguientes elementos normalmente se cubren en esta fase :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 los otros departamentos y la compañía en general. 2. Responsabilidades del puesto : explicación detallada de las responsabilidades del puesto el nuevo empleado (proporcionarle 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, periodos 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, salidas de emergencia, cuarto de suministros, etc. 5. Presentación a los empleados del departamento.

Incluso los nuevos ejecutivos pueden beneficiarse de un programa de inducción. Como señala un experto, “para cuando el nuevo ejecutivo ha concluido un año en el puesto, la compañía podría haber invertido cientos de miles de dólares en él, incluyendo salario, bonos y gastos de mudanza. Después de comprometer esas cantidades de dinero para encontrar y lanzar a un nuevo ejecutivo, tiene mucho sentido que los gerentes de recursos humanos se aseguren de que se ha hecho todo lo posible para integrar a la nueva persona a la compañía”.

Una sugerencia es asignar el nuevo ejecutivo a un “consejero” de alto nivel, preferiblemente la persona a la que éste se reportará. El “consejero” debe asegurarse de que el nuevo ejecutivo obtenga información actualizada y por escrito sobre las metas y estrategias de la empresa, y debe analizar con la persona el material para responder a las preguntas que pudieran surgir. Debe también haber una serie de sesiones confidenciales de información con los principales jefes de departamento.

Algunas compañías también proporcionan a los empleados seminarios especiales para la reducción de la ansiedad. Por ejemplo, cuando la Texas Instruments Company se dio cuenta de lo elevado que era el nivel de ansiedad de sus nuevos empleados, iniciaron seminarios especiales de tiempo completo. Estas sesiones se centraban en información sobre la compañía y el puesto y daban oportunidad para preguntas y respuestas. Se decía a los nuevos empleados lo que podían esperar en términos de rumores y novatadas por parte de los empleados más antiguos. También se les decía que había muchas probabilidades de que tuvieran éxito en sus posiciones. Estos seminarios especiales resultaron ser muy útiles. A finales del primer mes, los empleados que habían participado en el seminario se

desempeñaban mucho mejor que quienes no lo habían hecho. La inducción es una actividad que contribuye a la socialización eficaz del nuevo empleado en la compañía; otras actividades de socialización son las que se presentan a continuación.

Revisiones realistas del puesto

Las revisiones realistas del puesto están dirigidas a mostrar a los posibles empleados lo que implicará realmente sus puestos (en oposición al enfoque más tradicional, en el que los empleadores simplemente tratan de hacer que sus empresas se vean atractivas como sea posible).

Ofrecer a los reclutados revisiones realistas de lo que deben esperar una vez que empiecen a trabajar en la organización es una manera eficiente de minimizar el shock de la realidad. Schein señala que uno de los mayores problemas que los candidatos y la gerencia enfrentan durante la etapa de ingreso deriva de la obtención de información precisa. El reclutador, ansioso por atraer buenos candidatos, y el candidato se forma una imagen realista de las metas de carrera del candidato. Al mismo tiempo, el candidato se forma una imagen equivocadamente favorable de la organización. Ofrecer a los candidatos revisiones realistas de lo que deben esperar una vez que empiecen a trabajar en el puesto puede evitar sorpresas y desaliento y mejorar el desempeño del empleado. “Recientemente, varias organizaciones como la Prudential Insurance Company, Texas Instruments, Southern New England Telephone y la U.S. Military Academy han utilizado el enfoque “realista”, al parecer con buenos resultados.

Creación de la cultura adecuada en la compañía

La cultura de una organización se puede definir como las actitudes y percepciones prevalentes que tienen los empleados del tipo de organización en la que están trabajando. En otras palabras, los empleados recogen claves sobre sus organizaciones (desde con cuanta justicia se les evalúa o qué tan amigable es el líder, por ejemplo) y a partir de estas claves se forman una imagen compuesta referente al tipo de organización en la que laboran.

Las organizaciones utilizaban diversas técnicas para crear una cultura prevalente y para socializar o absorber a los nuevos empleados en su tradición. En West Point, a los estudiantes de nuevo ingreso se les coloca bajo el mando de compañeros de grados superiores quienes ayudan a establecer los valores de la Academia de “deber, honor y patria” en todos los estudiantes nuevos. En su libro *In Search of Excellence*, Peters y Waterman describen la forma en que los numerosos relatos (casi leyendas) en IBM hablan sobre la forma en que los empleados de éxito ayudaron a generalizar el lema del fundador de que “IBM significa servicio”.

Pepsico, Inc. es un buen ejemplo de la manera en que se puede socializar a los empleados en la práctica. Para la alta gerencia de Pepsico, crear una cultura agresiva y competitiva es una parte importante para obtener el liderazgo en la industria refresquera. Por lo tanto, de muy diversas maneras, la gerencia de Pepsico se esfuerza por crear esta cultura competitiva. Se ejercen grandes presiones sobre los gerentes para que muestren avances continuos en la participación del mercado, y las carreras con frecuencia se basan en décimas de un punto de participación del mercado, según una fuente. En la compañía se alimenta una “tensión

creativa" al mover constantemente a los gerentes a nuevas posiciones. Esta táctica hace que las personas trabajen muchas horas y participen en maniobras políticas simplemente para evitar que les retiren alguna responsabilidad.

Como los infantes de marina, se espera que los ejecutivos de Pepsi estén en buenas condiciones físicas. La compañía emplea a cuatro instructores de acondicionamiento físico en sus oficinas centrales y un ex ejecutivo afirma que para salir adelante en la empresa, un gerente debe mantenerse en forma. La compañía alienta también los deportes de competencia uno contra uno, así como los juegos interdepartamentales como el fútbol Soccer y el basquetbol.

La cultura generalizada de competencia en Pepsi tiene el efecto de eliminar a los gerentes menos competitivos. Sin embargo, el proceso de socialización es muy completo, y quienes se quedan tienen valores y actitudes competitivas que la alta dirección considera se requieren si la empresa desea convertirse en la número uno.

Fomentar los vínculos

Otra manera de ayudar a la socialización de los nuevos empleados es fomentando los vínculos entre ellos y sus nuevos compañeros o supervisores, quienes actúan como mentores. Por ejemplo, algunas empresas apoyan programas formales como los sistemas de compañeros en los que los empleados mentores reciben capacitación especial y sirven como guías para recién llegados.

Retroalimentación sobre el desempeño

El sistema de evaluación del desempeño con que cuenta la empresa juega también un papel muy importante en la socialización. La retroalimentación a tiempo, formal e informal, de parte de los superiores a los recién llegados sobre su desempeño podría reducir la angustiante incertidumbre de “no saber cómo se está actuando, o en que posición se encuentra uno”. En el mismo sentido, esto puede ayudar a los nuevos empleados a decidir la manera en que se deben desempeñar en el futuro. Por ejemplo, una primera evaluación puede utilizarse como un esfuerzo para “hacer sentido”, en el caso que se deben corregir las percepciones adecuadas.

SELECCION

Para lograr la pronta adaptación al puesto no solamente es recomendable los cursos de inducción antes debe haberse garantizado una selección de la persona adecuada que nos garantice la contratación de una persona con las habilidades mínimas requeridas para desarrollarse optimamente en el puesto como se describe a continuación.

Seguramente desde la antigüedad los seres humanos se han enfrentado a varias preguntas fundamentales: ¿Cuáles son mis habilidades?, ¿en que ocupación puedo tener más éxito?

La respuesta no sólo es trascendente para cada persona sino también para las organizaciones (sean de los sectores públicos, privado o social), así como para el país y la sociedad en general. Cada ser humano tiene un conjunto de peculiaridades que es necesario descubrir a fin de darles una mejor canalización.

Si bien las preguntas anteriores han sido vitales en cualquier época, en la actualidad cobran mayor relevancia dado el énfasis colocado en la calidad, competitividad y productividad. En efecto, ¿como van a satisfacerse estas necesidades, candentes hoy día, de las organizaciones si las personas no cubren los requerimientos impuestos por la situación actual y los retos del futuro?.

La adecuación entre cada ser humano y sus habilidades e interese, con su trabajo, propicia no sólo una mayor satisfacción para esa persona sino

incrementa la productividad, con las secuelas positivas para toda la sociedad. Sin dejar de reconocer a las distancias existentes entre las máquinas y las personas, colocar a estas últimas en un trabajo para el cual no tienen potencialidades, equivale a poner un motor de cuatro cilindros a un trailer que debe transportar cargas de varias toneladas. Quizá el motor pequeño lo logre pero en mucho mayor tiempo y con mayores penalidades. En otras palabras, la competitividad, productividad y calidad se ven mermadas.

La evaluación de las habilidades de las personas es fundamental para la selección y colocación del personal, para la capacitación y el desarrollo, para el establecimiento de planes de carrera y vida y así sucesivamente. Esta afirmación toma mayor vigencia ahora, cuando la fuerza muscular deja de ser importante para la producción (por el empleo de computadoras y máquinas automáticas y toma mayor relevancia la mente humana.

Así pues, resulta vital para todos la determinación de la congruencia entre el trabajo (o puesto) y la persona. Empero, no resulta una tarea fácil, pues tanto habilidades como intereses y estilos de comportamiento no son elementos con una realidad concreta cuya evaluación sea fácil.

En este trabajo se presta atención a la evaluación de las habilidades y los atributos de las personas para establecer la congruencia entre ambos elementos.

Varias décadas atrás, Binet, en Francia, discurrió enfrentar a los niños con diversos problemas uniformes para las diversas edades, dando

lugar al nacimiento de los tests. Desde entonces se han utilizado en múltiples ambientes, por ejemplo, para tratar de encontrar la similitud entre el ser humano y su trabajo, así como para realizar diagnósticos del estado de salud mental, de problemas de aprendizaje, etcétera.

En últimas fechas, inclusive, se han conjuntado los test y el cómputo electrónico, dando lugar a sistemas que aplican, evalúan e interpretan estas herramientas de los psicólogos

Sin embargo, muchos de estos sistemas sólo han tomado los antiguos instrumentos y los han colocado en la computadora. Así, lo que parecería una solución novedosa (si se atiende a la mercadotecnia respectiva), no necesariamente resulta tal: algunos de los test computarizados provienen de la Primera Guerra Mundial.

VALORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Dada la importancia capital de elegir a la persona más afín a un puesto (sea contratada del exterior o ascendida o transferida dentro de la empresa), con el objetivo de que la decisión sea productiva en vez de dañina, en seguida se presenta una serie de sugerencias. Una utilización adicional, muy necesaria en estos tiempos de adelgazamiento organizacional, radica en seleccionar a las personas más idóneas para

permanecer. Desde luego, esta decisión de disminuir el número de empleados deberá ser la última opción.

La lista no pretende ser exhaustiva sino ilustrativa. Los criterios anotados pueden servir a los directivos para evaluar a los propios sistemas de evaluación, en caso de decidir emplearlos. Aunque el énfasis se pone en los tests, los criterios deben ser aplicados a cualquier herramienta respectiva (entrevista, solicitud de empleo, etc.)

1. Propósito del diseño del instrumento. No todos los test psicológicos fueron diseñados teniendo en mente a las organizaciones. De hecho, los más fueron creados con propósitos de diagnóstico clínico o con fines educativos. Su empleo, por lo tanto, no resulta necesariamente adecuado en las empresas. Algunos de los más populares son: el Inventario Multifásico de la Personalidad, de Minnesota (MMPI), el Gordon, la Configuración Psicológica individual (o inventario de la personalidad, de California), el Rorschach (empleando mancha de tinta), etc. Todos ellos fueron creados para diagnóstico de problemas de personalidad. Con frecuencia en los resultados se emplean términos (esquizotímico, por ejemplo), fuera del alcance de los ejecutivos, pues su interpretación cabal requiere entrenamiento profesional especializado.

En cambio, por definición, una persona "sana" es capaz de trabajar, relacionarse, amar, desarrollarse, etc., es decir, las personas con graves desajustes comúnmente no estarán en los centros de trabajo. La aplicación de estas pruebas clínicas en el ámbito de las empresas equivale a tratar de resolver un problema matemático empleando las reglas de la gramática. Cada esfera tiene sus propios procedimientos y sus propios instrumentos. Así pues, no es aconsejable la utilización de estas pruebas en el ámbito empresarial y organizacional.

Si se han utilizado, ha sido porque hace poco tiempo no existían instrumentos creados específicamente para su empleo en empresas.

2. Edad del test. Algunos de los instrumentos (computarizados o no) datan de varias décadas atrás. A mayor edad de un test se incrementan las posibilidades de que las personas hayan pasado por este instrumento varias veces, con lo cual empieza a funcionar la memoria y, por ende, se induce un factor adicional, desvirtuador de los resultados. Algunos de los test se aplican en muchas empresas. Un candidato en busca de un trabajo puede ir de una a otra, recibiendo en cada una el mismo test, además de que quizá ya se aplicaron varias veces en el transcurso de su vida escolar. Se deteriora, por tanto, la utilidad de l instrumento. Entre éstos se encuentran el Raven, Dominó, Amy Beta (creado en la Primera Guerra Mundial), etc.

3. Derechos legítimos de uso. Uno de los puntos álgidos dentro de la firma del Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos y Canadá fue relativo a los derechos de autor. Muchos de los test han sido copiados y han pasado de mano en mano sin respetar los derechos respectivos. No sólo constituye un latrocinio penado por las leyes sino también va en contra de la ética profesional y de los negocios. En la actualidad quizá muchos de los test computarizados no respetan los derechos. Es probable que en un futuro próximo se preste atención cada vez más al empleo legal de los instrumentos de evaluación.

Algunos de ellos test han sido traducidos, sin permiso respectivo, de la versión original en inglés, por diversas personas. Por tanto, se cuenta en español con varias versiones, sin poder determinar cuál es la más apegada a la original. Tal caso de uno de los instrumentos más difundidos en las empresas: el Cleaver, basado en los trabajos de Marston, realizados alrededor de 1930.

En caso de adquirir un sistema de evaluación que no cuente con los derechos respectivos, la empresa puede verse involucrada en problemas legales en un futuro próximo. Lo mismo puede decirse de la copia sin autorización de los organismos informáticos de software.

4. Adaptación a México. Los test, para ser verdaderamente útiles, necesitan pasar por un proceso cuidadoso de adaptación, el cual comprende por lo menos tres pasos fundamentales:

a) **Estandarización.** Consiste en la obtención de estadísticas apropiadas para la población mexicana, con edad, ocupación, sexo (en algunos casos), etcétera, semejantes a aquella en la cual se pretende aplicar. En otras palabras, no puede llegarse a decisiones útiles con datos provenientes de otros países o de otras poblaciones (por ejemplo, en los test de inteligencia, es frecuente utilizar promedios obtenidos con muestras de estudiantes, lo que puede resultar impropio cuando se trata de evaluar a ejecutivos o empleados). Una implicación importante de este punto radica en la necesidad de obtener estadísticas en cada empresa con el tipo de personal para el cual se necesita el test.

b) **Confiabilización.** Es preciso determinar el grado de exactitud con que se mide la habilidad, el interés o el estilo que pretende medir el instrumento. Un grado bajo de confiabilidad implicaría emplear un metro de goma para construir un edificio.

c) **Validación.** En Estados Unidos, así como en otros países, existen leyes contra la discriminación por cualquier motivo. Una empresa

no puede dejar de contratar a un candidato por razones de sexo, religión, origen étnico, preferencias políticas, edad, apariencia personal o algo semejante. En cuanto a las habilidades y características psicológicas solo podrán ser tomadas aquellas pertinentes al puesto. Por lo tanto, las empresas están obligadas a **probar fehacientemente** que los test miden eso elementos y no otros, pues pueden enfrentar serios problemas ante los tribunales en caso contrario.

Este es el problema de la validez, es decir, el test debe medir realmente aquello que pretende apreciar. Si un puesto requiere "comprensión mecánica" y se aplica un test, los resultados deben reflejar esa habilidad y no otra (por ejemplo, memoria, conocimientos, etcétera). En Estados Unidos y en otros países, la empresa debe probar en los casos de demandas legales que el puesto necesita esa habilidad y que el test empleado, en su caso, lo mide. Es decir, debe aportar la comprobación de que no contrato a alguien (o sea, no le privo de su derecho a trabajar), precisamente por que ese candidato no posee dicha habilidad en el grado requerido para desempeñar con efectividad el trabajo. En caso contrario, lo estaría discriminando injustamente y viola la ley. Por esa razón, las empresas son muy exigentes al solicitar los tres requisitos mencionados antes a los diseñadores y vendedores de test o de cualquier herramienta de evaluación.

La American Psychological Association, agrupación profesional con mas de 16,000 , miembros, ha emitido una serie de normas de calidad que deben cubrir los test, entre las cuales se mencionan las descritas anteriormente. La Sociedad Mexicana de Psicología también ha reglamentado, en sus normas éticas, el comportamiento apropiado de los psicólogos en este sentido.

Aunque en México la Constitución, en su artículo 123, consagra el derecho al trabajo, así como la igualdad de todos los individuos ante la ley (artículo 1º.) y el derecho de poder dedicarse al trabajo que le acomode (artículo 5º.), todavía no se sabe de alguien de este país que haya demandado a empresa alguna por negarle el trabajo con base en los resultados de un test o de algunos de los otros procedimientos de la selección. Empero, quizá no este lejano el día, sobre todo si se piensa en el libre ejercicio de profesionistas y de trabajadores.

No es suficiente que el vendedor del test afirme la validez del mismo. Es necesario solicite la documentación metodología pertinente. Los ejecutivos deberían buscar asesoramiento de un psicólogo de trabajo, versado en lo requerimientos del test descritos en los tres puntos anteriores.

Ahora bien, la adaptación del instrumento deberá ser total, no solo de lenguaje. Por ejemplo, existen en el mercado varios sistemas de evaluación por medio de videocintas y computadora. Empero, los actores son, a todas luces, norteamericanos y diálogos son doblados. Queda la duda enorme respecto a la identificación de los evaluados con los personajes de la trama, así como todas las situaciones incluidas son aplicables en las empresas mexicanas.

Como puede apreciarse fácilmente, la construcción de un test no resulta algo sencillo. Se requiere de profesionales altamente calificados. Por esta razón los test que aparecen en algunas revistas femeniles y juveniles carecen de todo valor. Lo mismo puede decirse de otros procedimientos, tales como la astrología, la grafología, etcétera, cuya afectividad no ha sido probada de manera irrecusable.

Como se mencionó anteriormente, los requerimientos solicitados a los test (estandarización, confiabilidad y validez) son generales a **todos** los instrumentos de evaluación (incluyendo la entrevista, solicitud de empleo, etcétera), y de medición. Seguramente nadie está dispuesto a tomar decisiones importantes sobre su propia salud, recurriendo a un análisis de sangre cuya efectividad no este comprobada. De la misma manera, los estado financieros deben estar deben reflejar de una forma bastante razonable la

situación económica de una empresa. Cuando el ama de casa compra algún artículo debe recibir en kilo de 1.000 gramos en vez de 800.

5. Reputación profesional del responsable del diseño o de la difusión del test. Por las razones anteriores, es trascendente valorar los antecedentes académicos y profesionales del creador o responsable de la difusión del test en nuestro país.

Los requisitos mínimos serían los siguientes:

a) **Formación profesional en Psicología del Trabajo.** Así como en Medicina existen oftalmólogos, dermatólogos, cirujanos, etcétera, y no necesariamente un buen oftalmólogo es al mismo tiempo un excelente partero, en Psicología existen diversas ramas: del Trabajo, Educativa, Clínica, Forense, etcétera. Tampoco de manera ineludible un buen psicólogo de otra rama está capacitado para resolver problemas en el área de Trabajo.

En la actualidad, algunos de los tests computarizados están siendo sistematizados y comercializados por ingenieros, contadores o simples vendedores, seguramente muy competentes en su ramo pero no necesariamente en la medición de aspectos psicológicos. No se desdeña la interdisciplinaria pero los requerimientos de la construcción y el

empleo adecuado de los tests para uso de organizaciones sólo se adquieren en los estudios de Psicología del Trabajo.

b) Los estudios de Posgrado en Psicología del Trabajo o en alguna disciplina relacionada con las empresas reforzarán favorablemente la preparación necesaria.

c) Experiencia directa en el campo de personal o de recursos humanos. El ejercicio durante varios años en esta rama de actuación profesional eleva las probabilidades de un mejor servicio a las empresas.

d) Presentación de trabajos sobre el Instrumento en congresos internacionales. La colectividad científica internacional es muy exigente en cuanto a los requisitos metodológicos que deben cubrir los trabajos aceptados para su presentación en estas reuniones. La presentación en un congreso internacional de una investigación con el instrumento en cuestión amplía las posibilidades de contar realmente con una herramienta con la calidad necesaria.

e) Publicación de investigaciones sobre el instrumento en revistas internacionales. Casi se garantiza la calidad de una herramienta de evaluación si el vendedor puede mostrar artículos publicados al respecto en revistas internacionales tales como: Applied Psychology

(International Review), Journal of Applied Psychology, Journal of Occupational Psychology, y algunas más. Los editores de estas publicaciones científicas son muy puntillosos y solo admiten la publicación de un trabajo si cumple con los altos estándares de calidad metodológica establecidos por la colectividad científica internacional.

La simple publicación de un folleto o un libro no resultan garantía suficiente, pues las editoriales no necesariamente cuentan con expertos en este campo para evaluar la calidad del trabajo. En ocasiones basta un título atractivo desde el ángulo mercadotécnico para que el material sea publicado.

Las empresas que estén contemplando la adquisición de sistemas computarizados o televisivos de evaluación de personal harán bien en solicitar a los vendedores la documentación que ampare algunos de los puntos anteriores a fin de incrementar las probabilidades de realizar una buena adquisición.

¿INVERSIÓN O DESPERDICIO?

Cualquier herramienta (en cualquier campo) debe aportar beneficios. En caso contrario se convierte en un desperdicio de tiempo, dinero y esfuerzo. Por ejemplo, si un estado financiero no refleja aceptablemente la situación de la empresa, las decisiones resultantes pueden ser catastróficas. Se dice que una de las razones de la crisis económica actual es la

información insuficiente sobre las reservas nacionales respecto a la moneda norteamericana.

En varias empresas se encontró, después de realizar los estudios pertinentes, que habían estado tomando decisiones exactamente a la inversa de lo aconsejable por basarse en instrumentos inadecuados de evaluación, aumentando sus índices de rotación de ese personal, con los costos consiguientes de reclutamiento, capacitación, etcétera.

Así, el uso indiscriminado de tests puede constituir un desperdicio considerable. En Medicina no es suficiente emplear cualquier análisis, sino aquel apropiado para realizar un mejor diagnóstico de la posible enfermedad. En otras palabras, no basta aplicar cualquier instrumento de evaluación, sino debe ser el apropiado para el puesto.

Existen investigaciones en Estados Unidos donde se ha mostrado el ahorro de muchos millones de dólares en las empresas cuando se utilizan los tests adecuados. Se ha encontrado también en diversas investigaciones que la sola utilización de la entrevista no es suficiente. De hecho, es uno de los instrumentos más empleados pero ineficientes si no se estructura adecuadamente respecto al puesto y las personas han sido entrenadas al respecto.

Aparte de lo anterior, al adquirir un instrumento de evaluación es necesario contemplar varios elementos adicionales.

Tiempo.

El tiempo necesario para la aplicación es un factor importante. Si un instrumento necesita que los ejecutivos empleen un día por lo menos al precio del sistema es necesario aumentar el tiempo de los ejecutivos evaluados, incluyendo el sueldo y las prestaciones.

Otras herramientas requieren de ejercicios grupales (centros de evaluación o *assessment centers*) con duración de unas horas o varios días.

No necesariamente el menor tiempo implica más calidad ni productividad. Por ejemplo, una herramienta (cuyos vendedores proclaman que en menos de 10 minutos se obtiene una evaluación completa de la persona) resulta muy dudosa, dados los requerimientos mencionados antes respecto a los tests.

Si bien es cierto que en el caso de candidatos externos la empresa no desembolsa remuneración alguna, en la selección interna para ascensos o transferencias sí toma a su cargo este punto.

Otros costos asociados al tiempo de aplicación son, igualmente, la remuneración de las personas encargadas de llevar a cabo la evaluación, el empleo de las instalaciones (aquí puede existir un costo de oportunidad,

pues las salas podrían dedicarse a otros menesteres además de la evaluación), etcétera.

Información.

Otro aspecto trascendente es el relativo a la información ofrecida por el instrumento. La mayoría de los actualmente en uso (computarizados o no) rinden información solamente sobre algunas facetas de la personalidad de los candidatos (aún cuando, como ya se indicó anteriormente, no toda está en relación directa a las necesidades de empresas y organizaciones, si los instrumentos fueron creados para otros campos de la Psicología. Según investigaciones realizadas, en las empresas interesan aspectos tales como los estilos de trabajo en equipos, liderazgo, subordinación, interrelación con otras personas, campos de uso del pensamiento, creatividad, estilos de influencia sobre los demás, etcétera.

Empero, los estilos de comportamiento (personalidad) sólo constituyen una faceta de los requerimientos de un puesto. Es necesario agregar las habilidades y potencialidades.

Muy pocos tests existen para establecer una visión integral entre algunas habilidades fundamentales para los ejecutivos (tales como la toma de decisiones) en el puesto y las características de la personalidad. En el nivel operativo existen algunos tests indicadores de algunas habilidades.

Conclusión

En México, al ingresar a una empresa, se deberían llevar a cabo cursos como el proceso de inducción; con estos cursos el elemento humano comprende que es integrante importante dentro de la organización, sin importar puesto desempeñado, y que su actividad repercute de forma significativa en la misma, para el logro de óptimos resultados.

Se llegó a la conclusión que en la gran mayoría de las empresas hacen falta procesos en donde se interactúe mas y mejor con el personal de nuevo ingreso, donde se señalen aspectos importantes como: responsabilidades, estructura de la empresa, a que se dedica, donde se encuentra ubicada, si cuenta con sucursales, asimismo señalar derechos y obligaciones del empleado o trabajador. Se recomendaría tener un curso, que motive al elemento humano a efectuar cada vez mejor la labor que desempeña para obtener excelentes resultados, independientemente del tamaño o la actividad de la empresa.

No obstante, en la práctica “las interacciones diarias con los compañeros durante el trabajo” parecen ser el factor mas importante para ayudar a los recién llegados a sentirse eficientes. las sesiones de un curso de inducción son útiles para fomentar la lealtad y la identificación con la compañía, este tipo de programas no está correlacionado substancialmente con la satisfacción en el puesto y las intenciones de los recién llegados para quedarse con la empresa. En cambio si fueron muy importantes las relaciones de los empleados nuevos con sus compañeros.

METODOLOGIA

Objetivo.

Comprobar si la inducción proporciona un estímulo de motivación dentro de cualquier organización.

Planteamiento del problema.

La inducción es una actividad que genera motivación en los empleados de las organizaciones.

Hipótesis.

La inducción es una actividad que siempre motiva a los trabajadores.

Variables.

Independiente: Inducción

Dependiente: Motivación

Selección de la muestra.

30 personas de sexo indistinto

edad de 18 26 años

Característica de la muestra.

Se eligieron personas de edades de 18 a 25 años, sexo indistinto con escolaridad de un rango de primaria a secundaria, no se descartó profesionistas, que al ingresar hayan recibido

un curso de inducción, se llegó a la conclusión de elegir esta muestra debido a que en esta edad es más factible que la organización contrate a los aspirantes que solicitan trabajo, y recientemente han recibido dicho curso.

Instrumento.

El instrumento que se va a utilizar es un cuestionario que se va a practicar a personas que laboran en una empresa que tienen un curso de inducción, de dicho curso se preguntará acerca de cómo se realizó que les pareció y cómo repercutió en su desarrollo dentro de la empresa; este cuestionario constará de 30 preguntas, cada pregunta consta de cinco opciones con un valor de: 5 puntos inciso a, 4 puntos inciso b, 3 puntos inciso c, 2 puntos inciso d y 1 punto inciso e; de acuerdo a los resultados obtenidos se elaborará una tabla y gráficas que muestren los resultados de los cuestionarios.

Recolección de datos.

Se efectuará a través de 30 cuestionarios, con este número se pretende que la información recabada sea lo más objetiva posible.

El objetivo del análisis de los cuestionarios es conocer en qué medida las preguntas nos están aportando datos para poder aceptar o rechazar nuestra hipótesis.

Análisis e interpretación de datos.

El instrumento utilizado fue un cuestionario de 30 preguntas, cada pregunta consta de cinco posibles resultados los cuales son: respuesta A) totalmente de acuerdo valor 5 pts. B) de

acuerdo valor 4 pts. C)indiferente valor 3 pts. D)en desacuerdo valor 2 pts. E)totalmente en desacuerdo valor 1 pto.

Así con este parámetro se obtuvo un panorama general de cual o cuales de las preguntas tengan mayor aceptación y cuales no. El resultado que se obtuvo fue bueno ya que la mayoría de las preguntas oscilaban entre totalmente de acuerdo y de acuerdo lo cual quiere decir que la hipótesis y por lo tanto la inducción es aceptada y forma parte importante del elemento humano al ingresar a la organización en cuestión.

Para ampliar estos datos se presenta a continuación un análisis estadístico de cada una de las preguntas, donde se muestra la frecuencia y el porcentaje para así poder tomar una decisión acerca de la utilidad del proceso de inducción.

Nota importante: se recuerda al lector que aunque la gran mayoría de los datos siguientes se califican con 5 “totalmente de acuerdo” y 4 “ de acuerdo” ; se utilizo toda la escala anteriormente descrita es decir, 3 “indiferente” 2 “en desacuerdo” 1 “totalmente en desacuerdo”

¿Tuviste una buena impresión al ingresar a la empresa en que laboras ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	36.7	36.7	36.7
5	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿Crees que la primera impresión de la empresa en donde vas a laborar sea decisiva en tu desempeño futuro ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	15	50.0	50.0	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Te motivó al desarrollo personal el curso de bienvenida ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	14	46.7	46.7	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Recomendarías a la dirección que efectuará un curso de bienvenida y/o que mejorará constantemente, si ya existe ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	16	53.3	53.3	53.3
5	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Crees que las empresas que dan un curso de bienvenida ,al ingresar tengan menos deserciones, que una empresa que no da dicho curso ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	15	50.0	50.0	53.3
5	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Motiva de alguna forma, un curso donde conozcas aspectos importantes de la empresa donde te vas ha desarrollar ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	15	50.0	50.0	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Dicho curso te alentaría ha desarrollar mejor tu trabajo ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	10.0	10.0	10.0
4	13	43.3	43.3	53.3
5	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Cuando ingresaste a la empresa, te señalaron las obligaciones que ahora desempeñas ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	14	46.7	46.7	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿Te fueron señaladas las reglas de disciplina al ingresar a la empresa ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	15	50.0	50.0	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Sabes que es un curso de inducción ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	14	46.7	46.7	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Te agradecería conocer mas acerca de la inducción ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	16	53.3	53.3	53.3
5	14	46.7	46.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Consideras que tu primera impresión es motivante en tu desempeño futuro ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	13	43.3	43.3	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Consideras un curso de inducción como aspecto importante dentro de la empresa ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	15	50.0	50.0	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Para UD. es motivante un curso de inducción ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	12	40.0	40.0	40.0
5	18	60.0	60.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ En la (s) empresa (s) donde trabajaste tenían implementado un curso de inducción ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	13	43.3	43.3	43.3
5	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ En su opinión toda empresa debería tener un curso de inducción ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	36.7	36.7	36.7
5	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Consideras que es importante conocer la estructura de la empresa ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	36.7	36.7	36.7
5	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Te motiva conocer como esta estructurada el área donde te vas ha desarrollar ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	17	56.7	56.7	56.7
5	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Te orientó alguna persona sobre las actividades que ibas ha desarrollar dentro de la empresa ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	15	50.0	50.0	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Crees que toda empresa debería tener un curso de bienvenida ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	15	50.0	50.0	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Sirve de alguna manera en tu desarrollo y motivación un curso de inducción ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	14	46.7	46.7	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Cuando ingresas a una empresa un curso de bienvenida es motivante ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	14	46.7	46.7	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ La(s) persona(s) que te dieron la bienvenida estaba calificada para desarrollar dicha actividad?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	20.0	20.0	20.0
4	13	43.3	43.3	63.3
5	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Cree que la empresa esté obligada ha orientarte sobre las actividades que ésta desempeña?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	15	50.0	50.0	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Un curso de inducción te da un panorama amplio de cual es la actividad principal de la empresa?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	19	63.3	63.3	63.3
5	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Las actividades que actualmente desarrollas son como te las describieron en el curso de inducción ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	14	46.7	46.7	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ El curso de bienvenida te ayudo ha conocer la política de la empresa ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	15	50.0	50.0	50.0
5	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Te señalaron tus derechos como trabajador en el curso de inducción ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	3.3	3.3	3.3
4	13	43.3	43.3	46.7
5	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ En el curso de inducción te orientaron a quien acudir en caso de un problema ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	19	63.3	63.3	63.3
5	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

¿ Sirvió de alguna manera, el curso de inducción, para ambientarte a tu nuevo empleo ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	11	36.7	36.7	36.7
5	19	63.3	63.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	
Total	30	100.0		

Tomando en cuenta los resultados obtenidos tenemos una media general de 4.5 y una moda de 5; estos datos indican que la mayoría de las personas (al menos en esta empresa) a las que se les aplicó el cuestionario contestaron entre “totalmente de acuerdo” (5) y “de acuerdo” (4). Por consiguiente se puede decir que las personas están de acuerdo en el curso de inducción , este curso motiva al nuevo empleado ha realizar su trabajo de la mejor forma posible, además de que conoce su posición dentro de la empresa, a la empresa misma, cual es su actividad, si tiene sucursales, su ambiente, jefes y compañeros; asimismo es motivante conocer cual es el entorno en el cual el nuevo empleado se va ha desarrollar y las actividades que va ha realizar.

Resultados

Los resultados que se obtuvieron, reflejan la imperiosa necesidad de establecer un curso de inducción a las personas que ingresan a una empresa, las personas al recibir una grata bienvenida les da seguridad además de reflejar la organización que existe y los motiva a permanecer en ella, sin embargo cuando no existe ningún aliciente o guía la persona, en muchos casos aprende por si sola la estructura en la que se encuentra inmerso; esto conlleva a que la actividad que desarrolla dicha persona la efectúe en forma retrasada o deficiente retrasando o vulnerando el proceso de trabajo y consecuentemente la empresa en donde labora.

Cuestiones sin respuesta.

Sin duda alguna el proceso de inducción en una organización tiene un papel relevante, la relevancia consiste en un desarrollo mas integral del elemento humano y por lo tanto de las

empresas; la cuestión es ¿si la inducción ofrece tantas ventajas, por qué la gran mayoría de las empresas no implementa este proceso?

Conclusión

La inducción es un proceso que motiva a seguir al trabajador en la organización cuando este tiene una perspectiva de como será su trabajo en el futuro, cuál va a ser su medio ambiente en el cual se va a desarrollar quienes van a ser sus compañeros, jefes, cuales van las áreas con las que va a tener contacto frecuente, prestaciones, derechos, obligaciones; la inducción debería estar presente en cualquier organización con el fin de guiar al nuevo trabajador a su nuevo puesto de trabajo, así mismo orienta y motiva a la persona a realizar su trabajo de la mejor forma posible. Se comprobó que en la organización donde se lleva a cabo dicho proceso el elemento humano sabe cuales son sus actividades, sabe a que se dedica la organización, con cuantas áreas cuenta, si tiene sucursales, como surgió la organización, conoce los diferentes departamentos y sabe a cual de ellos pertenece y las funciones que debe de realizar se comprobó efectivamente que la inducción motiva y es de una gran utilidad para el trabajador y para la organización de la cual va a formar parte.

La hipótesis se lleva a cabo es decir; la inducción, es una actividad que siempre motiva a los trabajadores, por todo lo anterior podemos decir que sí.

Bibliografía.

Metodología de la investigación
Roberto Hernández Sampieri 2da. Edición
México Mc. Graw Hill.

Administración De Recursos Humanos,
Fernando Arias Galicia, 2da. Edición
México Trillas 1987.

Administración De Personal
Gary Dessler. Traducción Esther
Fernandez Alvarado. Edit. Prentice-Hall,

ARIAS GALICIA, Fernando
Introducción A La Técnica De Investigación
En Ciencias De La Administración Y Del
Comportamiento. 3ra Edición Trillas, 1982.

Administración Moderna De Personal 1
Joaquín Rodríguez Valencia
Ed. Ecasa

Administración, David R. Hammpton
Editorial Mc. Graw Hill 3ra edición
751 páginas Mexico D.F.

Nueva Ley Federal del Trabajo Berbera Editores
30 edic. México D.F. Páginas 430.

Manual de Inducción Reino Aventura.

Anexo "1"

Cuestionario

En el siguiente cuestionario se utilizo la escala siguiente : A 5 pts. "totalmente de acuerdo"
B 4 pts. "de acuerdo" C 3 pts. "indiferente" D 2 pts. "en desacuerdo" E 1 pts. "totalmente en desacuerdo"

1- ¿Tuviste una buena impresión al ingresar a la empresa en que laboras ?

A----- B----- C----- D----- E-----

2- ¿Crees que la primera impresión de la empresa en donde vas a laborar sea decisiva en tu desempeño futuro ?

A----- B----- C----- D----- E-----

3-¿ Te motivó al desarrollo personal el curso de bienvenida ?

A----- B----- C----- D----- E-----

4 ¿Recomendarías a la dirección que efectuará un curso de bienvenida y/o que mejorará constantemente, si ya existe ?

A----- B----- C----- D----- E-----

5- ¿Crees que las empresas que dan un curso de bienvenida ,al ingresar tengan menos deserciones, que una empresa que no da dicho curso ?

A----- B----- C----- D----- E-----

6-¿ Motiva de alguna forma, un curso donde conozcas aspectos importantes de la empresa donde te vas ha desarrollar ?

A----- B----- C----- D----- E-----

7-¿ Dicho curso te alentaría ha desarrollar mejor tu trabajo ?

A----- B----- C----- D----- E-----

8-¿ Cuando ingresaste a la empresa, te señalaron las obligaciones que ahora desempeñas ?

A----- B----- C----- D----- E-----

9- ¿Te fueron señaladas las reglas de disciplina al ingresar a la empresa ?

A----- B----- C----- D----- E-----

10-¿ Sabes que es un curso de inducción ?

A----- B----- C----- D----- E-----

11-¿ Te agradaría conocer mas acerca de la inducción ?

A----- B----- C----- D----- E-----

12-¿ Consideras que tu primera impresión es motivante en tu desempeño futuro ?

A----- B----- C----- D----- E-----

13-¿ Consideras un curso de inducción como aspecto importante dentro de la empresa ?

A----- B----- C----- D----- E-----

14-¿ Para UD. es motivante un curso de inducción ?

A----- B----- C----- D----- E-----

15-¿ En la (s) empresa (s) donde trabajaste tenían implementado un curso de inducción ?

A----- B----- C----- D----- E-----

16-¿ En su opinión toda empresa debería tener un curso de inducción ?

A----- B----- C----- D----- E-----

17-¿ Consideras que es importante conocer la estructura de la empresa ?

A----- B----- C----- D----- E-----

18-¿ Te motiva conocer como esta estructurada el área donde te vas ha desarrollar ?

A----- B----- C----- D----- E-----

19-¿ Te orientó alguna persona sobre las actividades que ibas ha desarrollar dentro de la empresa ?

A----- B----- C----- D----- E-----

20-¿ Crees que toda empresa debería tener un curso de bienvenida ?

A----- B----- C----- D----- E-----

21-¿ Sirve de alguna manera en tu desarrollo y motivación un curso de inducción ?

A----- B----- C----- D----- E-----

22¿ Cuando ingresas a una empresa un curso de bienvenida es motivante ?

A----- B----- C----- D----- E-----

23-¿ La(s) persona(s) que te dieron la bienvenida estaba calificada para desarrollar dicha actividad?

A----- B----- C----- D----- E-----

24-¿ Cree que la empresa esté obligada ha orientarte sobre las actividades que ésta desempeña?

A----- B----- C----- D----- E-----

25-¿ Un curso de inducción te da un panorama amplio de cual es la actividad principal de la empresa?

A----- B----- C----- D----- E-----

26-¿ Las actividades que actualmente desarrollas son como te las describieron en el curso de inducción ?

A----- B----- C----- D----- E-----

27-¿ El curso de bienvenida te ayudo ha conocer la política de la empresa ?

A----- B----- C----- D----- E-----

28-¿ Te señalaron tus derechos como trabajador en el curso de inducción ?

A----- B----- C----- D----- E-----

29-¿ En el curso de inducción te orientaron a quien acudir en caso de un problema ?

A----- B----- C----- D----- E-----

30-¿ Sirvió de alguna manera, el curso de inducción, para ambientarte a tu nuevo empleo ?

A----- B----- C----- D----- E-----