



Ciudad Obregón, Sonora, 01 de noviembre de 2012

Instituto Tecnológico de Sonora
P r e s e n t e .

El que suscribe Ana Marcela Lugo Valenzuela, por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad, que soy autor y titular de los derechos de propiedad intelectual tanto morales como patrimoniales, sobre la obra titulada Diseño de un manual de inducción para una institución educativa de Bachillerato, en lo sucesivo "LA OBRA", misma que constituye el trabajo de tesis que desarrolle para obtener el grado de Licenciado en Administración en ésta casa de estudios, y en tal carácter autorizo al Instituto Tecnológico de Sonora, en adelante "EL INSTITUTO", para que efectúe la divulgación, publicación, comunicación pública, distribución y reproducción, así como la digitalización de la misma, con fines académicos o propios del objeto del Instituto, es decir, sin fines de lucro, por lo que la presente autorización la extiendo de forma gratuita.

Para efectos de lo anterior, EL INSTITUTO deberá reconocer en todo momento mi autoría y otorgarme el crédito correspondiente en todas las actividades mencionadas anteriormente de LA OBRA.

De igual forma, libero de toda responsabilidad a EL INSTITUTO por cualquier demanda o reclamación que se llegase a formular por cualquier persona, física o moral, que se considere con derechos sobre los resultados derivados de la presente autorización, o por cualquier violación a los derechos de autor y propiedad intelectual que cometa el suscrito frente a terceros con motivo de la presente autorización y del contenido mismo de la obra.

Ana Marcela Lugo Valenzuela
Ana Marcela Lugo Valenzuela



Certificado No. ATR0179
Vencimiento 13/12/14



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA
Educar para Trascender

“MANUAL DE INDUCCIÓN PARA EL CENTRO DE ESTUDIOS
TECNOLÓGICO INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS No. 69”

Tesis

Que para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresa

Presenta

Ana Marcela Lugo Valenzuela

Ciudad Obregón, Sonora;

noviembre de 2012

DEDICATORIA

A DIOS:

Por tu guía, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para cumplir mis objetivos. Por haberme dado el placer de contar con todos mis seres queridos en este momento tan importante de mi vida.

A MI MADRE:

A ti mamá por haberme dado el regalo más grande que se pudiera pedir; la vida, por darme tu amor incondicional a cada instante y enseñarme los valores de la familia, a ti mamá que eres mi inspiración y modelo a seguir, gracias por apoyarme en todos los momentos de mi vida, son tantas cosas que has hecho por mí que no terminaría de agradecerte nunca, simplemente doy gracias a dios de haberme dado la bendición y placer de tener una madre como tú, con todo el amor del mundo, gracias mamá.

A MI PADRE:

A usted mi agradecimiento por haberme dado su apoyo, comprensión y confianza. Gracias.

AGRADECIMIENTOS

AL ITSON:

Por ser mi alma máter, sitio donde adquirí los conocimientos necesarios para formarme como un profesional, por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

A MI ASESOR:

Por toda su grandiosa aportación y ayuda, por su experiencia y tiempo, factores muy importantes para la realización de este trabajo.

A MIS MAESTROS:

Por su valiosa enseñanza durante toda mi carrera, por darme las herramientas necesarias para forjarme como todo un profesional.

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado al Centro de Estudio Tecnológico Industrial y de Servicio No. 69 (CETIS 69) tiene como objetivo realizar un manual de inducción, para todas aquellas personas que formaran parte de ella y también para los empleados que ya son parte de la institución. Con la finalidad de que cada nuevo integrante conozca aspectos importantes como su misión, visión, funciones, reglas y políticas etc., información que le servirá como base fundamental para que de esa forma se integre adecuadamente a la organización y con el personal que la conforma, dando rápido inicio al desarrollo de sus actividades. Para conocer la problemática fue necesario aplicar un instrumento al personal de la institución, que arrojó que la empresa necesitaba un manual de inducción, ya que el personal no conocía información como la misión, visión, políticas de calidad, valores, entre otras cosas.

En el capítulo I, se muestra como se identifica la problemática en la institución, para conocer las áreas de oportunidad, fue necesario trabajar con la norma de Consejo de Normalización y Certificación de competencias Laborales (CONOCER). Dicha problemática se demuestra por la escases de información para los empleados que inician a laborar. Por último se obtiene el objetivo en el cual se desarrolla un manual de inducción como herramienta de apoyo para los empleados.

El capítulo II, se presenta el fundamento teórico, en esta etapa se muestran los temas que se utilizaron para la realización del manual. Dichos información se respaldó ante dos autores y se plasmo una aportación propia. Los temas utilizados fueron: administración de Recursos Humanos, inducción, manuales administrativos, manual de inducción.

En el capítulo III, se describe la institución a la que se realizara el manual de inducción. Además de mostrar el instrumento que se utilizó para conocer la problemática que existía. Así como el procedimiento que se realizó para solucionar la problemática.

Capítulo IV, muestra los resultados que arrojaron los instrumentos aplicados en la institución, la cual fue realizar un manual de inducción que sirva para integrar a los trabajadores. Además de presentar las discusiones con teorías de autores reconocidos

Por último en el capítulo V, se muestra la conclusión a la que se llegó la investigación realizada, demostrando la importancia de contar con su propio manual de inducción. Así mismo se le hizo algunas recomendaciones a CETIS No.69, para su mejor funcionamiento en el área de recursos humanos.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
INDICE	vi

CAPITULO I INTRODUCCION

1.1 Antecedentes	8
1.2 Planteamiento del problema.....	9
1.3 Justificación.....	10
1.4 Objetivo	11

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Administración de Recursos humanos	12
2.1.1 Concepto	12
2.1.2 Importancia.....	13
2.2 Inducción.....	14
2.2.1 Definición.....	14
2.2.2 Objetivo	16
2.3 Manuales Administrativos.....	16
2.3.1 Concepto	17
2.3.2 Objetivo	18
2.3.3 Clasificación	19
2.4 Manual de Inducción	22
2.4.1 Definición.....	23
2.4.2 Objetivo	24
2.4.3 Elementos del Manual	25

CAPITULO III METODO

3.1 Sujeto	29
3.2 Materiales.....	29
3.3 Procedimiento	32

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1 Resultados	33
4.2 Discusión.....	34

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	37
5.2 Recomendaciones.....	38

ANEXO	39
--------------------	----

BIBLIOGRAFÍA	59
---------------------------	----

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente capítulo da a conocer la importancia de que los empleados conozcan información de la empresa por medio del manual de inducción. Se hace mención de los antecedentes que es donde se desarrolla el propósito del estudio, el planteamiento del problema, la justificación sobre lo que se quiere lograr en la investigación del proyecto, y un objetivo que es la realización de un manual de inducción.

1.1 Antecedentes.

Una de las actividades más importantes del ser humano en una empresa, es trabajar en equipo para alcanzar los objetivos esperados. Para lo anterior es importante que el empleado conozca claramente el objetivo de la empresa. Así mismo las empresas deben de trabajar con las actividades diarias para guiar a sus empleados en la realización correcta de sus labores, alcanzando así el objetivo esperado.

Es necesario que el empleado se sienta integrado a la empresa, ya que eso traerá grandes beneficios tanto para el trabajador como para la misma. El empleado se podrá desenvolver fácilmente en las actividades que le corresponda y la empresa lograr las metas esperadas.

Hoy en día empresas reconocidas de la localidad muestran la falta de Inducción al nuevo integrante, resultando que el empleado desconozca

información de la empresa a la cual pertenecerá. La información que debe de conocer son: las actividades que debe desempeñar, la estructura organizacional, reglas, políticas, objetivos, entre otra información necesaria.

En el Centro de Estudios Tecnológico Industrial y de Servicios No. 69 (CETIS No. 69) se realizó una consultoría en la cual se detectó algunas problemáticas, una de ellas y la más importante fue la falta de información de la institución hacia los empleados al iniciar a laborar. Para encontrar esta problemática se trabajó mediante la Norma (CONOCER), la cual se utilizó para encontrar áreas de mejora.

1.2 Planteamiento del problema.

Uno de los departamentos principales de una empresa es recursos humanos, ya que es el encargado de reclutar, seleccionar, realizar la descripción de puestos y de evaluar el desempeño humano, entre otras funciones. Con la falta de las actividades de este departamento sería una empresa a la deriva, debido a que es el encargado de seleccionar correctamente a los trabajadores de acuerdo a sus habilidades y actitudes. Una vez que se cuenta con el trabajador seleccionado es importante darle a conocer la empresa, integrarlo de tal modo que el trabajador conozca la razón de ser, a donde quiere llegar, los antecedentes históricos, bajo qué valores trabajan, las reglas que tendrán que cumplir, las políticas de la empresa y la responsabilidad que tiene a su cargo.

Es por ello que se trata de mejorar la problemática que existe en CETIS 69, los empleados desconocen de la información sobre la institución, ya que al iniciar a laborar no se les brindó la información necesaria para que el empleado se integrara. Siendo así motivos que afectan a la institución, pudiendo influir en el comportamiento de los trabajadores, el desempeño sus actividades, la falta de interés para cumplir los objetivos, e irresponsabilidad de parte del trabajador.

Por medio de la consultoría realizada se detectaron las necesidades primordiales de la institución, arrojando la siguiente pregunta

¿Como les puede brindar la información necesaria a los empleados que inician a laborar en la empresa?

1.3 Justificación.

Con el fin de mejorar en el desarrollo de la empresa se realiza la siguiente investigación para proporcionar una oportunidad de mejora, que sirva a los nuevos empleados conocer la información necesaria.

La inducción no es una barita mágica que pueda solucionar problemas, pero si guía al trabajador a realizar sus actividades. Es una necesidad y una herramienta de ventajas ya que nunca está de más aprender información que nos beneficiara a todos.

Es importante ayudar en la preparación del nuevo integrante a su adaptación y encaminarlo a la responsabilidad de acuerdo a las necesidades de la empresa en la que se desempeñara, fidelidad, respeto, compromiso, lealtad. Principalmente los beneficios serán para los empleados y la institución. Ya que los empleados podrán integrarse a la institución y dirigirse sin ningún problema con sus jefes, conocer las instalaciones, los horarios, la historia, políticas, etc. Y la institución se beneficiara con el solo hecho de que sus empleados conozcan el objetivo de la institución y trabajen para lograrlo.

Es de gran ayuda contar con un manual de inducción en las empresas sin importar el tamaño de ella. El manual sirve para que los empleados se integren más rápido a la empresa. Toda institución debe de tener plasmada la información en un documento, en un folleto, hoja de bienvenida, video etc. Para que el empleado conozca la información de la institución y se integre rápidamente a ella, para lograr los objetivos que se desean.

Al no realizar el manual de inducción la empresa seguirá sin una herramienta que sirva a los nuevos empleados para integrarlos a la institución.

1.4 Objetivo.

Desarrollar un manual de inducción como herramienta para los nuevos empleados del CETIS 69, con la finalidad de darles a conocer la información necesaria que les será de suma importancia para su desenvolvimiento en la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En este capítulo podremos conocer información de los distintos temas relacionados con el objetivo de este trabajo, como el concepto de Recursos Humanos, inducción, manuales administrativos, manual de inducción. Dicha información respaldada por autores reconocidos.

2.1 Administración de Recursos humanos.

Hoy en día la administración de recursos humanos es importante para cualquier empresa sin impórtate su giro, ya que es la encargada de coordinar al recurso humano que existe dentro de una empresa y de buscar nuevos aspirantes para ocupar puestos vacantes dentro de ellas.

2.1.1. Concepto.

La administración de recursos humanos se establece en cualquier tipo de organización no importa el tamaño ni a lo que se dedique. Se encarga desde buscar al personal adecuado hasta capacitarlo, de acuerdo a cada uno de los puestos que sea necesario.

Para **Ivancevich (2005)**, la administración de recursos humanos es la función de las organizaciones que facilita el mejor aprovechamiento de las personas (empleados) para alcanzar las metas de compañías e individuos. Haya o no haya en la empresa una función o departamento de recursos humanos, todos los gerentes deben interesarse en las personas.

Para **Castro (2001)**, define a la administración de recursos humanos como el conjunto racional y armónico de políticas, funciones y procedimientos orientados a mejorar la productividad la eficiencia del trabajador en el marco de las posibilidades que ofrece la utilización de los recursos materiales y técnicos para satisfacer los objetivos institucionales y las aspiraciones del trabajador.

En base a los dos autores mencionados la administración de recursos humanos se encarga de la organización del elemento humano para lograr las metas que la empresa desea obtener. Además de organizar al personal también se encarga de la contratación, inducción y capacitación de los empleados, entre otras funciones más.

2.1.2. Importancia

Es de suma importancia la administración de recursos humanos, ya que se pueden evitar algunos errores relacionados con el personal que labora en la institución.

Ivancevich (2005) dice: la importancia estratégica de la administración de Recursos Humanos se deriva de la aplicación de varios conceptos fundamentales. Por ejemplo:

- Analizar y resolver problemas desde el punto de vista de las utilidades, no solo del servicio.
- Evaluar e interpretar costos y beneficios de los temas de la ARH, como productividad, salarios y prestaciones, reclutamiento, capacitación, ausentismo, traslado al extranjero, despidos, juntas y encuestas de opinión.
- Preparar informes sobre las soluciones de la ARH a los problemas de la empresa.

- Capacitar al personal de recursos humanos y enfatizar la relevancia estratégica de la ARH y el hecho significativo de colaborar con las utilidades de la empresa.

Robbins (2010) la administración de recursos humanos es importante por tres razones:

- Puede ser una importante fuerza de ventajas competitivas, como se ha concluido en varios estudios.
- La administración de recursos humanos es una parte importante de las estrategias de la organización.
- Se ha descubierto que la manera en que una organización trata a su gerente afecta en gran manera su desempeño.

Tomando en cuenta las definiciones de los autores, el departamento de recursos humanos es importante ya que es el encargado de tratar el recurso más importante de una organización “los empleados”. También es el encargado de establecer estrategias para mantener un ambiente agradable de trabajo.

2.2 Inducción.

La inducción se encarga de envolver a sus nuevos empleados en un nuevo ambiente laboral y brindarle información actualizada de la empresa. Es de suma importancia la utilización de este medio, sin importar el tamaño de la institución.

2.2.1 Definición.

Según **Grados (2001)**, es una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la institución, 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.

Si se proporciona una buena inducción general a la empresa, pero sobre todo al puesto, se podrían obtener las siguientes ventajas de acuerdo con la revisión bibliográfica:

En cuanto a la empresa:

- reduce costos de reclutamiento y selección.
- crear una actitud favorable para la empresa.
- Hace que la persona sujeta de inducción sienta que pertenece al grupo.

En cuanto al puesto:

- Permite que el individuo realice con facilidad sus labores.
- Labora con más seguridad en sus tareas.

Alles (2001) “El tiempo invertido en la inducción de un nuevo empleado es una pieza fundamental de la relación futura; no es un tema menor y debe fijarse una política. Cada compañía puede hacerlo en forma diferente, a “su” estilo, pero debe existir de un modo u otro”.

Las empresas pueden utilizar diferentes métodos para realizar la inducción unos de ellos puede ser:

- Curso
- Video
- folleto
- Manuales de inducción

En conclusión la inducción es una etapa donde te instruyen al iniciar a laborar en una institución, en la cual por medio de un folletos, cuadernillos, videos. Etc. Te brindaran información que será necesaria para tu desenvolvimiento día con día.

2.2.2 Objetivo

El proceso de inducción tiene diversos objetivos, entre los que sobresalen los siguientes: **Rodríguez (2002)**.

- Ayudar a los empleados de la organización a conocer y auxiliar al nuevo empleado para que tenga un comienzo productivo.
- Establecer actitudes favorables de los empleados hacia la organización, sus políticas y su personal.
- Ayudar a los nuevos trabajadores a desarrollar un sentimiento de pertenencia y aceptación para generar entusiasmo y elevar la moral.

Para **Robbins (2010)**, los objetivos de la inducción son los siguientes:

- Familiarizar al empleado con los objetivos de la unidad de trabajo.
- Aclarar como el empleado contribuye a lograr los objetivos de la organización.
- Informar al nuevo empleado sobre la historia, filosofía de trabajo, políticas, normas, prestaciones, formas de pago, etcétera.

Como se puede observar los dos autores muestran definiciones muy similares, en las cuales demuestran que el objetivo del proceso de la inducción es integrar a los nuevos empleados a formar parte de una organización. Dándoles a conocer información actualizada, y brindándoles apoyo para generar entusiasmo en sus labores.

2.3 Manuales Administrativos.

Existen diferentes tipos de manuales administrativos en México. Un manual es un documento que contiene información, sirve como medio de comunicación para transmitir a los miembros de una agrupación información sobre la empresa.

Tiene como objetivo difundir la información de la empresa para realizar mejor el trabajo en una organización. La información se une de la manera mas fácil que se le pueda brindar al empleado como puede ser en folleto, libro, electrónico, videos etc.

2.3.1. Concepto

Rodríguez (2002) según Continolo G. define al manual como: “una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser la rutas por las cuales opera todo el aparato organizacional, es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funciones y actividades.

Según **Hernández (2002)** un manual es un libro que se tiene a mano. Es un documento que contiene información valida y clasificada sobre una determinada materia de la organización.

Los Manual administrativos son un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio, etc.”

El contenido de los manuales depende del asunto que se trata y del uso que se piensa darle. De acuerdo con las circunstancias, los distintos tipos de manuales necesitaran mas o menos detalles preliminares o de introducción, así como una parte instructiva que tendrá que ser mas o menos extensa.

Como se muestra los manuales administrativos son herramientas que sirven como apoyo para el personal que forma parte de una institución. Ya que en ellos se muestra información actualizada que será necesaria para la organización y desarrollo del personal.

2.3.2 Objetivo.

Rodríguez (2002) El objetivo de los manuales administrativos, es señalar en forma sistemática la información administrativa. De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Para **Herrera (2007)**, entre los objetivos de los manuales administrativos destacan:

- Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.
- Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.

- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.

Asumiendo las definiciones anteriores, los manuales administrativos se encargan de instruir al personal brindándoles información actualizada y precisa. Además de verificar el desempeño de las actividades, enseñanza y capacitación del personal.

2.3.3 clasificación.

Los manuales pueden ser de diferentes tipos. **Rodríguez (2002).**

Por su contenido.

- **Manual de historia:** Su objetivo es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado contribuye a que el personal comprenda mejor a la organización y lo motiva a sentirse parte de ella.
- **Manual de organización:** Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.
- **Manual de políticas:** Se proponen describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- **Manual de procedimientos:** Su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la

actividad operativa del organismo. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos para realizar su trabajo.

- **Manual de contenido múltiple:** Cuando el volumen de actividades, o del personal, o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente que se elabore uno de este tipo. Un ejemplo de manual de contenido múltiple es el de políticas y procedimientos, en él se combinan dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo se puede combinar con dos o más conceptos, por lo que se tienen que separar en secciones.
- **Manual de adiestramiento o instructivo:** Su objeto es explicar las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, por lo común son más detallados que un manual de procedimientos. El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario sabe muy poco o nada de los temas que en él se explican. Por ejemplo: un manual de adiestramiento explica cómo se debe de ejecutarse el encendido de la terminal de la computadora y emitir su señal, mientras que en un manual de procedimientos omitirá esta instrucción y comenzará como el primero paso activo del proceso. El manual de adiestramiento también incluye técnicas programadas de aprendizaje o cuestionarios de autoevaluación para que el usuario compruebe su nivel de comprensión.
- **Manual técnico:** Contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal relacionada con esa función. Un ejemplo de este tipo de manual es el manual técnico de sistemas y procedimientos.

Por función específica.

- **Manual de producción:** Su objeto es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación, es decir, la inspección, ingeniería industrial y el control de producción.
- **Manual de compras:** Su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este manual representa una útil fuente de referencia para los compradores, especialmente cuando se presentan problemas fuera de lo común. Por ejemplo: un comprador puede estar interesado en una válvula esférica de importación, pero no estar seguro de que condiciones específicas tendrá que considerar una fuente extranjera.
- **Manual de ventas:** Su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de dar al personal de compras un poco de referencia sobre todas las decisiones cotidianas.
- **Manual de finanzas:** Su objetivo es determinar las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con el manejo de dinero, protecciones de bienes y suministro de información financiera.
- **Manual de contabilidad:** Su propósito es señalar los principios y técnicas de la contabilidad que se debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera, entre otros.
- **Manual de crédito y cobranzas:** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están las siguientes:

operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de las operaciones de crédito, entre otros.

- **Manual de personal, empleado, inducción o bienvenida:** Su objetivo es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como también para posterior entrenamiento, este manual es especialmente útil para niveles intermedios u operativos. Estas son las características que deben de contener los manuales: actividades que desarrolla la empresa, breve reseña histórica, objetivos generales de la organización, derechos y obligaciones de los empleados, prestaciones, etc.

En conclusión los manuales administrativos se clasifican según la información que se le desea brindar a los empleados, ya que es una herramienta donde se le puede proporcionar información actualizada del área que desean. Existen manuales de organización, de políticas, de compras entre muchos más. Los manuales existen con la finalidad de facilitar a los empleados el desarrollo de sus actividades dentro de la organización.

3.1 Manual de Inducción.

La inducción es la parte donde la empresa integra al nuevo empleado a formar parte de ella. En empresas organizadas desde el primer día se les proporciona el material donde se muestra la información de la empresa, así como las reglas, políticas, objetivos, misión, visión, etc. información que será de mucha importancia que el empleado conozca para que su desempeño sea el deseado.

El objetivo de la inducción es:

- Que el nuevo empleado conozca al personal.
- Que reciba información sobre la empresa.
- Aclarar los objetivos de la empresa
- Que el empleado tenga una impresión favorable hacia la empresa.

3.1.1. Definición

El manual de inducción se realiza en empresas para darles a conocer a los nuevos empleados, la misión, visión, antecedentes, historia, reglas, políticas, entre otra información de suma importancia para un nuevo empleado.

Para **Dessler (2001)**. Al inducir a los empleados nuevos se les proporciona la información básica de los antecedentes que requieren para desempeñar su trabajo en forma correcta; por ejemplo, información relativa a las reglas de la compañía. La inducción de hechos, forma parte del proceso de socialización del empleador para los empleados nuevos. La inducción es el proceso permanente para influir a todos los empleados por la organización y sus departamentos.

Los empleados nuevos por lo general reciben un manual o material que tratan de asuntos como el horario de trabajo, las revisiones del desempeño, como aparece uno en la nomina y las vacaciones, así un recorrido por las instalaciones, otra información en los manuales por lo general incluyen las presentaciones de los empleados, las políticas del personal, la rutina diaria de los empleados, la organización y el funcionamiento de la compañía y las medidas y reglas de seguridad.

Es el proceso en el que el nuevo empleado conoce a fondo a la empresa, se realiza mediante un manual que contiene información relevante de la empresa, como los antecedentes, misión, visión, valores, presentación del personal, objetivos, puestos, etc.

Según **Mercado (2004)** la inducción es un proceso dinámico consiste en impartir programas de orientación a los nuevos elementos de la organización, al personal antiguo cuando este es promovido de un puesto a otro, así como cuando se introducen nuevos métodos de trabajo, con el objeto de elevar la productividad, la eficiencia, la calidad de sus relaciones con su nuevo trabajo y su desarrollo personal. La inducción puede llegar a minimizar errores, pérdidas y gastos,

además de crear en el nuevo elemento agradables sentimientos de seguridad y de aceptación que encauzaran sus actitudes de manera positiva.

Por ultimo se entiende por manual de inducción, la actividad donde se orienta a los nuevos integrantes de una organización. Brindándoles información actualizada sobre historia de la empresa, misión, visión, valores, políticas, organigrama, horario de trabajo, etc.

3.1.2. Objetivo

El objetivo del manual de inducción es que el empleado se sienta parte de la empresa conociendo a los jefes y al personal en general, las actividades de su puesto, horario de trabajo, reglas, etc.

Para **Mercado (2004)** un objetivo es aquello que se desea lograr, un fin deseado, ya sea particular o total. En el caso de la inducción, el objetivo consiste en proporcionar la información que necesita el nuevo empleado para ayudarlo a adaptarse satisfactoriamente a su trabajo y a llegar a sentir entusiasmo por la organización. En su esfuerzo para formar empleados satisfechos y productivos, toda organización hace por lo menos tres cosas:

- 1) Definir las condiciones del trabajo.
- 2) Familiarizar detalladamente al empleado con las exigencias de su tarea.
- 3) Esforzarse por engendrar entre los empleados confianza en la empresa y en sus propias capacidades para realizar el trabajo.

Entre los principales objetivos de la inducción se mencionan los siguientes:

- 1) Facilitar la adaptación de los nuevos empleados al ambiente de trabajo.
- 2) Dar al personal toda la información necesaria sobre la organización, su historia, sus políticas, reglamento, servicios y productos.
- 3) Desarrollar en el personal actitudes positivas hacia su trabajo, sección, departamento, jefes y compañeros.

- 4) Demostrar a los empleados el interés de la empresa por su integración al núcleo de trabajo.
- 5) Despertar sentimientos de satisfacción en el trabajo y de orgullo por la organización.

Como se puede observar, estos objetivos no están dirigidos únicamente a la inducción del personal de nuevo ingreso, sino a la que también es promovido de un área a otra dentro de la misma organización.

Rodríguez (2002). Dice en esencia los manuales administrativos contribuyen un medio de comunicación de las decisiones administrativas, por lo tanto, su propósito es señalar en forma sistemática la información administrativa.

El manual permite cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisa las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicación y detectar omisiones.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

El objetivo de los manuales es tratar que el nuevo empleado se sienta integrado a la organización a la que pertenecerá. Además de brindarles información actualizada para que el empleado se sienta conforme y satisfecho con su trabajo.

3.1.3. Elementos del Manual

Un manual es un material que se le brinda al todo el personal nuevo que ingresa a la empresa, por ello es necesario que cuente con un índice, bienvenida,

información general de la empresa y una despedida. Para que sea una inducción formal.

Según el autor **Castro (2001)** el contenido de programa consiste en toda la información útil al nuevo empleado para conocer mejor la organización de la cual ya forma parte. A continuación se presenta una serie de actividades que debe comprender un programa de inducción.

Ayuda técnica: Para poder impartir un programa de inducción puede usarse como material: folletos películas, fotos, transparencias, grabaciones y cualquier tipo de material informativo e ilustrativo, así como cualquier combinación de los mismos. Los llamados folletos de bienvenida contribuyen una ayuda técnica, y en ellos se contemplan los puntos mencionados en la introducción en el departamento de personal; por lo tanto, dichos folletos deben tener las siguientes características:

1. Ser amistoso
2. Conviene que sean lo mas gráficos posibles, ya que cuando mas tenga de redacción son más difíciles de ser leídos.
3. Debe estar dividido en secciones, ya que el solicitante buscara en el muchas cosas, y si no las encuentra perderá el interés en el.
4. No debe contener promesas de cosas que no se van a conceder, porque el efecto es contrario al que se busca.
5. No se debe sustituir a la instrucción, sino solo ser un auxiliar de la misma.

El manual de bienvenida debe de contener los siguientes puntos:

- Índice
- Prologo
- Historia de la organización
- Características de la organización
- Su estructura organizacional
- Sus productos
- Objetivos generales
- Aspectos generales del trabajo
- Políticas generales

Índice: Tiene como objetivo enumerar las partes que forman el manual de bienvenida.

Prólogo: Es la investigación del empleado con la organización en una forma breve.

Historia de la organización: Da un enfoque general de la evaluación de la organización, desde su función hasta la actualidad.

Características de la organización: Se refiere a la ubicación de la organización, tanto interna como externamente.

1. El papel que desempeña la organización dentro de la industria.
2. El tipo de bienes y servicios que ofrece.
3. El tipo de mercado que satisface.

Su estructura organizacional: La importancia de este punto consiste en dar a conocer al nuevo empleado la estructura organizacional, la magnitud de la empresa en cuanto a:

1. Instalaciones
2. Sucursales
3. Ubicación

Sus productos: tipos de productos que fabrica y evolución de los mismos.

Objetivos generales: estos objetivos generales dependerán del tipo y de la naturaleza de la organización, y se busca con esto establecer los objetivos o metas que tanto la organización como el empleado tendrá que alcanzar.

Aspectos generales del trabajo:

- Amabilidad y cortesía: son bases para crear una buena imagen ante el público.
- Presentación y superación personal: son características que la organización exige al personal.
- Asistencia y puntualidad: son características de la responsabilidad del personal hacia la organización.
- Integración de la organización: es el conocimiento del modo interno de proceder en cuanto a: sueldo, calificación de mérito, hora de trabajo, comedor y descansos, horas extras, días de descanso y vacaciones, premios, comunicación, prestaciones.

Políticas generales: son normas específicas que establece la empresa para guiar a los empleados en la consecución de los objetivos establecidos con anterioridad.

Rodríguez (2002) opina que para elaborar el manual es esencial conocer lo que deseamos elaborar. Para ellos el analista planteara las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el objetivo de la organización al crear este manual?
- ¿Qué beneficios proporcionara el manual a los usuarios?
- ¿Qué espero yo lograr de mi departamento con este manual?

Una vez determinado los objetivos habrá que ponerlos por escrito; cada tipo de manual tiene su razón de ser. Además, todos los manuales administrativos tienen un propósito en común: obtener mejores resultados. Posteriormente se comenzara a elaborar el manual comenzando por procesar la información.

Preparación de un borrador de manual. Se debe elaborar un borrador del manual y ponerlo a consideración de los directivos de la empresa, de los jefes de departamento y eventualmente de algunos empleados clave.

Elaboración del manual. Con los datos anteriores uniformar criterios tanto en la presentación de los datos como en la terminología que se utilice para expresarlos con el fin de mantener un sentido de continuidad y de unidad.

Numeración de páginas. Después de seleccionar el formato hay que elegir entre tres métodos como numerar las páginas.

En conclusión para realizar un manual de inducción es necesario vaciar información útil relacionada con la empresa. Dicho manual debe de contener: portada, el objetivo del manual, bienvenida, filosofía de la empresa, despedida, entre otros puntos importantes que se le quiera dar a conocer.

III. MÉTODO

Este capítulo contiene el procedimiento que se utilizó para realizar el manual de inducción que se elaboró al Centro de Estudios Tecnológico Industrial y de Servicios No. 69, escuela que se dedica a dar educaciones a cientos de alumnos de la localidad.

3.1 Sujeto.

El sujeto para la realización del manual de inducción es el Centro de Estudios Tecnológico Industrial y de Servicios No. 69, se encuentra establecida en la calle Constitución y Francisco Villanueva Calzada, en la colonia Benito Juárez. Dicha institución se dedica a formar jóvenes profesionales que participen activamente en el desarrollo académico y económico de la región, con una experiencia de 30 años de trayectoria.

La institución está a cargo del Director Noé Arnulfo Sánchez Padilla, que es el encargado de tomar decisiones y tiene a su cargo a más de 50 empleados incluyendo maestros y personal administrativos.

3.2 Materiales.

Para elaborar el manual de inducción a la organización, fue necesario el conocimiento que se tiene en el departamento de recursos humanos, y al aplicar instrumentos que ayudaron a obtener información por parte de los empleados.

El instrumento que fue aplicado a los empleados consto de 12 preguntas para conocer que tanto conocían a la empresa. Los temas que se trataron fueron los siguientes:

- Antecedentes, cinco preguntas del instrumento trataron de este tema que sirvieron para ver que tanto conocen los empleados a la organización.
- Organización, tres de las preguntas constaron de la organización de la empresa, para saber si los empleados conocían la jerarquización de los puestos de la institución.
- Reglas, dos preguntas se trataron del reglamento de la institución para ver si los empleados conocían el reglamento y si se los proporcionaron al iniciar a trabajar.
- Capacitación, dos de las preguntas trataron de la capacitación, para conocer el motivo por el cual existen problemas en las actividades de la situación.

A continuación se muestra el cuestionario que se aplicó a los empleados del CETIS No. 69.

CUESTIONARIO

1. Conoces los antecedentes del CETIS 69?
2. Al iniciar a laborar te brindaron información sobre los antecedentes? (si tu respuesta es no pasa a la pregunta núm. 4)
3. De que manera te brindaron la información?
4. Te a servido conocer la información?
5. Crees que es importante saber sobre su historia, valores, misión, etc.?
6. Al iniciar a laborar te brindaron información sobre la jerarquización de los puestos?
7. Sabes con quien dirigirte si tienes algún problema?
8. Conoces a los jefes de departamento?
9. Al iniciar a laboral te brindaron el reglamento?
10. Conoces cada una de las cláusulas del reglamento?
11. Al iniciar a laborar te dieron una capacitación? (si tu respuesta es si pasa a la pregunta núm. 12)
12. La capacitación que te brindaron te sirvió para el desenvolvimiento en tu trabajo?

3.3 Procedimiento.

Para elaborar el manual de inducción fue necesario realizar los pasos siguientes:

1. Como primer paso, se platico con el director de la institución para pedir autorización, en la cual se solicita información necesaria para poder encontrar áreas de oportunidades, que se puedan solucionar.
2. Segundo paso, por mediante la norma (CONOCER) se encontraron algunas áreas de oportunidad, donde una de ellas fue la falta de información hacia los empleados que inician a laborar y para los empleados que ya se encuentran.
3. En le tercer paso, se aplicó una herramienta que se desarrollo mediante la problemática que existía en la institución, un cuestionario que cuenta con 12 preguntas. Las cuales tratan de ver que tanta información conocen de la organización.
4. En cuarto paso, se trabaja bajo los fundamentos teóricos de autores reconocidos en los temas de administración de recursos humanos, manuales administrativos, inducción, etc. Con el fin de sustentar el proyecto en el que se está trabajando.
5. Finalmente se inicio con el diseño y la elaboración del manual de inducción, mismo que fue aprobada por el director del plantel. Para posteriormente ponerlo en implementación con los empleados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

En el presente capítulo se muestran los resultados que se obtuvieron, al realizar el análisis de información del CETIS No.69. Proponiendo realizar un manual de inducción para todo los nuevos empleados. Así mismo discutir mediante los resultados que se obtuvieron, mediante los autores utilizados en el marco teórico.

4.1 Resultados.

Los resultados que arrojaron los instrumentos aplicados, fue elaborar un manual de inducción y ponerlo en práctica, para todos los nuevos empleados que entran a laborar dentro de la institución.

El contenido del manual es el siguiente: Se inicia con la portada del manual identificando así lo que es. Posteriormente con el Objetivo del manual, ahí se les explica el propósito que tiene el manual para el nuevo empleado, seguido por la bienvenida que se le da al formar parte de la institución, Quienes son, misión y visión de la organización, bajo que valores y políticas trabajan, así como información del nivel jerárquico de los empleados, prestaciones e instalaciones del plantel. Por último se muestra la despedida, esperando que le sirva de ayuda para el desenvolvimiento dentro de la institución.

Dicha herramienta tiene como finalidad darle a conocer al nuevo empleado los aspectos importantes como lo es la Misión, Visión, reglas, políticas, organigrama

etc. Ya que esta información le ayudara a integrarse mas rápido a la organización, y saber dirigirse con quien dirigirse. Se muestra el manual de inducción en el anexo 1, pág. 41.

4.3 Discusión.

Al elaborar el manual de inducción fue necesario utilizar definiciones y teorías de autores reconocidas, fue necesario conocer la definición, objetivo y elementos que contiene el manual.

El manual de inducción es una herramienta de suma importancia para la empresa, por medio de la búsqueda teórica que se realizo se pudo conocer que según el autor **Mercado (2004)**, la inducción es un proceso dinámico que consiste en impartir programas de orientación a los nuevos elementos de la organización, al personal antiguo cuando este es promovido de un puesto a otro, así como cuando se introducen nuevos métodos de trabajo, con el objeto de elevar la productividad, la eficiencia, la calidad de sus relaciones con su nuevo trabajo y su desarrollo personal. Es por ello la importancia que tiene el manual dentro de las organizaciones.

Para que un manual cumpla con sus objetivos es importante que contenga la información adecuada. El autor **Castro (2001)**, comenta que para poder impartir un programa de inducción puede usarse como material: folletos películas, fotos, transparencias, grabaciones y cualquier tipo de material informativo e ilustrativo, así como cualquier combinación de los mismos. Los llamados folletos de bienvenida contribuyen una ayuda técnica, y en ellos se contemplan los puntos mencionados en la introducción en el departamento de personal; por lo tanto, dichos folletos deben tener las siguientes características:

- Ser amistoso
- Conviene que sean lo mas gráficos posibles, ya que cuando mas tenga de redacción son más difíciles de ser leídos.

- Debe estar dividido en secciones, ya que el solicitante buscará en el muchas cosas, y si no las encuentra perderá el interés en el.
- No debe contener promesas de cosas que no se van a conceder, porque el efecto es contrario al que se busca.
- No se debe sustituir a la instrucción, sino solo ser un auxiliar de la misma.

El manual debe de contener los siguientes puntos:

- Índice
- Prologo
- Historia de la organización
- Características de la organización
- Su estructura organizacional
- Sus productos
- Objetivos generales
- Aspectos generales del trabajo
- Políticas generales

El autor Salvador Mercado no menciona la parte donde se le da la bienvenida, despedida al empleado por parte del gerente o dueño de la empresa. Es importante para que el empleado se sienta comprometido con la organización y parte de ella.

Así mismo es importante conocer el objetivo del manual de inducción para su elaboración. Según **Mercado (2004)** consiste en proporcionar la información que necesita el nuevo empleado para ayudarlo a adaptarse satisfactoriamente a su trabajo y a llegar a sentir entusiasmo por la organización.

Entre los principales objetivos de la inducción se mencionan los siguientes:

1. Facilitar la adaptación de los nuevos empleados al ambiente de trabajo.
2. Dar al personal toda la información necesaria sobre la organización, su historia, sus políticas, reglamento, servicios y productos.
3. Desarrollar en el personal actitudes positivas hacia su trabajo, sección, departamento, jefes y compañeros.
4. Demostrar a los empleados el interés de la empresa por su integración al núcleo de trabajo.

5. Despertar sentimientos de satisfacción en el trabajo y de orgullo por la organización.

Sin embargo es importante que se mencione como objetivo, que el empleado al conocer la información se lleve una buena imagen de la organización.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo trata sobre el desenlace que se obtuvo al realizar el manual de inducción al CETIS No. 69, así como también las recomendaciones que se le establece a la institución.

5.1 Conclusiones.

Por medio de los instrumentos aplicados dentro de la organización se pudo detectar que sus empleados desconocen mucha de la información necesaria para un empleado, ya que al iniciar a trabajar por primera vez no se les brindó un manual de inducción o una herramienta de bienvenida.

Es de suma importancia para una organización contar con su propio manual de inducción, ya que es una herramienta que sirve para dar a conocer aspectos importantes de la misma como misión, visión, antecedentes, objetivos, políticas etc., información para que el empleado se integre rápido y adecuadamente a sus labores.

Por lo tanto se elaboró un manual de inducción, con el objetivo de que el empleado tenga un concepto claro de lo que es la institución, a lo que se dedica, a donde quiere llegar, de quien depende, quienes son los jefes, entre otras.

Por último se pudo concluir que el objetivo de este trabajo fue alcanzado, ya que al realizar el manual de inducción, los empleados pudieron conocer la información necesaria para poder integrarse al equipo de trabajo.

5.2 Recomendaciones.

Es recomendable para el Centro de Estudios tecnológicos industrial y de servicios No. 69 poner en práctica el manual de inducción para todo los empleados de la institución, sin importar que no sean de nuevo ingreso, ya que los empleados que ya existían, no se les brindo una inducción al ingresar a ella.

Como el encargado de reclutar y seleccionar al personal es el de recursos humanos es necesario que se le capacite, ya que es la persona indicada para darles el manual de inducción y explicarle sobre toda la información que contiene. Por ello se deberá dar una capacitación breve, para que conozca con amplitud los temas que trata el manual.

Es importante poner en marcha el manual de inducción, ya que permite integrar al nuevo personal y al ya existente, dándoles a conocer su cultura, su historia, su filosofía, objetivos, etc.

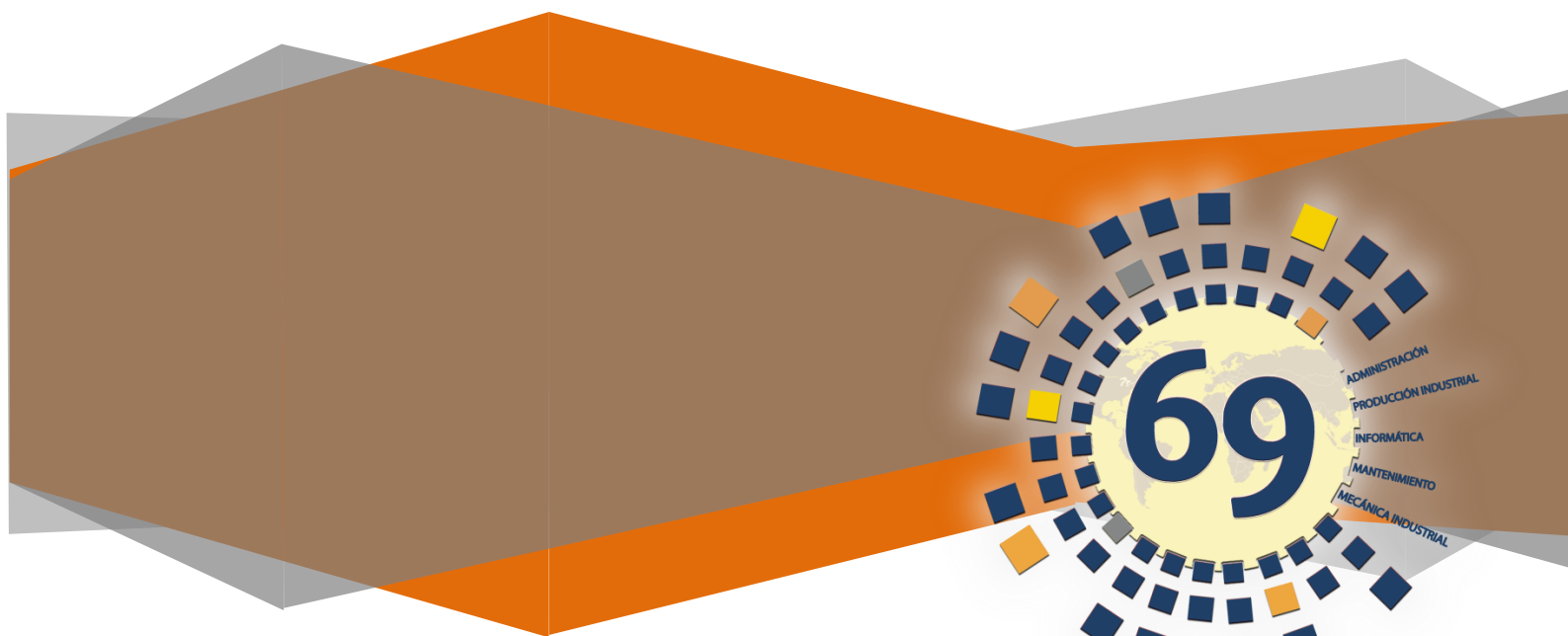
Ya finalizado el curso de inducción es importante que a todo el personal se le aplique un pequeño examen para ver que tanta información adquirieron del curso, o para conocer si se logro el objetivo.

Se recomienda que se actualice una vez al año el manual de inducción, ya que requiere de información actualizada como los nombres y puestos de los jefes, las políticas, reglas, calendario de trabajo e instalaciones del plantel.

ANEXO

CENTRO DE ESTUDIO TECNOLOGICO INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS No. 69

MANUAL DE INDUCCION



CD. OBREGON, SONORA.

CETis

Contenido del Manual

- ✓ Objetivo del manual
- ✓ Bienvenida
- ✓ ¿Quiénes somos?
- ✓ Misión, visión
- ✓ Valores, política de calidad
- ✓ Especialidades que ofrecemos
- ✓ Directores de jefes
- ✓ Organigrama
- ✓ Prestaciones
- ✓ Instalaciones
- ✓ Despedida

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene como propósito dar a conocer a los trabajadores de nuevo ingreso información necesaria para que el empleado se familiarice con la institución. En el encontrará información como misión, visión, valores, políticas, planes de estudio, prestaciones, instalaciones, entre otros datos importantes que les será de gran ayuda para desplazarse en su trabajo diariamente.

.

BIEVENIDA

El Centro de Estudios Tecnológico industrial y de servicios No. 69 y el personal que labora le da una cordial bienvenida.

A partir de hoy usted forma parte de este equipo profesional de trabajo, será parte fundamental para llevar a cabo los objetivos de la institución. Formar Técnicos Profesionales, con base en una Educación Tecnológica Industrial.

Atentamente:

ING. NOE ARNULFO SANCHEZ PADILLA

¿QUIENES SOMOS?

El Centro de Estudios Tecnológico Industrial y de Servicio No. 69, se ubica en la calle Constitución y Calzada Francisco Villanueva Castelo, de la colonia Benito Juárez, en Ciudad Obregón Sonora, pertenece a la ***Dirección General de Educación tecnológica Industrial***, dependiente a la sub-secretaría de Educación Media Superior.





La Dirección General de Educación Tecnológica Industrial es una dependencia adscrita a la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS), dependiente de la Secretaría de Educación Pública

que ofrece el servicio educativo del nivel medio superior tecnológico. El 16 de Abril de 1971 es publicado en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo presidencial por el que se modifica la estructura orgánica administrativa de la SEP y se da paso a la creación de a DGETI, en agosto de ese mismo año se publican las funciones que tendrá esta institución y se integran a ella los centros de capacitación para el trabajo industrial, escuelas tecnológicas industriales, los centros de estudios tecnológicos en el Distrito Federal y los centros de estudios tecnológicos foráneos.

Actualmente la DGETI es la institución de educación media superior tecnológica más grande del país, con una infraestructura física de 433 planteles educativos a nivel nacional, de los cuales 168 son CETIS y 265 CBTIS; ha promovido además la creación de al menos 288 CECyTEs, mismos que operan bajo un sistema descentralizado.

Tenemos como objetivo formar bachilleres técnicos y técnicos profesionales que desarrollen, fortalezcan y preserven una cultura tecnológica y una infraestructura industrial y de servicios que coadyuven a satisfacer las necesidades económicas y sociales del país.

Misión

“Formar Técnicos Profesionales capaces de incorporarse a una sociedad productiva, con base en una educación Tecnológica Industrial”

Visión

“Fortalecer permanentemente nuestra presencia en la comunidad como principal institución formadora de individuos promotores de progreso con una alta conciencia social”



Valores

Disciplina: Es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien

Justicia: Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia.

Fortaleza: Es la virtud que ayuda a vencer con valor los peligros y los obstáculos en la vida.

Honestidad: Consiste en comprometerse y expresarse con coherencia y autenticidad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

Prudencia: Es expresar la voluntad de no juzgar sin conocer y cuidar nuestras acciones.

Solidaridad: Cuando dos ó más personas se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común, hablamos de solidaridad

Puntualidad: Es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones.

Respeto: Es la consideración de que alguien tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo.

Política de la Calidad

“En el CETIS # 69 estamos comprometidos con una educación integral de excelencia, que en base a la mejora continua, garantice a nuestros jóvenes el éxito y la calidad”

Con una experiencia de más de 27 años, forjando jóvenes bachilleres profesionales que participan activamente en el desarrollo académico y económico de nuestra región.



Especialidades que ofrecemos:

El centro de Estudios tecnológico industrial y de servicios No.69, Ofrece las siguientes especialidades a sus aspirantes:

Administración de recursos humanos

Formar especialistas capaces de diseñar, implantar y evaluar estrategias que contribuyan al máximo aprovechamiento de las potencialidades del recurso humano, a fin de contribuir al incremento de la competitividad.

Mecánica

Desempeñará funciones de supervisión, operación, e instalación de máquinas de producción de bienes de capital, llevando a cabo la programación del mantenimiento de partes y accesorios de los equipos.

Informática

Es un técnico capaz de plantear, organizar y supervisar los sistemas de procesamiento, manejo y estructuración de datos en los procesos contables, administrativos, con un criterio técnico, económico, social y humanístico encaminado a lograr una mayor eficiencia.

Mantenimiento

Prestar servicios en áreas de mantenimiento automotriz, capaces de proporcionar mantenimiento al automóvil moderno, que exige cada vez mayor y mejor preparación tanto en áreas mecánicas como en electrónica y electricidad.

Producción industrial

Es el conjunto de procesos y actividades que tienen como finalidad transformar las materias primas en productos elaborados.

DIRECTORIO DE JEFES

ING. NOE ARNULFO SANCHEZ PADILLA

noearnulfosp@hotmail.com

DIRECTOR

LIC. RENE CANTU BELTRAN

Renecantu69@hotmail.com

JEFE DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

LIC. JESUS ALEYDA HIGUERA SANCHEZ

Jaleyda@hotmail.com

JEFE DE SERVICIOS DOCENTES

ING. JUAN CARLOS ADAME RAMOS

jadameramos@hotmail.com

JEFE DE SERVICIOS ESCOLARES

LIC. CARLOS CASTELO GIL

Ccastelo_69@hotmail.com

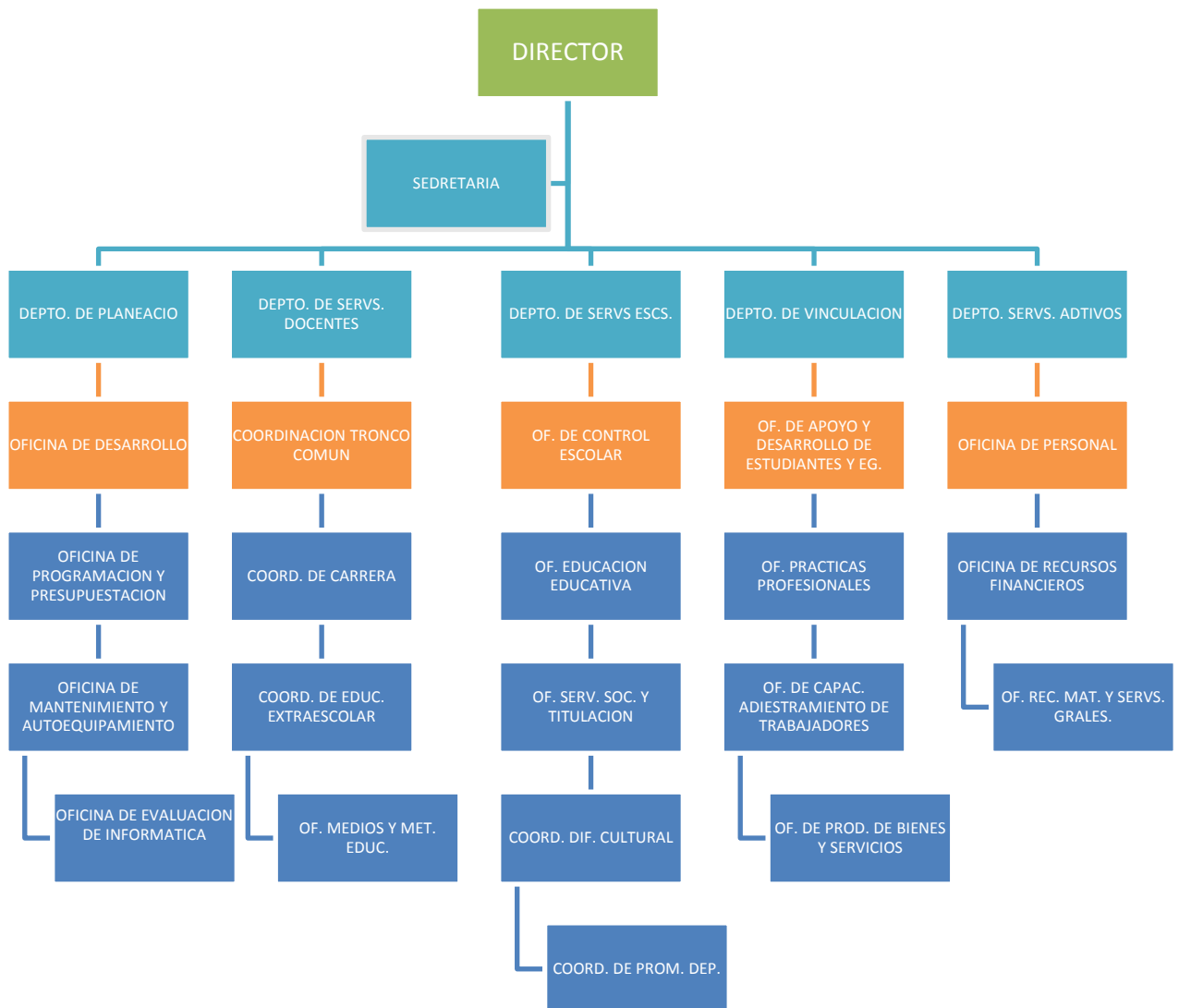
JEFE DE VINCULACIÓN CON EL SECTOR PRODUCTIVO

LIC. ALMA GLORIA DIAZ SANCHEZ

Diazalmagoria@hotmail.com

JEFE DE PLANEACIÓN

ORGANIGRAMA



PRESTACIONES

FUNDAMENTOS LEGALES DE LAS PRESTACIONES QUE OFRECEN:

- 1.- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado
- 2.- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- 3.-Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Publico Federal.
- 4.-Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- 5.-Decreto por el que se establece el Candelario Oficial, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de octubre de 1993.
- 6.-Reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal de la Secretaria de Educación Pública.

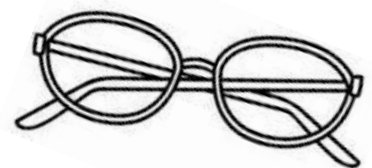
❖ AJUSTE DE CALENDARIO

Es el pago adicional que se otorga para compensar los días de los meses del año que exceden de 30.



❖ ANTEOJOS O LENTES DE CONTACTO

Esta prestación se otorga para la adquisición de Antojos o Lentes de Contacto.



❖ APARATOS ORTOPÉDICOS, AUDITIVOS, SILLAS DE RUEDAS Y PROTESIS

Esta prestación se otorga para la adquisición de Aparatos Ortopédicos, Auditivos, Sillas de ruedas y Prótesis.

❖ AYUDA DE DESPENSA

La despensa es una ayuda económica que se otorga para coadyuvar a elevar la capacidad adquisitiva de bienes de los trabajadores



❖ AYUDA PARA LA ADQUISICIÓN DE LIBROS POR EL DÍA DEL MAESTRO

Esta prestación consiste en proporcionar una ayuda económica para la adquisición de libros, con motivo de la celebración del Día del Maestro.



❖ AYUDA PARA TESIS

Esta prestación se otorga por concepto de ayuda de titulación a nivel Licenciatura o para la Obtención de grados de Maestría o Doctorado, a fin de coadyuvar al desarrollo profesional de los trabajadores.

❖ ESTIMULO POR ANTIGÜEDAD

Estimulo por Antigüedad es la prestación que se otorga al personal por el tiempo efectivo de servicios prestados en el Subsistema.



❖ ESTIMULO POR PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA

El Estimulo por Puntualidad y Asistencia es la prestación que se otorga al personal docente y de apoyo y asistencia a la educación, por

no haber incurrido en faltas de asistencia ni retardos injustificados durante el años (del 1º de enero al 31 de diciembre).

❖ EXENCIÓN DEL PAGO POR INSCRIPCIÓN PARA TRABAJADORES, HIJOS Y CÓNYUGE EN PLANTELES DE LOS SUBSISTEMAS CENTRALES HOMOLOGADOS

Esta prestación, consiste en exentar al personal de los Subsistemas Centrales de la SEP, incorporados al Modelo de Educación Media Superior y Superior, así como a sus hijos y cónyuge, de cubrir el monto de la inscripción, reinscripción o de aquellos pagos que correspondan a estos conceptos, aun cuando se les denomine de diferente manera e incluso de les modifique su importe, en planteles de los mismos Subsistemas.



❖ GRATIFICACIÓN POR JUBILACIÓN

Es la compensación adicional que se otorga al trabajador con motivo de su pensión por jubilación, de retiro por edad y tiempo de servicios o por cesantía en edad avanzada.

❖ MATERIAL DIDÁCTICO

Es una compensación por la adquisición de material escolar que sirva de apoyo en el desarrollo de las funciones pedagógicas.



❖ PAGO DE DIAS DE DESCANSO OBLIGATORIO

Esta prestación consiste en compensar los días oficiales de descanso obligatorio, que coincidan con sábado, domingo o vacaciones.

El calendario oficial establece que son días de descanso obligatorio: 1º de enero

5 de febrero

21 de marzo

1º de mayo

5 de mayo

16 de septiembre

20 de noviembre

1º de diciembre (de cada seis años, con motivo de la transmisión del Poder Ejecutivo Federal) y

25 de diciembre



❖ PAGO DE DIAS ECONOMICOS NO DISFRUTADOS

El pago de Días Económicos No Disfrutados es una prestación que se otorga por no haber disfrutado alguno de los días económicos a que se tiene derecho durante el año, comprendido este del 1º de enero al 31 de diciembre.

❖ PAGO POR DEFUNCIÓN

El pago por Defunción es la prestación de carácter económico, tendiente a recibir los gastos efectuados con motivo de la inhumación o cremación del trabajador fallecido perteneciente a algún Subsistema Central de la SEP, incorporado al Modelo de Educación Media Superior y Superior.

❖ SERVICIO SOCIAL

Servicio médico en el ISSSTE por enfermedades y maternidad para el trabajador al igual que para sus dependientes económicos



❖ VACACIONES

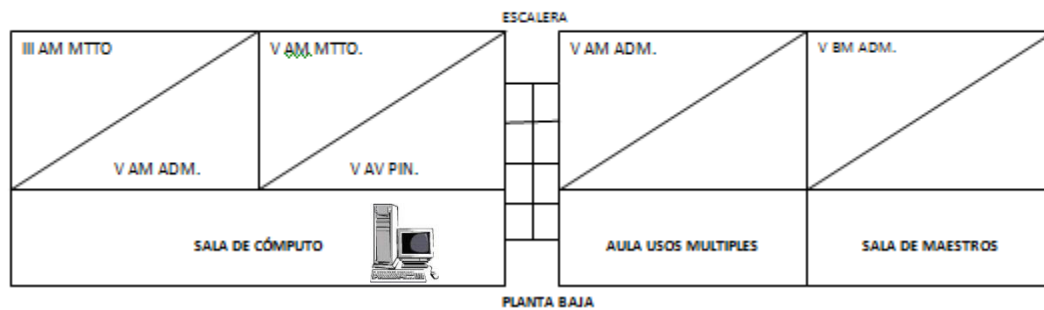
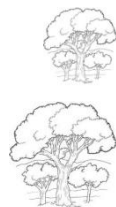
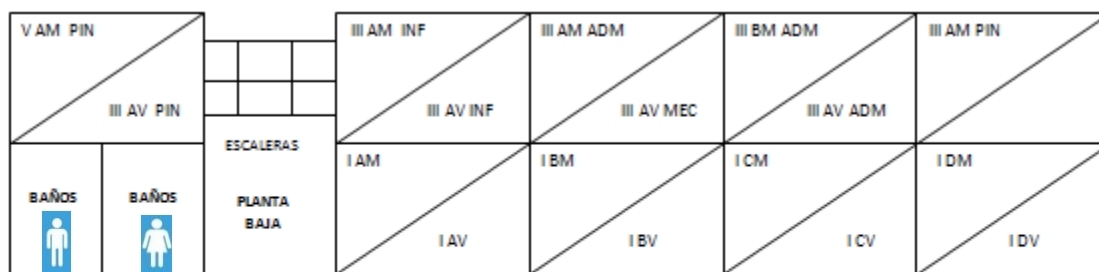
Las vacaciones serán de acuerdo al calendario escolar.



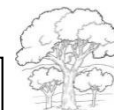
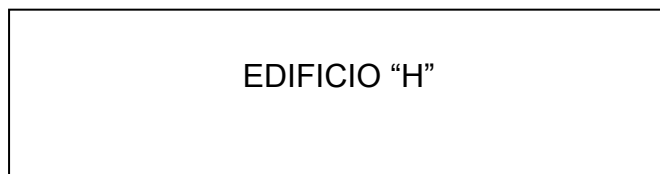
❖ PERSONAL AL QUE SE LE OTORGA

Personal docente y asistencia a la educación adscrito a los Subsistemas Centrales de la SEP, incorporados al Modelo de Educación Media Superior y Superior, cuyo nombramiento en la plaza(s) que le corresponda(n) sea definitivo (C = 10) y/ o provisional (C =95) con o sin titular.

INSTALACIONES



PLANTA BAJA



DESPEDIDA

Esperamos que este Manual te sirva de ayuda para el desenvolvimiento en la institución y lo consideres como un apoyo y guía más para tu integración. Te reiteramos que dentro CETIS No. 69 , consideramos a nuestros compañeros de trabajo como uno de los más preciados valores en la organización.

En un dado caso que surja alguna otra duda o comentario acerca de este manual, favor de hacérsela llegar a tu jefe inmediato superior, quien te atenderá de la manera más atenta posible.

¡BIENVENIDO!

Bibliografía

Alles Martha, Dirección estratégica de Recursos Humanos, gestión por competencias”, editorial granica año 2001.

Dessler, Gary. Administración del personal, 8va Edición, Editorial Pearson Educación, 2001.

Grados, Jaime A. Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal” 2ª edición manual moderno, 2001.

Hernández Orozco Carlos, análisis administrativo Técnicas y métodos, 2002.

Herrera Haroldo, Licenciado en Administración de Empresas, con Maestría en Reingeniería y Tecnologías de Aseguramiento. Catedrático Universitario en Maestrías y Post-gradados; Consultor y capacitador, en las áreas de recursos humanos, 2007.

Ivancevich, John M. Administración de recursos humanos, 1era edición, Editorial: Mc Graw Hill Interamericana, México, 2005.

Mercado Salvador. Administración Aplicada, teoría y práctica, Editorial: Limusa, 2004.

Rodríguez Valencia Joaquín. Como elaborar y usar manuales administrativos, Editorial Thompson Learning, México, 2002.

Robbins Stephen P. Administración, Edición: Octava, Editorial: Prentice Hall, 2010.