



REDICODER



## LA IMPORTANCIA DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN, EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO

**Claudia Raquel Corral Mendivil**  
**Mtra. Maribel Guadalupe Gil Palomares**  
**Mtra. Raquel Ivonne Velasco Cepeda**  
**Mtra. María Lourdes Serrano Cornejo**

### Resumen

En la actualidad se requiere que toda empresa sin importar su tamaño ni giro al que va dirigido, proporcione al empleado de nuevo ingreso una inducción antes de empezar a laborar, en la que se ofrezca información relevante de la organización, sus derechos y obligaciones como trabajadores, así como de las actividades en las que participará. El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en un Hotel de ciudad Obregón y aplicando el proceso de consultoría en el periodo mencionado anteriormente, se realizó un prediagnóstico y un diagnóstico que contempló un cuestionario de 10 preguntas dicotómicas para los empleados, donde ellos señalaron que no se les ofreció una inducción al momento de ingresar a laborar y al platicar con ellos se presentaba una ausencia de información relevante de la organización, por lo que el objetivo fue elaborar un programa de inducción, que permita al empleado de nuevo ingreso incorporarse de manera idónea y oportuna al trabajo en el Hotel. Primero se recolectó la información necesaria del hotel y posteriormente se asignaron las actividades que se llevarían a cabo durante el programa con sus respectivos tiempos de ejecución así como los requerimientos y se elaboró el programa de inducción. Se incluyó un manual de inducción (tríptico) donde se utilizaron técnicas visuales para que fuera más atractivo para el nuevo empleado. Esta herramienta es valiosa dentro de toda la organización ya que la inducción es un instrumento administrativo muy importante que logra influir positivamente en la eficiencia y satisfacción del empleado.

### Antecedentes y marco de referencia

La sociedad de hoy es cada día más demandante, en ámbitos como la seguridad, el empleo, y la salud, factores que se consideran prioritarios y en los cuales se ha logrado bastante. A pesar de los logros y avances en estos campos, aun hay otros a los cuales prestar atención, sobre todo a problemas que se consideran resueltos. Hablando de esto en el campo laboral, nos referimos al

tema de la inducción, aun mas claro a los programas de inducción, los cuales son fundamentales en el proceso de adaptación de los nuevos empleados, de hecho esto influye en la decisión de abandonar o no la empresa. Cuando se necesita una rápida familiarización con los procesos y procedimientos en el puesto, el empleado decide renunciar al sentirse incapaz si no recibió una buena inducción, y eso es precisamente lo que se debe evitar, al brindarle al nuevo empleado, la confianza y seguridad que la buena inducción le proporciona.

La atención al cliente, es la característica más importante de las empresas y comercios del sector servicios, por esto, los empleados, deben manifestar los valores y comportamiento que identifican a la empresa y que los clientes esperan de ellos, dichos valores y actitudes, se insertan en la persona desde el momento de la inducción.

Son muchos los motivos por los cuales se debe de implementar un programa de inducción.

Según Koontz y Weihrich (2004), un programa de inducción es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoya en presupuestos.

Para Mercado (2003), un programa de inducción es una serie de actividades relacionadas y ordenadas en forma secuencial, que buscan el logro de algún objetivo, tomando en consideración el factor tiempo. Con las anteriores definiciones, vemos que el programa de inducción, puede ser complejo o muy sencillo, todo depende del tamaño de la empresa.

Al elaborar el programa de inducción, las empresas deben tomar en cuenta que este debe cubrir los siguientes objetivos básicos según William y Davis (2001);

- Reducir el nivel de ansiedad y nerviosismo a que se exponen, las personas al ingresar por primera vez a su lugar de trabajo.
- Ofrecer la información necesaria para trabajar en forma cómoda y eficaz.
- Ayudar al nuevo trabajador a comprender los aspectos específicos de su trabajo en la organización.
- Facilitar al personal de nuevo ingreso, los aspectos sobre procedimientos, organización, marco jurídico-laboral propios de la organización.
- Promover la adaptación de las características personales de los nuevos empleados con los demás de la organización.

Por lo anterior, se retomó una investigación realizada en conjunto con alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora, llevada a cabo en un hotel perteneciente al sector servicios, ubicado en Ciudad Obregón. Este hotel opera desde 1989, desde entonces se ha llevado a cabo una inducción poco eficiente, dado que no contaban con un programa de inducción formal.

La inducción es una de las funciones de Recursos Humanos. El propósito de la inducción es que el empleado conozca el lugar donde trabajará, con el fin de reducir la ansiedad que comúnmente experimenta una persona de nuevo ingreso a una organización.

Rodríguez (2000) define la inducción como la orientación de un nuevo empleado, respecto a la organización y su ambiente de trabajo.

Mercado (2003) define la inducción como el conjunto de actividades que se realizan dentro de la administración de personal con el objeto de guiar, orientar e integrar al elemento nuevo al ambiente de trabajo

Se puede concluir que la Inducción son todas aquellas actividades que se deben de realizar, con el fin de orientar e integrar al nuevo trabajador con su ambiente laboral y sus compañeros de trabajo. La inducción 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 las empresas, etc.

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 de pronto inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extraños a él. El desconocimiento de todo ello puede afectar en forma negativa su eficiencia así como su satisfacción. Entonces, la propia organización debe preocuparse por informar al respecto a todos los nuevos elementos, y establecer planes y programas cuyo objeto será acelerar la integración del individuo, en el menor tiempo posible, al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

Un buen programa de administración de recursos humanos que establezcan un sistema técnico de selección de personal quedaría inconcluso si descuidara la importancia y trascendencia que implica la recepción del personal de nuevo ingreso, la información que se le proporciona y su progreso en el trabajo. Es pues necesario establecer un programa de inducción del nuevo trabajador.

Como se puede observar los programas de inducción en las empresas son de suma importancia porque ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la misma. Disminuye la gran tensión y

nerviosismo que lleva consigo el nuevo trabajador, ya que tiende a experimentar sentimientos de soledad e inseguridad.

El proceso de inducción incluye una serie de etapas, que considera el procedimiento a seguir para llevar a cabo la Inducción al nuevo empleado. En la Tabla 1 se muestra un cuadro comparativo de diversos autores los cuales plantean el proceso de inducción.

Tabla 1 Cuadro comparativo de Proceso de Inducción

Rodríguez (2000)	Sherman, Bohlander, Snell (2001)
<p>I. Inducción al departamento de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias</li> <li>• Películas</li> <li>• Proyecciones de transferencia</li> <li>• Visitas a la empresa.</li> </ul> <p>II. Introducción al puesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del nuevo empleado en su área de trabajo.</li> <li>• Descripción del puesto a desempeñar.</li> <li>• Mostrar sitios generales.</li> </ul> <p>IV. Incorporación adecuada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Influir su actividad</li> <li>• Motivar su rendimiento</li> <li>• Adaptación positiva</li> <li>• Lograr estabilidad</li> <li>• Lograr lealtad</li> </ul>	<p>I. Presentación a los empleados.</p> <p>II. Descripción de la capacitación.</p> <p>III. Expectativas de asistencia, comportamiento y apariencia.</p> <p>IV. Condiciones del empleo, como horarios, periodos de pago, etc.</p> <p>V. Una explicación de las obligaciones, normas, y criterios de evaluación del puesto.</p> <p>VI. Reglas de seguridad.</p> <p>VII. Línea de mando</p> <p>VIII. Explicación del propósito y metas estratégicas de la organización.</p>

Fuente elaboración propia 2010

Por lo anterior mencionado, el proceso de Inducción forma parte importante en el recibimiento que se le otorga al nuevo empleado, ya que muestra la secuencia de actividades a seguir para la implementación del programa y manual de Inducción dentro de la organización.

#### Manual De Inducción

En este apartado se menciona la definición de Manual de Inducción, así como su contenido, que ayudará a la mejor comprensión del ya mencionado manual.

##### Definición de manual de inducción

Según Sherman, Bohlander, Snell (2001) el manual de inducción es el proceso formal para familiarizar a los empleados de recién ingreso con la organización, sus puestos y unidades de trabajo.

Según Rodríguez (2000) esta etapa de Inducción se inicia una vez que la organización contrata al nuevo empleado.

El propósito del proceso de inducción es el de adaptar al empleado lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a la políticas de la empresa, etc.

Considerando las definiciones de los autores citados, se puede concluir que el Manual de Inducción es una herramienta útil para el empleado de nuevo ingreso, ya que en él están contenidos los aspectos más importantes de la organización que le permitirán sentirse familiarizado con ella y además el Manual es una fuente de información directa para el empleado, la cual podrá consultar las veces que considere necesarias.

##### Contenido de manual de inducción

El manual de Inducción debe contener los siguientes puntos. En la Tabla 2, se presenta un cuadro comparativo de diversos autores acerca de lo que debe contener un manual de inducción.

Tabla 2: Cuadro comparativo de Contenido de un manual de inducción

Mercado (2003)	Arias (2002)
✓ Índice	✓ Historia de la organización
✓ Prologo	✓ Sus objetivos
✓ Historia de la Organización	✓ Horarios, días de pago.
✓ Características de la organización	✓ Artículos que produce o servicios que presta
✓ Sus productos	✓ Estructura de la organización
✓ Objetivos generales	✓ Políticas de personal
✓ Aspectos generales de trabajo	✓ Prestaciones
✓ Políticas generales	✓ Ubicación de servicios
	✓ Reglamentos interior de trabajo
	✓ Plano de las instalaciones
	✓ Información general.

Fuente: elaboración propia, 2010.

Con base a la información obtenida por los autores anteriormente citados, se obtuvo el siguiente híbrido acerca del contenido del manual de inducción.

- Introducción: se pone un breve párrafo acerca de lo que es el manual en sí y su contenido.
- Bienvenida: se escribe un texto donde se le dé la bienvenida al nuevo empleado, por medio de palabras motivadoras o puede ser también una frase emotiva.
- Historia de la Organización: se describe brevemente la empresa desde su fundación hasta la actualidad.
- Misión, Visión y Valores: elementos que hacen mención acerca de la razón de ser de la empresa, hacia donde quiere llegar y los valores con que se maneja.
- Objetivos: se hace mención de los objetivos generales de la organización para que el empleado tenga conocimiento de ellos y contribuya con su logro.

- Organigrama: contiene los puestos de la empresa, distinguiendo desde el nivel alto hasta el bajo.
- Sus productos: se mencionan los productos y/o servicios que presta la empresa.
- Pagos de sueldo: se le dice al empleado las fechas y forma en que se realizará el pago de su sueldo.
- Prestaciones: incluye las prestaciones que otorga a sus empleados.
- Políticas de personal: se especifican las normas específicas que establece la empresa para guiar a los empleados con el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Reglas: son las prohibiciones existentes en la empresa que no pueden ser quebrantadas porque con ello se genera una sanción
- Información general: se incluye información extra que puede ser relevante para el empleado.
- Ubicaciones: se agrega un mapa o croquis de las instalaciones de la empresa, o bien, puede ser un mapa donde se identifiquen las sucursales en caso de que se tengan.
- Despedida: se agrega una despedida, agradeciéndole al empleado el empezar a trabajar con la empresa.
- Directorio: se hace una lista con los nombres, teléfonos y correos electrónicos de los trabajadores de la empresa.

### Programa de Inducción

En este punto se hace mención acerca de la definición, objetivos y las actividades a realizar dentro de un Programa de Inducción.



Definición: Mercado (2003) define que un programa de inducción es una serie de actividades relacionadas y ordenadas en forma secuencial, que buscan el logro de algún objetivo, tomando en consideración el factor tiempo.

Koontz y Weihrich (2004), define que un programa de inducción son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoyan en presupuestos.

Por lo anterior se puede concluir que un programa de inducción, es aquel que está conformado por una serie de actividades, tiempos y requerimientos que buscan lograr que el empleado de nuevo ingreso se siente identificado y familiarizado con la organización.

En la Tabla 3, se presenta un cuadro comparativo con el punto de vista de diversos autores acerca del objetivo de un programa de inducción.

Tabla 3: Cuadro comparativo de Objetivo de un Programa de inducción.

Mercado (2003)	Rodríguez (2000)
El objetivo de un programa de Inducción es el de impresionar al nuevo empleado de tal manera que sienta que la organización tiene un verdadero interés por su bienestar, además de hacerle sentir que realmente se está realizando un esfuerzo para ayudarlo a adaptarse satisfactoriamente a las exigencias requeridas en su nuevo grupo de trabajo y en las funciones propias del puesto a desempeñar.	<p>Ayudar a los empleados de la Organización a conocer y auxiliar al nuevo empleado para que tenga un comienzo productivo.</p> <p>Establecer actitudes favorables de los empleados hacia la organización sus políticas y su personal.</p> <p>Ayudar a los nuevos trabajadores a desarrollar un sentimiento de pertenencia y adaptación para generar entusiasmo y elevar la moral.</p>

Fuente: elaboración propia, 2010.

Según los autores citados en el cuadro, ambos consideran que el objetivo del programa de Inducción es familiarizar al empleado con la empresa así como también hacerlo sentir parte de ella e involucrarlo con el logro de los objetivos previamente establecidos.

#### Actividades a realizar en un Programa de Inducción

En el presente apartado se describen las actividades a realizar en un programa de inducción, según los siguientes autores.

Según Arias (2002):

- I. Reunión con el personal de nuevo ingreso (mesa redonda) el día de su contratación, primer día de trabajo.
- II. Información y explicación amplia sobre el contenido del manual de bienvenida que contiene los siguientes apartados:
  - Historia de la organización
  - Sus objetivos
  - Horarios, días de pago, etc.
  - Artículos que produce o servicios que presta
  - Estructura de la organización, localizando el puesto en cuestión
  - Políticas de personal
  - Prestaciones
  - Ubicación de servicios: comedor, consultorio médico, etc.
  - Reglamento interior de trabajo
  - Pequeño plano de las instalaciones
  - Información general, que pueda representar interés al nuevo empleado.

Con posterioridad, se realizarán las siguientes actividades:

- Evaluación (mediante un cuestionario elaborado para investigar la información que el personal pudo retener en la sesión recibida)
- Visita a la planta, o a las instalaciones, a fin de que los nuevos empleados se familiaricen con la disposición física de los locales.
- Presentación ante los representantes sindicales, en su caso.
- Presentación con parte del personal de la organización, especialmente con aquel de otros departamentos con los cuales se tendrá contacto o relaciones.
- Información otorgada por el gerente de área, jefe de departamento y/o sección, o supervisor de área.
- Presentación del nuevo elemento a los demás miembros del departamento; de ser posible es recomendable nombrar un compañero que lo auxilie en los detalles que sea necesario conocer más a fondo.
- Información acerca de los detalles propios para la elaboración del trabajo y que refuercen o amplíen lo visto en la sesión de bienvenida.
- Llenado del listado de verificación.
- Entrevista de ajuste.

Según Sherman, Bohlander y Snell (2001)

- I. Presentación a los empleados.
- II. Descripción de la capacitación.
- III. Expectativas de asistencia, comportamiento y apariencia.
- IV. Condiciones del empleo, como horarios, periodos de pago, etc.
- V. Una explicación de las obligaciones, normas, y criterios de evaluación del puesto.

- VI. Reglas de seguridad.
- VII. Línea de mando
- VIII. Explicación del propósito y metas estratégicas de la organización.

Ambos autores manejan conceptos parecidos sobre las actividades a realizar dentro de un programa de inducción, todo esto con el fin de facilitar el entendimiento del empleado acerca del manual de inducción y su integración al ambiente laboral.

#### Ventajas de un Programa de Inducción

En el presente apartado se hace mención de las ventajas del Programa de Inducción. En la Tabla 4, se presenta un cuadro comparativo de diversos autores acerca de las ventajas de un programa de inducción.

Tabla 4: Cuadro Comparativo de Ventajas de Programa de inducción.

Según Mercado (2003):	Según Rodríguez (2000):
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se acelera la integración del personal en el menor tiempo posible al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.</li> <li>• La inducción debe ser dinámica, para que se aplique continuamente a todos los miembros de la organización, y éstos estén actualizados en los cambios que se originen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los empleados de la organización a conocer y auxiliar al nuevo empleado para que tenga un comienzo productivo.</li> <li>• Establecer actitudes favorables de los empleados hacia la organización sus políticas y su personal.</li> <li>• Ayudar a los nuevos trabajadores a desarrollar un sentimiento de pertenencia y adaptación para generar entusiasmo y elevar la moral.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia, 2010.

Con lo anterior citado por los autores, el programa de Inducción otorga al empleado ventajas que lo ayudan a familiarizarse con la organización y sentirse parte de ella, así como también los invita a colaborar de manera favorable y activa con el cumplimiento de los objetivos establecidos.

En este capítulo se presentó información teórica con la cual se fundamenta la investigación.

### **Problema**

Es asombroso que los empleados de una organización, después de tener años laborando aún no conozcan información relevante acerca de su ambiente de trabajo, cabe mencionar que los empleados de hotel se encontraban desconcertados al realizarles un cuestionario con información básica del Hotel.

Los motivos principales por desarrollar este proyecto, surgen al efectuar dos investigaciones dentro del hotel, primeramente se realizó un prediagnóstico para detectar las áreas débiles del hotel, como segunda parte se realizó un diagnóstico a través de encuestas a los empleados que laboran en dicho hotel, con las cuales se puede percibir la falta de conocimiento de sus derechos y obligaciones del trabajador, los antecedentes de la empresa, su estructura organizacional, el reglamento que rige la empresa, lo que se espera de ellos, por lo que se detecta la necesidad de contar con un programa de inducción ya que de ello dependerá que su desempeño, integración y sentido de pertenencia sea de acuerdo a las expectativas esperadas para el puesto.

### **Objetivo**

Diseñar un programa de inducción, que permita al empleado de nuevo ingreso incorporarse de manera idónea y oportuna a la empresa, al puesto y compañeros de trabajo.

### **Método**

Los pasos que se utilizaron para elaborar el programa de inducción son los siguientes.

## Sujetos

Para la investigación del programa de inducción del hotel, se entrevistó a la encargada del área de Recursos Humanos encargada de recibir a personal de nuevo ingreso, de igual manera se aplicaron cuestionarios a 13 empleados de todas las áreas del hotel.

## Materiales

Durante la consultoría al Hotel, se realizó un prediagnóstico en donde se especifica que el área de recursos humanos no cuenta con instrumentos administrativos formalmente establecidos, posteriormente en un diagnóstico mediante la aplicación de los cuestionarios a 13 empleados de todas las áreas del hotel, se detectó que la mayoría de los empleados desconocen información importante como historia de la empresa, procesos, reglas, organigrama.

Se concluyó con un programa de inducción con el objetivo de adaptar al nuevo personal brindándole información necesaria para su nuevo ambiente laboral.

## Procedimiento

El primer paso para la elaboración del programa de inducción fue una investigación bibliográfica de diferentes autores para conocer más del tema.

Se recopiló información como su misión, visión, reglas, organigrama, derechos, prestaciones, horarios de trabajo, fotografías de las áreas del hotel y sus señalamientos, y se diseñó el programa de inducción estableciendo cronológicamente cada una de las actividades.

- Objetivos: se plantearon los objetivos particulares del programa de inducción.
- Actividades: se establecieron las actividades para llevar a cabo cada uno de los puntos del programa.

- Recursos: se asignaron los recursos y herramientas requeridos en cada actividad del programa.
- Tiempos: se le asignó un tiempo específico a todas las actividades.

Elaboración de un manual de bienvenida: se elaboró un manual de bienvenida en un tríptico para el hotel, donde se cubren los siguientes aspectos:

- Historia del Hotel
- Sus objetivos
- Horarios, días de pago.
- Servicios que ofrece.
- Estructura de la organización.
- Prestaciones
- Ubicación de servicios.
- Información general que pueda ser de interés al nuevo empleado.

Elaboración de instrumentos de evaluación. Se diseñaron los instrumentos a utilizar para la evaluación del programa de inducción.

- Cuestionario: este cuestionario evalúa la efectividad del programa de inducción en el nuevo empleado.
- Lista de verificación: incluye todos los puntos a tratar en la ejecución del programa
- Lista de verificación: es una lista para verificar si se cuenta con todo el material requerido para poder dar inicio al programa.
- Presentación de la propuesta ante el encargado de recursos humanos en el hotel, quien impartirá la propuesta al personal de nuevo ingreso.

## **Resultados**

Se elaboró un programa de inducción , con el propósito de lograr de manera rápida y eficiente los objetivos planteados al iniciar con este estudio (ver Anexo 1, 2 Y 3).

El programa de inducción describe cada paso con días y tiempos estimados (ver Tabla 5) para efectuar la ejecución de cada actividad la cual deberá de cumplir la persona encargada de otorgar una inducción formal a todo el personal de la Institución en estudio.

Además, se muestra un manual de inducción (ver Anexo 4), el cual se conforma por aspectos relevantes y esenciales que se darán a conocer al personal de nuevo ingreso y en general a los empleados que tienen antigüedad laboral en la Institución.

El programa de inducción consta además de los siguiente elementos:

- Lista de verificación para verificar si se cuenta con todo el material requerido para poder dar inicio al programa (Anexo 5).
- Lista de verificación para verificar si el instructor cumple con todo los lineamientos del programa de inducción (Anexo 6).
- Cuestionario para evaluar la efectividad del programa de inducción en el nuevo empleado (Anexo 7).



En la tabla 5 se presentan el programa de inducción. Dichas actividades, se realizaron de acuerdo a las posibilidades y objetivos que persigue la empresa. En todas las actividades, se muestra al Gerente general, como el instructor de la actividad. El programa de inducción se imparte en un tiempo estimado de ciento treinta minutos. Cada uno de los puntos de la tabla 5 se desarrollaron en forma muy explícita y se redactó un documento de 33 páginas con el contenido del programa de inducción. Parte de este manual es la tabla 6 que muestra un formato donde se resumen las actividades del punto 2 de la tabla 5.

El programa de inducción debe ejecutarse apegándose, a los tiempos señalados para cada actividad, esto permite que la inducción no se alargue demasiado, pues la capacidad de atención de quien se integra disminuye, por ello lo aconsejable es que si el programa de muy extenso, se realice en varias sesiones o días, dando descansos a los participantes.

Se requiere, como ya se ha mencionado, la cooperación de cada uno de los integrantes de la empresa, en lo que se estime conveniente para que el programa de inducción finalice exitosamente, es indispensable el esfuerzo de todos para lograr que este sea un proceso completo y gratificante.

Tabla 5. Propuesta de actividades del programa de inducción.

No.	Tema	Actividad	Responsable	Tiempo	Requerimiento
1	Bienvenida.	Plática personal, dinámica de grupo.	Gerente General	5 minutos	
2	Historia del hotel	Plática personal	Gerente General.	5 minutos	
3	Platica con el nuevo empleado	Reunión	Gerente General	10 minutos	
4	Manual de inducción	Entrega del manual	Gerente General	15 minutos	Tríptico
5	Aspectos generales de trabajo	Plática personal	Gerente General	10 minutos	
6	Prestaciones	Plática personal	Gerente General	15 minutos	
7	Normas de seguridad e higiene	Plática personal	Gerente General	10 minutos	Fotografías
8	Presentación con los demás empleados	Plática personal	Gerente General	15 minutos	
9	Ubicación de las áreas del hotel	Plática personal	Gerente General	10 minutos	Fotografías
10	Funciones generales de los departamentos	Plática personal	Gerente General	10 minutos	
11	Ubicación de los servicios del hotel	Plática personal	Gerente General	5 minutos	
12	Cuestionario de aprendizaje	Aplicación del cuestionario	Gerente General	10 minutos	Cuestionario
13	Ceremonia de Cierre	Plática personal	Gerente General	10 minutos	

Tabla 6. Programa de la actividad

2

<b>Tema:</b>	2. Historia del Hotel				
<b>Objetivo del tema:</b>	Esta actividad tiene como fin presentar al nuevo personal los antecedentes de la empresa en la que laborará.				
<b>Tiempo del tema:</b>	5 minutos				
<b>Instrucción:</b>	Prepararse para explicar cómo inicia Hotel posada del Yaqui, de forma breve y concreta.				
<b>Elementos</b>	<b>Actividades del Instructor</b>	<b>Actividades del Participante</b>	<b>Técnica</b>	<b>Herramientas a utilizar</b>	<b>Tiempo</b>
1.- Presentación de los antecedentes del Hotel, como inicio, quienes fueron sus fundadores, con cuantos empleados inicio, como se encontraba la estructura del hotel en sus inicios, entre otros.	Interactuar con el nuevo personal, explicándole los inicios del Hotel.	Escuchar al instructor y preguntar alguna duda.	Dialogo.	Presentación power point.	5 minutos

## Conclusiones

El proceso de inducción es de vital importancia para toda empresa, a través de este proceso se debe generar en el nuevo personal un sentimiento de pertenencia y orgullo hacia la empresa, cabe mencionar que este proceso no se encuentra de manera formal en Hotel, al establecer un programa de inducción que muestre paso a paso cada actividad, con sus tiempos y requerimientos para lograrlo facilita dicho proceso.

En conclusión se logró el objetivo de diseñar un programa de inducción en el cual se le brindará al nuevo personal la bienvenida a la empresa, se le entregara un manual de inducción, se le brindaran platicas señalando los aspectos generales de trabajo, prestaciones, normas de seguridad e higiene, recorrido por las instalaciones.

Es importante la utilización de este medio sin importar el tamaño de la empresa, no importa si la empresa es pequeña, para proporcionar un programa de inducción a su nuevo personal.

Gracias al programa de inducción el personal, tendrá conocimiento de la empresa, sabrá sus obligaciones, el reglamento, prestaciones, seguridad e higiene, jornada de trabajo, horarios, área de trabajo, los cuales brindarán aceptación de que se le está tomando en cuenta en la empresa

Para darle seguimiento al programa de inducción se recomienda al hotel:

- Implantar de manera formal el programa de inducción.
- Que el personal capacitado del área de recursos humanos siga las listas de verificación, así como la asignación de actividades, tiempo y requerimientos para obtener éxito en la impartición del programa.
- Actualizar cualquier punto conforme a las nuevas necesidades del hotel.
- Establecer a la vista del personal el reglamento así como misión, visión.
- Contar con una copia impresa del programa de inducción.
- Establecer evaluación de desempeño en sus empleados para verificar la adaptación del nuevo empleado en su área de desempeño.

## **Bibliografía**

Arias Galicia, F. (2002), "Administración de Recursos Humanos", 7º edición, México: Trillas.

Gary Dessler (2001), "Administración de personal", décima primera edición, editorial Pearson.

Harold Koontz (2004), "Administración, una perspectiva global", 12º edición, México: McGraw Hill.

Rodríguez Valencia J. (2000), "Administración Moderna de Personal", 5º edición, México: ECAFSA.

Sherman, Bohlander,yScott (2001),"Administración de Recursos Humanos", 11º edición, México: Thomson.

Sherman y Bohlander (1994), "Administración de Recursos Humanos", 9° edición, grupo editorial Iberoamericana.

Mercado Salvador (2003), "Administración aplicada, teoría y práctica," , 2° edición, México: LIMUSA.

William y Davis (2003), "Administración de Personal y Recursos Humanos", 5° edición, México: McGraw Hill.

### **Anexos**

1. Portada del programa de inducción
2. Estructura del programa de inducción
3. Índice del programa de inducción
4. Manual de inducción
5. Lista de verificación del inicio del programa de inducción
6. Lista de verificación para programa de inducción para el empleado.
7. Cuestionario para la evaluación del programa de inducción (evaluación por el empleado)

## PROGRAMA DE INDUCCIÓN



HIGIENE, CONFORT Y  
ATENCIÓN AL MEJOR  
PRECIO.

Elaborado por:  
Claudia Raquel Corral  
Mendivil

### PROGRAMA DE INDUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL	Realizar un programa de inducción de manera formal para el personal de nuevo ingreso, con el cual lograr una adaptación adecuada a su nuevo ambiente de trabajo y lograr personal de calidad en cualquier puesto que desempeñe.
DIRIGIDO A:	A personal de nuevo ingreso, tanto operativo como jefes de departamento en general.
METODOLOGÍA:	<ol style="list-style-type: none"><li>I. Presentación a los empleados.</li><li>II. Descripción de la capacitación.</li><li>III. Expectativas de asistencia, comportamiento y apariencia.</li><li>IV. Condiciones del empleo, como horarios, periodos de pago, etc.</li><li>V. Una explicación de las obligaciones, normas, y criterios de evaluación del puesto.</li><li>VI. Reglas de seguridad.</li><li>VII. Línea de mando</li><li>VIII. Explicación del propósito y metas estratégicas de la organización.</li></ol>
DURACIÓN	Dos horas con diez minutos, en la que se ejecutará el programa de inducción.



## INDICE

### Apartado I.

Introducción.....	5
1.1 Objetivo general.....	5
1.2 Objetivo específico.....	5
1.3 Dirigido A.....	6
1.4 Metodología.....	6
1.5	6
Duración.....	
1.6 Recursos Técnicos.....	6
1.7 Recursos Materiales.....	7
1.8 Recursos Financieros.....	7
Asignación de actividades, tiempo y requerimiento.....	8

### Apartado II.

#### Actividades a realizar:

Guía de plática.....	9
Dinámica para romper el hielo.....	10
Bienvenida al empleado.....	11
Historia del Hotel.....	12
Platica con el nuevo empleado.....	12
Que se espera del empleado. ....	12
Los servicios que ofrece el hotel. ....	12
Importancia que tiene el cliente para el hotel.....	13

#### Entrega de un manual de inducción

Estructura de la organización.....	13
Misión.....	13
Visión .....	13
Valores.....	14
Reglas.....	14
Políticas.....	15


#### Aspectos generales de trabajo

Uso de uniforme .....	15
Horario de trabajo .....	16
Prestaciones	
Sueldos.....	16
Aguinaldo.....	16
Seguro social.....	16
Vacaciones.....	17
Prima vacacional.....	17
Día de descanso.....	18
Día de descanso obligatorio .....	18
Normas de Seguridad e Higiene.....	19
Recorrido por las instalaciones	
Presentación con los demás empleados .....	20
Ubicación de las áreas del hotel.....	20
Fotografías restaurante.....	21
Fotografías sala de juntas .....	21
Fotografías Lavandería.....	22
Fotografías Cocina .....	23
Fotografías Habitaciones.....	23
Funciones generales de los departamentos.....	24
Servicios que ofrece el Hotel.....	25
Definiciones de Cuestionario y lista de verificación.....	26
Cuestionario de aprendizaje.....	27
Lista de verificación.....	28
	29
Despedida .....	
Conclusiones y recomendaciones.....	30

## MANUAL DE INDUCCIÓN

**Prestaciones**



1. Jornada de Trabajo.
2. Descansos.
3. Vacaciones.
4. Prima Vacacional.
5. Aguinaldo.
6. Seguro social.



**SEGUIDAD E HIGIENE:**


Es conveniente que el empleado conozca, en forma específica, las condiciones de seguridad e higiene que se brindan en su área de trabajo.

Es decir localización de extintores, botiquines, rutas de evacuación, señalamientos.



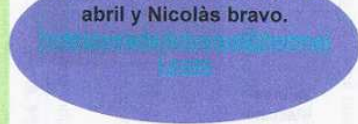
**Horarios**

Horario de trabajo




**Uso de uniforme**


**Mayores informes:**  
Sonora No 637 sur entre 6 de abril y Nicolás bravo.



**Estamos para servirle ....!!**



**Manual de Inducción**



**Historia**


Hotel Posada del Yaqui es una empresa familiar fundada por la señora Isabel Castro Camacho y sus familiares, ubicada en la calle Sonora No. 637 sur entre 6 de abril y Nicolás Bravo, en Cd. Obregón Sonora, cuya inicios se remontan desde el día 15 de enero de 1989, en donde un grupo de familiares motivados por la intención de que en un futuro no existieran problemas económicos y poder contar con solvencia, decidieron poner en marcha este Hotel.

**Misión**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindándoles un excelente servicio, higiene, comodidad, confort, y atención al mejor precio, desarrollando una labor en equipo con esmero y calidez humana, para que se sientan como en familia, teniendo siempre disponibilidad.


**Visión**

Ser una empresa líder reconocida a nivel estatal en el ramo de la hotelería, como un lugar adecuado para la gente que viaja por razones de negocio.



**Bienvenido a Hotel Posada del Yaqui**

Es para nosotros de gran satisfacción recibirte en lo que hoy empieza a ser tu nueva casa y tu nueva familia, Hotel Posada del Yaqui haremos todo lo posible. Por que te sientas así. Nuestro propósito es ofrecer servicios de alta calidad a nuestros clientes y de esta forma mantenernos en constante crecimiento, estamos convencidos de que esto se logra solo a través de la unidad de fuerzas de gente como tu, con deseos de éxito, con visión, dinámica y emprendedora. Gracias por pertenecer a Hotel Posada del Yaqui.



**Valores**

- Respeto
- Responsabilidad
- Cordialidad
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Espirit de servicio
- Higiene

**Reglas del Hotel**

- No fumar en el área de trabajo.
- No se permiten visitas en horas de trabajo.
- Portar siempre el uniforme.
- Conducirse con respeto a los clientes.
- Cumplir con las tareas asignadas por los superiores.
- En el área laboral no se permiten relaciones interpersonales.

**Organigrama**

```

graph TD
    A[GERENTE GENERAL] --- B[CONTADOR]
    A --- C[E. DE REC. HUMANOS]
    A --- D[RECEPCIONIST A]
    D --- E[AFANADORA]
            
```

**LISTA DE VERIFICACIÓN DEL INICIO DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN.**

	SI	NO	OBSERVACION
1. Se encuentra preparado su plan escrito para iniciar el programa de inducción			
2. Esta lista el área de trabajo para realizar el programa de inducción			
3. El área de trabajo cuenta con artículos de oficina requeridos.			
4. La papelería a utilizar se encuentra completa y en orden para iniciar.			
5. Se encuentran disponible el manual de inducción a entregar al empleado.			

**LISTA DE VERIFICACIÓN PARA PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL EMPLEADO.**

Instrucciones: deberá marcarse con una (x) en los paréntesis de la izquierda cada vez que se cubra o explique al nuevo empleado un renglón de las indicaciones a seguir.

- ( ) Consultar la guía de platica.
- ( ) Brindar una cordial bienvenida.
- ( ) Realizar platica con el nuevo empleado.
- ( ) Realizar presentaciones.
- ( ) Explicar historia del hotel.
- ( ) Explicar aspectos generales de trabajo.
- ( ) Señalar las prestaciones.
- ( ) Mencionar las normas de seguridad e higiene
- ( ) Realizar un recorrido por las instalaciones.
- ( ) Pregunte si tienen alguna duda.
- ( ) Realizar cuestionario de aprendizaje.

-----

Firma del encargado del programa de inducción.

## **CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN.**

### **EVALUACIÓN POR EL EMPLEADO.**

Instrucciones: lea cada afirmación y marque con una (x), según le haya parecido el programa de inducción.

	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Me hicieron sentir bienvenido		
2. Me explicaron la historia del hotel		
3. Me explicaron lo que se espera de mí como empleado del hotel.		
4. Me explicaron los servicios que ofrece el hotel		
5. Me explicaron la importancia que tiene el cliente para el hotel		
6. Recibí una copia del manual de inducción		
7. Me explicaron el uso de uniforme		
8. Me explicaron el horario de trabajo		
9. Me presentaron las prestaciones con las que cuenta el hotel.		
10. Me presentaron las normas de seguridad e Higiene		
11. Me presentaron con los demás empleados		
12. Me señalaron la ubicación de las áreas y servicios del hotel.		
13. Me explicaron las funciones generales de los departamentos.		
14. Me dieron oportunidad de expresarme y aclarar dudas.		
15. Mi inducción pareció estar bien planificada.		

**Observaciones, comentario, sugerencia:**