



Ciudad Obregón, Sonora, martes, 28 de Agosto de 2013

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

El que suscribe Tanya Paola Zavala Cobian, 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 Manual de Inducción de la Empresa "Mariscos el Naufrago", 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.

TANYA PAOLA ZAVALA

**Tanya Paola Zavala Cobian**





**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA**  
Educar para Trascender

**“MANUAL DE INDUCCIÓN DE LA EMPRESA  
MARISCOS EL NÁUFRAGO”**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL GRADO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA**

**TANYA PAOLA ZAVALA COBIAN**

## **DEDICATORIA**

### ***A mis padres y a mis abuelos***

*Hoy en día se cierra una etapa más de mi vida que sin ustedes cuatro no hubiera sido posible, por eso les dedico este logro que puede realizar gracias por todo, porque sé que a su manera siempre estuvieron al tanto de mi, por que se que siempre me apoyaron y quieren lo mejor para mí. Muchísimas gracias por todo su esfuerzo y comprensión. Los quiero mucho.*

### ***A mi novio***

*A ti mi amor te dedico este logro más en mi vida, gracias porque siempre supiste que palabra decirme cuando más lo necesitaba, porque sin tu motivación no hubiera realizado este trabajo, gracias por apoyarme y estar siempre con migo.*

## **AGRADECIMIENTO**

### **A dios y a mi Virgencita de Guadalupe**

*Porque nunca me dejaron sola cuando más los necesitaba, gracias por estar siempre presente en mi camino y por escucharme cuando más desesperada encontraba.*

### **A mis padres**

*Joel Zavala y María Guadalupe Cobian gracias por apoyarme en todo, porque siempre estuvieron cuando más falta me hacían y gracias porque se que represento un orgullo para ustedes.*

### **A mis abuelos**

*Mi Papá Joel y a mi Mimia gracias por darme la oportunidad de salir adelante, por ser alguien en la vida y muchas gracias por considerarme una hija mas para ustedes.*

### **A mi novio**

*Juan Manuel Saavedra Romero, gracias mi amor porque sin tu amor, comprensión, motivación y sobre todo la gran fuerza que representas para mí no hubiera podido realizar este trabajo. Gracias por todo el cariño y apoyo que siempre me has brindado  
Te amo*

### **A mi Hermana**

*Stephanie Zavala cobian, gracias por hacerme reír cuando más lo necesitaba con tus ocurrencias que no sé de donde las sacabas, pero que me hacían pasar un rato agradable de tanto estrés.*

### **A mi amiga**

*Aliz Anarely Sánchez, te agradezco la ayuda que me diste cuando mas confundida me sentía, cuando ocupa una palabra de aliento siempre estuviste con migo y así quisiera que fuera siempre, te quiero amiga*

### **A mi asesora**

*Mtra, Irma Guadalupe Esparza García, gracias por la paciencia que me tuvo, y enseñarme de el gran conocimiento que posee.*

## RESUMEN

La implementación de nuevas tecnologías han ido surgiendo en el ámbito las organizaciones han tenido que irse actualizando para poder estar al mismo nivel de otras. Años atrás en el ámbito de las micro y medianas empresas no se acostumbraban a utilizar las herramientas administrativas, ya que era considerado algo para las grandes empresas, por lo que generaba la declinación de muchas de ellas, por tal motivo hoy en día es importante que las empresas de diferente tamaño hagan el uso de lo administrativo.

Hoy en día el proceso administrativo es considerado una herramienta muy importante para las organizaciones, el cual indica que el administrador tiene cinco funciones para la fijación de objetivos que permita el aprovechamiento de sus recursos.

Por ello se decidió realizar un manual de inducción para la empresa Mariscos “El Naufrago” con el objetivo de que los empleados de nuevo ingreso se adapten de la mejor manera a la organización.

Para llevarla a cabo la elaboración del manual de inducción se tomó el proceso de elaboración de Rodríguez (2002) el cual consta de ocho pasos, primeramente se llevó a cabo la recopilación de la información, siguiendo con el procesamiento de la información, redacción, elaboración de graficas, formato y composición, revisión y aprobación, distribución y control y por último la revisión. Pero es importante hacer mención que el proceso no se tomó en su totalidad debido al alcance del manual no fue requerido la distribución y control y revisión.

Como resultado se obtuvo el manual de inducción el cual será muy útil para la empresa, ya que los empleados de nuevo ingreso se adaptaran correcta y oportunamente a la organización.

En conclusión al lograr cumplir con el objetivo de elaborar un manual de inducción, el cual servirá para la integración rápida y eficiente de los empleados de nuevo ingreso a la organización, además los ayudara a familiarizarse con su nuevo trabajo, siendo beneficiada la empresa ya que los trabajadores realizaran correctamente sus actividades, disminuyendo errores y obteniendo mejores resultados.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	iii
<b>CAPÍTULO I- INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Planteamiento del problema.....	7
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivo.....	8
<b>CAPÍTULO II- MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Administración.....	9
2.1.1 Definición.....	9
2.1.2 Objetivos de la administración.....	10
2.1.3 Proceso administrativo.....	11
2.2 Administración de recursos humanos.....	12
2.2.1 Definición.....	12
2.2.2 Objetivos de Recursos humanos.....	13
2.2.3 Importancia de la administración de recursos humanos.....	15
2.3 Manuales administrativos.....	15
2.3.1 Definición.....	16
2.3.2 Objetivos de los manuales administrativos.....	16
2.3.3 Clasificación de los manuales administrativos.....	18
2.3.4 Proceso de elaboración .....	20
2.4 Inducción.....	22
2.4.1 Definición.....	22
2.4.2 objetivos.....	23
2.5 Manual de inducción.....	24
2.5.1 Definición.....	24
2.5.2 Objetivos.....	25

### **CAPÍTULO III-MÉTODO**

**3.1** Sujetos..... 27

**3.2** Materiales..... 27

**3.3** Procedimiento..... 27

### **CAPÍTULO IV- RESULTADO Y DISCUSIÓN**

**4.1** Resultado..... 29

**4.2** Discusión..... 30

### **CAPÍTULO V- CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

**5.1** Conclusión..... 31

**5.2** Recomendaciones..... 32

**APÉNDICES**..... 33

**BIBLIOGRAFÍA**..... 38

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

A continuación se presentan los antecedentes de la investigación, como la problemática de ésta, continuando con la justificación del porque se pretende realizar este trabajo, quienes serán los beneficiados y que puede suceder si no se realiza, y por último el objetivo de dicho trabajo.

### **1.1 Antecedentes**

La implementación de nuevas tecnologías han ido surgiendo en el ámbito las organizaciones han tenido que irse actualizando para poder estar al mismo nivel de otras. Años atrás en el ámbito de las micro y medianas empresas no se acostumbraban a utilizar las herramientas administrativas, ya que era considerado algo para las grandes empresas, por lo que generaba la declinación de muchas de ellas, por tal motivo hoy en día es importante que las empresas de diferente tamaño hagan el uso de lo administrativo.

Hoy en día el proceso administrativo es considerado una herramienta muy importante para las organizaciones, el cual indica que el administrador tiene cinco funciones para la fijación de objetivos que permita el aprovechamiento de sus recursos.

Primeramente damos paso a la planeación que se encarga de dar a conocer lo que somos y queremos llegar hacer, además de fijar objetivos y metas que se deben cumplir, de esta manera darle paso a la organización donde se establecen las actividades que deberá realizar cada individuo, sujeta a esta área se encuentra la integración que se encarga de que el empleado se adapte a las actividades de la empresa, además de guiar al personal para el cumplimiento de los objetivos mediante el proceso de dirección tomando en cuenta sus opiniones y así poder motivarlos para que sigan realizando sus actividades correctamente, finalmente se aplicaran herramientas correctivas, para poder reducir los costos y errores que puedan surgir.

Por lo tanto es de mucha importancia que las empresas tomen en cuenta las herramientas administrativas, para que establezcan un departamento de cada área, contando con el más sobresaliente que es el departamento de recursos humanos, donde su principal objetivo es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización según Arias (2004)

Rodríguez (2007) afirma que las organizaciones poseen un elemento común: todas están integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, logros u errores e sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen el recurso máspreciado. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se consideraran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

Es considerado importante que todo empleado reciba una buena integración a su nueva área de trabajo, Ayudándole a familiarizarse adecuadamente para evitar confusiones y errores que puedan surgir en una mala realización en la producción.

Debido a la importancia de la consultoría se realizó este trabajo, herramientas que ayuden a la organización Mariscos “El Náufrago” a elevar su desempeño dentro del mercado competitivo. La cual se encuentra ubicada en la calle colima # 351 sur esquina con Galeana colonia centro en Ciudad Obregón, Sonora. Su giro es la elaboración de platillos frescos y cocinados teniendo como objetivo ser líder en el mercado.

## **1.2 Planteamiento del problema**

En agosto de 2011 se inicio en la empresa Mariscos “El Náufrago” un proceso de consultoría administrativa para detectar áreas de oportunidad donde se aplicaron diferentes herramientas con las cuales se identificó que las personas de nuevo ingreso se encuentran confusas por no conocer los aspectos mas relevantes de la empresa y no se sienten conformes al no saber con que prestaciones cuentan, las políticas de la empresa, etc., por ello trae consecuencias rotación de personal al no integrar de la mejor manera al nuevo empleado, además de ofrecer un mal servicio a los clientes y lo más constante no sentirse familiarizados con la organización.

Es por ello que se hace mención a la pregunta principal para este estudio:

¿Qué herramienta administrativa es la adecuada para integrar de la mejor manera a los empleados de nuevo ingreso a la empresa?

### **1.3 Justificación**

Hoy en día es de suma importancia que las organizaciones lleven a cabo el proceso de inducción ya que es primordial que el empleado de nuevo ingreso se adapte a la organización, a su nuevo ambiente de trabajo, a sus compañeros, a sus derechos y obligaciones, políticas de la empresa, etc. y así se familiarice con ella.

Al contar con esta herramienta la empresa se verá beneficiada ya que los trabajadores realizarán correctamente sus actividades disminuyendo errores y obteniendo mejores resultados. Al mismo tiempo los empleados también se sentirán beneficiados ya que se adaptarán con mayor facilidad a sus actividades sintiéndose motivados por sus superiores ya que estos reconocerán sus esfuerzos.

En cambio si no cuenta con esa herramienta de inducción se sentirán extraños a la empresa, aislados, sin falta de identidad de su organización. Por ello la importancia de este trabajo, para brindarles la información necesaria de lo que es la inducción y como aplicarla.

### **1.4 Objetivo**

Diseñar un manual de inducción que permita la integración correcta y oportuna a los empleados de nuevo ingreso a la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo encontraremos la información necesaria que es requerida para la elaboración de dicha investigación donde encontraremos diferentes puntos de vista referentes a la administración, administración de recursos humanos de tal manera que esto nos llevara a conocer todo lo relacionado como elaborar un manual con sus aspectos correspondiente.

#### **2.1 Administración**

Hoy en día se ha considerado que la administración ha constituido, a través del tiempo, el medio utilizado por integrantes de organismos sociales en pequeñas, medianas y grandes empresas, para unir sus esfuerzos, metas, objetivos, opiniones y capital para trabajar colectivamente en pro de intereses y éxito.

##### **2.1.1 Definición de administración**

La administración, para Chiavenato (2001), es un proceso que consta de cuatro etapas planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización. En cuanto a Brown W. (2002), dice que, la administración es la dirección de un organismo social, ambos coinciden que su objetivo es lograr las metas de la organización, y por parte de Robbins y Coulter (2000) ven a la Administración como un proceso en donde se coordinan e integran las actividades de trabajo para que estas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas lograr que los objetivos de la empresa se cumplan.

Para concluir se coincide con los autores chiavenato (2001), Brown W. (2002) y Robbins y coulter (2000) ya que la administración es considerada un proceso o un programa que está integrado por cuatro etapas las cuales tiene que llevar a cabo las organismos sociales para cumplir con sus objetivos y metas planteadas.

## 2.1.2 Objetivos de la administración

Rodríguez Valencia (2003) nos dice que la administración tiende hacia fines múltiples, cuya consecuencia será unas veces necesaria y otras, por el contrario, facultativa

- Dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos hacia un fin común. Este propósito puede ser de origen público y de interés general.
- La obtención de una mayor eficiencia técnica, es decir, realizar en su campo de actividad, la mejor ejecución posible.
- Una mayor y mejor utilización racional de los recursos, es decir, buscar supervivencia, con el fin fundamental de eficiencia en general y, más particularmente, en el uso de recursos.

Hernández y Rodríguez (2002), señalan que el objeto de la administración es la propia actividad organizacional.

Inicialmente, era simplemente la cantidad fabril; después se extendió a las empresas industriales y más adelante, a todo tipo de organización humana, pasando gradualmente a involucrar también el intercambio entre las organizaciones y sus ambientes.

Para que exista un sentido de satisfacción debe existir un objetivo, lo que da un propósito al esfuerzo; además el objetivo debe tener un significado y valor; así que la definición de objetivo es: “Un objetivo administrativo es una meta que se fija, que requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los esfuerzos de un dirigente”, en esta definición hay cuatro elementos que son:

- ❖ Meta.
- ❖ Campo de acción.
- ❖ Definición de la Acción.
- ❖ Orientación.

Reyes Ponce (2005) dice que los objetivos son las metas intentadas que prescriben o establecen un determinado criterio y señalan dirección a los esfuerzos del administrador.

Para concluir el objetivo de la administración, se refiere a la aplicación de técnica en todo su conjunto, y al logro de metas que se desean alcanzar en una empresa de

manera particular, Así mismo se elaboran para dirigir y coordinar las actividades de un grupo de personas con un fin en común.

### **2.1.3 Proceso administrativo**

El proceso administrativo es considerado la herramienta más importante del administrador, porque con esta operación se abarca cada área en función de la empresa. Porque son las etapas de la administración, con las que se maneja a la organización, tratando siempre de hacerlo lo más óptimo y eficaz posible y así evitar pérdida de materia prima, rotación de personal, duplicar tareas, jerarquizar puestos, etcétera.

Koontz y Weihrich (2004), define el proceso administrativo de la siguiente manera:

- ❖ **Planeación:** Estiva en elegir misiones y objetivos y las acciones para llevar acabo aquellas y alcanzar estos, y requieren que tomen decisiones.
- ❖ **Organización:** Supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desarrollar en una empresa.
- ❖ **Integración:** Consiste en ocupar con personas los puestos de la estructura de la organización y en mantener esos puestos ocupados.
- ❖ **Dirección:** Dirigir es influir en las personas para que contribuyan en la organización y a las metas del grupo.
- ❖ **Control:** Es la función de medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes.

Chiavenato (2000) organiza el proceso administrativo de la siguiente manera:

- ❖ **Planeación:** Determina los objetivos que se desean alcanzar en el futuro y las acciones que se deben emprender para el logro de los mismos.
- ❖ **Organización:** Es la estructura de la organización donde intervienen elementos fundamentales para la asignación de funciones y delimitaciones de responsabilidades mediante los cargos, con el fin del logro de los objetivos.
- ❖ **Dirección:** Consiste en ejecutar lo planeado a través del recurso humano, es el que debe ser liderado, a través de una eficiente administración que conduzca al logro de lo propuesto.
- ❖ **Control:** Permite comparar resultados durante y después de los procesos, los cuales sirven para tomar decisiones y aplicar los correctivos necesarios.

Para Robbins (2000), los pasos del proceso administrativo son:

- ❖ Planear: abarca la definición de metas de una organización, el establecimiento de una estrategia global para alcanzar esas metas y desarrollo de una jerarquía completa de los planes para integrar y coordinar las actividades.
- ❖ Organizar: Incluye determinar las tareas que deben hacerse, quien tiene que hacerlas, como deben agruparse las tareas, quien debe reportar a quien y en qué lugar de la organización se tomara las decisiones.
- ❖ Dirigir: Cuando los gerentes motivan a sus empleados, dirigen las actividades de otros, seleccionan el canal más efectivo de comunicación o resuelven conflictos entre los miembros, se encuentra dirigiendo.
- ❖ Controlar: Después de que establecen las metas, se formulan los planes, se delinear los arreglos estructurales y se contrata, entrena y motiva a la gente. Este proceso de verificar, comparar y corregir constituye el proceso de controlar.

El proceso administrativo se considera la herramienta administrativa más importante en las organizaciones. De las cinco funciones que nos presentan los autores se consideran las cinco con un rango de igual importancia ya que todas van ligadas unas con otras para poder realizar el trabajo con éxito y poder cumplir con todo lo planeado.

## **2.2 Administración de recursos humanos**

La administración de recursos humanos es el área administrativa más sobresaliente en una organización ya que es la que maneja el recurso humano, es la que se encarga de la selección, contratación inducción, capacitación, etc. de nuevos empleados que sean requeridos en la empresa para la realización de actividades.

### **2.2.1 Definición**

Para definir la administración de recursos humanos Arias Galicia (2004) nos dice, es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. De los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Rodríguez Valencia (2007) define la Administración de Recursos Humanos como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, a las necesidades del personal.

Por otra parte Koontz (2004), menciona es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones.

Con lo antes mencionado los autores nos explican que la administración de recursos humanos es vital en una organización, es importante que el organismo social cuente con un buen departamento de recursos humanos cual realice actividades donde la principal atención sean los empleados. Así mismo se manifiesta que es esencial mantener a los trabajadores en áreas productivas y hacerlos sentir motivados e importantes para la empresa.

### **2.2.2 Objetivos de Recursos humanos**

Arias Galicia (2004) dice que el objetivo general de la administración de Recursos Humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable. Este objetivo guía el estudio de la Administración de Recursos Humanos, el cual describe las acciones que pueden y deben llevar a cabo los administradores de esta área. De aquí se derivan los siguientes objetivos específicos:

- ❖ **objetivos sociales:** La contribución de la Administración de Recursos Humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables. Cuando las organizaciones pierden de vista su relación fundamental con la sociedad, no sólo faltan gravemente a su compromiso ético, sino que generan también tendencias que repercuten en su contra en forma inevitable. Una de sus responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.

- ❖ **objetivos corporativos:** El administrador de Recursos Humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales. El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la organización proporcionándole y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.
  
- ❖ **objetivos funcionales:** Mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos fundamentales de la Administración de Recursos Humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en dispendio de recursos.
  
- ❖ **objetivos personales:** La Administración de Recursos Humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De otra manera es posible que la organización empiece a perderlos o que se reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción

Para los autores Werther y Davis. (2000) y William B. (2010), los objetivos de los recursos humanos se agrupan en cuatro objetivos, sociales, corporativos, funcionales y personales.

- ❖ **Sociales.** Se basa en los principios éticos, la organización debe cuidarse de no permitir prácticas discriminatorias basadas en sexo, religión, raza o grupo cultural específico.
  
- ❖ **Corporativos.** El departamento de recursos humanos es un instrumento que facilita alcanzar las metas fundamentales de las empresas.

- ❖ Funcionales. Contribuir adecuadamente a las necesidades de la empresa, no cubriendo las áreas en exceso ni muy insuficientemente. Buscando no desequilibrarla o incurrir en desperdicios.
  
- ❖ Personales. Es un medio para lograr mantener, retener y motivar, ya que es necesario satisfacer las necesidades individuales de los integrantes.

Los autores Arias Galicia (2004), Werther y Davis. (2000) y William B. (2010) coinciden con los cuatro objetivos de la administración de recursos humanos, los cuales los clasifican en sociales que se basan en principios éticos, los corporativos que facilitan en las metas, los funcionales que contribuyen a las necesidades de la empresa y por último los personales que se encargan de motivar y satisfacer las necesidades de los empleados.

### **2.2.3 Importancia de la administración de recursos humanos**

Chiavenato (2001), menciona que todas las organizaciones tienen un elemento en común, las personas.

Para Rodríguez Valencia (2003) la importancia de la administración de recursos humanos en las organizaciones públicas o privadas, la percibimos de la manera siguiente: de cuantos recursos concurren en el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones, los recursos humanos son lo más complejos e importantes.

Chiavenato (2001) y Rodríguez Valencia (2003) nos dicen que para la administración de recursos humanos lo más importante son las personas, ya que son las que realizan las actividades de la organización para poder obtener resultados, es importante que todo trabajador se sienta seguro, motivado y satisfecho en su área de trabajo, en el cual exista armonía y respeto entre ellos.

### **2.3 Manuales administrativos**

Los manuales administrativos son herramientas que nos presentan de manera ordenada las instrucciones para realizar una actividad, además ayudan a reducir errores que se puedan presentar, facilitan la capacitación de los nuevos empleados, también proporcionan una rápida inducción al trabajador familiarizándolo con la empresa, etc.

### **2.3.1 Definición**

Rodríguez (2002) los manuales administrativos son un documento, que muestra de manera sistemática y las instrucciones para ejecutar una actividad.

Reyes Ponce (2008) afirma que el concepto de un manual es empírico, variable, y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”.

Los manuales administrativos comentan Franklin (2009), son documentos administrativos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización, como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

Con lo antes mencionado de los autores citados como lo es Rodríguez (2002), Reyes ponce (2008) y Franklim (2009) nos dice que un manual es un documento ordenado de manera sistemática que orienta y da las instrucciones que se deben de seguir para ejecutar una acción.

### **2.3.2 Objetivos de los manuales administrativos**

Para Rodríguez valencia (2002), es Instruir al personal acerca de los 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 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.

Según Franklin (2009) los objetivos de los manuales administrativos son los siguientes:

- ❖ Presentar una visión de conjunto de la organización individual, grupal o sectorial.

- ❖ Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ❖ Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- ❖ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de evaluación.
- ❖ Relacionar estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- ❖ Coadyuvar la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- ❖ Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos disponibles.
- ❖ Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- ❖ Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- ❖ Servir como fuente de información para conocer la organización.
- ❖ Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

Hoy en día las organizaciones han adoptado el uso de manuales administrativos los cuales facilitan a los empleados a conocer sus actividades y como deben hacerlas para evitar errores, además los cuales les ayudan a su familiarización con su nuevo trabajo, les dan a conocer sus derechos y obligaciones, etc. Por lo tanto considero que es mucha importancia que las empresas cuenten con este tipo de herramientas.

### **2.3.3 Clasificación de los manuales administrativos**

Rodríguez Valencia (2007) afirma que existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa con nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

#### **Por su alcance**

- ❖ Generales o de aplicación universal.
- ❖ Departamentales o de aplicación específica.
- ❖ De puestos o aplicación individual.
- ❖

#### **Por su contenido**

- ❖ De historia de la empresa o institución.
- ❖ De organización.
- ❖ De políticas.
- ❖ De procedimientos.
- ❖ De contenido múltiple (manual de Técnicas)

#### **Por su función específica o área de actividad**

- ❖ De personal.
- ❖ De ventas.
- ❖ De producción o ingeniería.
- ❖ De finanzas.
- ❖ Generales, que se ocupen de dos o más funciones específicas.
- ❖ Otras funciones

Según Franklin (2004) los manuales administrativos reclasifican en tres ramas: por su naturaleza o área de aplicación, por su contenido y por su ámbito.

#### **Por su naturaleza.**

- ❖ Micro-administrativos.
- ❖ Macro-administrativos.
- ❖ Meso-administrativos.

**Por su contenido.**

- ❖ De organización.
- ❖ De procedimientos.
- ❖ De calidad.
- ❖ De historia de organización.
- ❖ De políticas.
- ❖ De contenido múltiple.
- ❖ De puestos.
- ❖ De técnicas.
- ❖ De venta.
- ❖ De producción.
- ❖ De finanzas.
- ❖ De personal.
- ❖ De operación.
- ❖ De sistemas.

**Por su ámbito.**

- ❖ Generales.
- ❖ Específicos.

Rodríguez Valencia (2002), señala que los manuales administrativos se pueden clasificar en diferentes tipos según la información que sea requerida, el propósito y la necesidad que representa la organización.

Los manuales administrativos se clasifican en:

**Por su contenido.**

- ❖ De historia del organismo.
- ❖ De organización.
- ❖ De política.
- ❖ De procedimientos.
- ❖ De contenido múltiple (cuando incluye políticas y procedimientos, historia y organización), de adiestramiento o instructivos técnicos.

**Por su función específica.**

- ❖ Producción.
- ❖ Compras.
- ❖ Ventas.
- ❖ Finanzas.

- ❖ Contabilidad.
- ❖ Crédito y cobranzas.
- ❖ De personal.
- ❖ Generales (los que se ocupan de dos o más funciones operacionales)

Los autores Franklin (2004) y Rodríguez valencia (2002) y (2007) coinciden en su clasificación de manuales administrativos, por ejemplo por su contenido como lo es de organización, de procedimientos, de políticas, etc. y. Así mismo coinciden en la clasificación por su alcance.

#### **2.3.4 Proceso de elaboración**

Rodríguez (2002), afirma que no existe un modelo establecido para la elaboración de manuales, sin embargo propone una serie de pasos que se aplican con frecuencia en la práctica:

**Recopilación de la información:** Se establecerán y diseñarán las técnicas de investigación a utilizarse, entre las principales se encuentran:

- ❖ Investigación documental
- ❖ Observación
- ❖ Cuestionarios
- ❖ Entrevistas

**Procesamiento de la información:** Después de reunir todos los datos, el siguiente paso es organizarlos en forma lógica mediante el desarrollo de un esquema de trabajo, es decir, el proyecto del manual.

**Redacción:** Se debe tomar en cuenta a quienes se va a dirigir el manual, de manera que el vocabulario utilizado sea claro, sencillo, preciso y comprensible, procurando no utilizar siglas ni abreviaturas.

**Elaboración de graficas:** Su elaboración deberá hacerse empleando las más sencillas y conocidas en el medio, uniformando su presentación a fin de facilitar la comprensión de los mismos.

**Formato y composición:** Debe tomarse en cuenta que el manual presentado sea fácil de leer, consultar, estudiar y conservar.

**Revisión y aprobación:** debe revisarse para asegurarse que se llevan a cabo las correcciones necesarias, se planea una adecuada planeación, se puede evitar o minimizar los problemas. Respecto a la aprobación, una vez terminada la revisión las autoridades correspondientes deben aprobarlo.

**Distribución y control:** para la distribución se recomienda realizar pláticas de difusión y de instrucción al personal encargado de realizar las funciones, actividades u operaciones indicadas en el mismo.

**Revisión:** la elaboración de manuales no concluye nunca ya que en cualquier momento puede estar sujeto a revisiones o correcciones para eliminar aspectos que se hayan vuelto obsoletos.

Mientras Franklin (1998), menciona 11 pasos para la elaboración del manual, coincidiendo con Rodríguez (2002) en su mayoría.

**Diseño del proyecto:** en este paso es indispensable que quede designado en el o los responsables del proyecto, además de delimitar el área de estudio para así preparar el proyecto

**Presentación del proyecto a las autoridades:** es recomendable presentar el manual a las autoridades de la empresa y a las personas responsabilidades de la elaboración del mismo.

**Capacidades de la información:** en esta paso deben quedar claras las personas que participaran en la recopilación de la información

**Integrar la información:** ordenar los datos para así preparar un análisis

**Análisis de la información:** se debe realizar un estudio de los datos con el propósito de conocer su relación interna y con el ambiente.

**Preparación del proyecto del manual:** una vez que se cuenta con toda la información es necesario realizar una síntesis de esta, para que sea validada por el área a la que será destinado el manual.

**Formulación de recomendaciones:** es convertir la conclusión en recomendaciones

**Presentación del manual:** una vez finalizado el manual debe de ser aprobado y en caso de resultar alguna omisión se debe trabajar para resolverla

**Reproducción del manual:** una vez finalizado, y corregido este, debe ser reproducido para su distribución.

**Implantación del manual:** representación el momento crucial para traducir en forma tangible la propuesta hecha en acciones para así elevar la producción y agilizar el trabajo.

**Revisión y actualizaciones:** es necesario mantener el manual permanentemente actualizado por medio de revisiones periódicas.

Mientras tanto para Mercado (2001), dice que la elaboración de un manual debe ser de la siguiente manera:

- ❖ Decidir sobre el contenido del manual
- ❖ Recopilar información relativa a cada aspecto del contenido
- ❖ Clasificar la información recopilada
- ❖ Redactar la versión preliminar del manual
- ❖ Procurar la opinión de los dirigentes departamentales sobre la versión preliminar.
- ❖ Redactar la versión definitiva
- ❖ Decidir sobre las características externas del manual
- ❖ Publicar y difundir el manual entre los interesados.

Los procesos de elaboración de un manual mencionados por los autores son muy semejantes lo cual queda claro que no es difícil de elaborar, por lo que ellos toman en cuenta el iniciar con la recopilación de información, procesar la información, redactarla, revisarla, hacer ajustes, para posteriormente obtener la aprobación y finalmente publicarlo.

## 2.4 Inducción

La inducción es una herramienta que ayuda a reducir todos aquellos sentimientos de inseguridad, temor, ansiedad, etc. También ayuda al empleado a sentirse parte del organismo social con mayor rapidez y eficacia, Para las instituciones es de vital importancia el mantener informado a los nuevos miembros, con los cuales evitara verse afectada en su producción o servicio.

### 2.4.1 Definición

Robbins (2005), el cual solo menciona que es la Introducción de un nuevo empleado a su trabajo y a la organización, Para Sánchez Barriga (2007), es un proceso con el que

se incorpora al nuevo trabajador a su puesto, al igual que Dessler (2001) define la inducción como: “Procedimiento que permite proporcionar a los trabajadores información básica sobre la empresa, información que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus labores”.

La inducción hoy en día es de gran importancia y necesaria para el trabajador de nuevo ingreso, el cual se adapte y se familiarice más rápido con la empresa y con el nuevo ambiente de trabajo. Los autores Robbins (2005), Sánchez Barriga (2007) y Dessler (2001) coinciden en su definición explicando que la inducción es el proceso de introducción al nuevo empleado a su trabajo para que realice satisfactoriamente sus labores.

#### **2.4.2 objetivos**

Rodríguez Valencia (2007), señala que el proceso de inducción tiene diversos objetivos, entre los que sobresalen los siguientes: 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 Fernando Arias Galicia (1989), permiten dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización y viceversa.

Mercado (2004) dice que el objetivo de la inducción 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:

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

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

El objetivo de la inducción es la adaptación que se le ofrece al empleado de nuevo ingreso a su nueva área de trabajo, para que este realice sus actividades como se debe hacer disminuyendo errores que pueden ser costosos. Además se le facilita toda la información necesaria sobre la organización presentándole sus derechos y obligación como empleado que es.

## **2.5 Manual de inducción**

En la actualidad un manual de inducción sirve como una herramienta administrativa que proporcionar información relevante al nuevo empleado de la organización, por ejemplo la bienvenida que la empresa le da al empleado, la historia de la empresa, la misión, la visión, sus derechos y obligación y también las prestaciones que como trabajador tiene acceso a ellas.etc.

### **2.5.1 Definición**

Grados (2001), define al manual de inducción como un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa.

Según Reyes Ponce (2002), afirma que “Los manuales de bienvenida o del empleado suelen recoger todo lo que le interesa al empleado al ingresar a la empresa, constituye una ayuda técnica para un buen proceso de inducción ya que en ella se consignan aspectos relevantes de la organización”

Para Montaña (2000), es un pequeño documento que contiene toda la información que a juicio de la empresa debe conocer el empleado de nuevo ingreso.

Se puede concluir que los manuales de inducción se consideran un folleto o un documento donde se les proporciona la información necesaria a los empleados de nuevo ingreso. por lo tanto hoy en día es de suma importancia que todas las empresas cuenten con manuales de inducción, ya que es primordial que el empleado de nuevo ingreso se adapte a la organización, a su nuevo ambiente de trabajo, a sus

compañeros, a sus derechos y obligaciones, políticas de la empresa, etc. y así se familiarice con ella.

### **2.5.2 contenido de un manual de inducción**

Arias Galicia (1999), considera como contenido de un manual de inducción los siguientes apartados:

- ❖ Historia de la organización.
- ❖ Su misión, su visión y sus objetivos.
- ❖ Horarios, días de pago.
- ❖ Artículos que produce o servicios que presta.
- ❖ Estructura de la organización.
- ❖ Políticas de personal.
- ❖ Prestaciones y beneficios.
- ❖ Reglamento interior de trabajo.
- ❖ Información general que pueda ser importante para el nuevo empleado.

Grados (2001), define al manual de inducción como un folleto gráfico que debe contener información detallada de la empresa. En este se deben incluir los siguientes puntos:

- ❖ Bienvenida cordial.
- ❖ Historia de la empresa.
- ❖ Descripción detallada de los productos o servicios que proporciona.
- ❖ Organización de la empresa.
- ❖ Número de personas que laboran.
- ❖ Políticas de la empresa.
- ❖ Prestaciones.
- ❖ Plan de sugerencias.
- ❖ Especificar días festivos en los que no se laboran.
- ❖ Actividades socioculturales.

Para Reyes Ponce (2002), el contenido del manual de inducción es el siguiente:

- ❖ Bienvenida. ( carta firmada por el director)
- ❖ Nuestra historia
- ❖ Nuestros productos

- ❖ Código de conducta de los integrantes de la empresa(con una breve introducción)
- ❖ Carta de la organización: general y por departamentos
- ❖ Mapa de sucursales, depósitos, fábricas, etc.
- ❖ Mapas de plantas y oficinas
- ❖ Puestos directivos y departamentales, y jefes que los ocupen(con retratos de los principales, al menos)
- ❖ Políticas del personal (debe ser uno de los capítulos más amplios lo que la empresa espera del empleado y lo que este debe esperar de la empresa).
- ❖ Reglas principales: (darles un carácter más bien de información que de ordenes)

Para concluir los autores Arias Galicia (1999), Grados (2001) y Para Reyes Ponce (2002), coinciden con el contenido que deben incluir los manuales de inducción proporcionando la información necesaria para los nuevos empleados donde se les especifique claramente cuáles son sus derechos y obligación para evitar erros.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

El contenido de este capítulo es describir los sujetos de la presente investigación que se realizó, siguiendo de los materiales utilizados para recabar la información necesaria y terminando por describir el procedimiento realizado para el desarrollo de la propuesta en la empresa en estudio el cual fue diseñar un manual de inducción.

#### **3.1 Sujetos**

El presente trabajo se llevo a cabo en la empresa Mariscos “El Naufrago” con el apoyo de ocho empleados de la organización los cuales podemos mencionar a los meseros, la cajera, un coctelero, una cocinera, un auxiliar de cocina y el encargado.

#### **3.2 Materiales**

Los materiales que se utilizaron fueron tesis, libros y páginas de internet para poder recopilar la información bibliográfica que era requerida para la realización del trabajo. Además se recopiló información por parte de la empresa con la aplicación de guías de entrevista, una aplicada al encargado que consto de 25 preguntas tipo cuestionario (ver apéndice A) y se aplicó una guía de entrevista para los empleados que consto de 10 preguntas dicotómicas (ver apéndice B)

#### **3.3 Procedimiento**

Para la elaboración del manual de inducción propuesto a la empresa, se tomó en cuenta el proceso propuesto por Rodríguez (2002), el cual consta de ocho pasos los cuales son: recopilación de la información, procesamiento de la información, redacción, elaboración de graficas, formato y composición, revisión y aprobación, distribución y control y revisión.

Es importante hacer mención que no se tomó este proceso en su totalidad, debido al alcance no fue necesario para este manual la revisión y distribución y control del documento, ya que el objetivo de la presente investigación es la elaboración del manual.

#### 1. Recopilación de información

Primeramente se llevo a cabo la recopilación de la información de la empresa y se dio paso a la investigación de referencias bibliográficas.

#### 2. Procesamiento de la información

Ya analizada la información recabada de la empresa y de las referencias bibliográficas se dio paso a la selección de la información que sería útil para la elaboración del manual de inducción.

#### 3. Redacción

En la redacción del manual se tomo en cuenta a quienes va dirigido, lo cual el lenguaje que se utilizo fue sencillo, claro y preciso solo con la información necesaria que los empleados de nuevo ingreso deban conocer.

#### 4. Elaboración de graficas

Se seleccionaron una serie de imágenes las cuales se presentaron al encargado general de la empresa para que diera su punto de vista y decidiera que imágenes eran las que le gustaría que se incluyeran en el trabajo.

#### 5. Formato y composición

Con la autorización del encargado se inició la elaboración del manual de inducción, una vez redactada la información se le dio formato al trabajo como tipo de letra, diseño, imágenes, colores, etc. Con la finalidad de que fuera entendible y fácil de comprender para el nuevo empleado.

#### 6. Revisión y aprobación

Ya terminado el trabajo se presentó a un experto para que lo revisara e hiciera observaciones y recomendaciones, para que quedara a su perfección y finalmente presentarlo al encargado para su aprobación e implementación a la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el siguiente capítulo se muestra el resultado obtenido, de la presente investigación llevada a cabo el cual es un Manual de inducción para los nuevos trabajadores de la empresa Mariscos “El Náufrago” de Ciudad Obregón, Sonora. Los cuales deben de conocer los aspectos más importantes que la conforman.

#### **4.1 Resultados**

A continuación se presenta el manual de inducción elaborado para la empresa Mariscos “El Naufrago” con el fin de apoyar a la organización y a los nuevos empleados, para que se adapten rápido y eficientemente a la empresa, evitando que los empleados se sientan confusos y se familiarice con ella, brindándoles los aspectos más importantes que la conforman.



# MANUAL DE INDUCCIÓN

ELABORÓ: TANYA PAOLA ZAVALA COBIAN



## ÍNDICE

<b>BIENVENIDA.....</b>	<b>2</b>
<b>ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>MISIÓN Y VISIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>VALORES.....</b>	<b>5</b>
<b>POLÍTICAS Y REGLAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ORGANIGRAMA.....</b>	<b>7</b>
<b>PRODUCTOS QUE SE ELABORAN .....</b>	<b>8</b>
<b>HORARIOS.....</b>	<b>10</b>
<b>MARCO LABORAL.....</b>	<b>11</b>
<b>OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>17</b>
<b>POLÍTICAS DE IMAGEN.....</b>	<b>17</b>
<b>DISTRIBUCIÓN DE PLANTA.....</b>	<b>18</b>
<b>DIRECTORIO.....</b>	<b>19</b>



## **BIENVENIDA**

Mariscos “el Naufrago” te da la más cordial bienvenida por lo que hoy tu formas parte de nuestro equipo de trabajo y te unes a nuestro compromiso de brindar un servicio de calidad, confiamos que con tu ayuda y entusiasmo lograremos cumplir la misión establecida en la empresa.

Hemos elaborado el presente Manual de Inducción, con la finalidad de darte a conocer el entorno laboral en el que desarrollarás tus funciones y actividades demostrando las habilidades que posees, ya que con tu participación y compromiso ayudarás a crear un ambiente armónico y agradable en nuestro restaurante.



## ANTECEDENTES

La microempresa mariscos el "Naufrago" con giro comercial fue fundada el 22 noviembre de 1990 por el señor Martín López el cual inicio el negocio, en el local ubicado por la calle no reelección entre Coahuila y callejón filipinas # 110 oriente colonia centro. A los cinco meses de haber iniciado con este proyecto falleció el señor Martín en un accidente automovilístico, y sus padres se quedaron a cargo del local. A los dos meses de estar trabajando el negocio fue traspasado al señor Joel Zavala Martínez el cual con su hijo lo atendían y empezaron a tener resultados a ganarse a la gente y tener clientela entonces lo que hicieron fue que ellos crearon nuevos platillos especializados del restaurante, con el tiempo necesitaron de más personal y contrataron a otras personas, así pasaron 17 años hasta que un día hicieron cambio de local a otro el cual se ubica por la calle galeana esquina con colima # 351 colonia centro.



## NUESTRA MISIÓN

Somos una empresa dedicada al sector de servicios, con especialidad en la preparación de mariscos. Teniendo como objetivo principal satisfacer las necesidades del cliente creando un agradable ambiente familiar, ofreciendo calidad y excelente atención a clientes

## NUESTRA VISIÓN

Llegar a consolidarnos dentro del mercado, reconocidos por nuestra calidad, el ambiente familiar que se maneja dentro de las instalaciones y los precios accesibles.





## VALORES

- ❖ **Honestidad:** todo aquel empleado de mariscos el naufrago debe ser ante todo honesto, ya que es uno de los valores con mucha importancia en la organización.
- ❖ **Respeto:** todos los empleados deben tener un respeto hacia sus compañeros y clientes ya que así se da la convivencia
- ❖ **Responsabilidad:** todos los trabajadores deben ser responsables con sus tareas al momento de realizarlas para que todo este a tiempo
- ❖ **Servicio:** la empresa y los empleados tiene la obligación de ofrecerle el mejor a servicio al cliente
- ❖ **Perseverancia:** todos los integrantes deben cumplir con los objetivos establecidos para cumplir con sus metas en la organización.
- ❖ **Paciencia:** ante todo se debe tener paciencia ya que el giro de la empresa es de servicios y se debe atener de la mejor manera a los clientes.



## POLÍTICAS

1. Portar el mandil, necesario para cocinar.
2. Poner en silencio el celular, no estar usándolo en horas de trabajo.
3. Ponerse los hombres la gorra para enfrente, no para atrás.

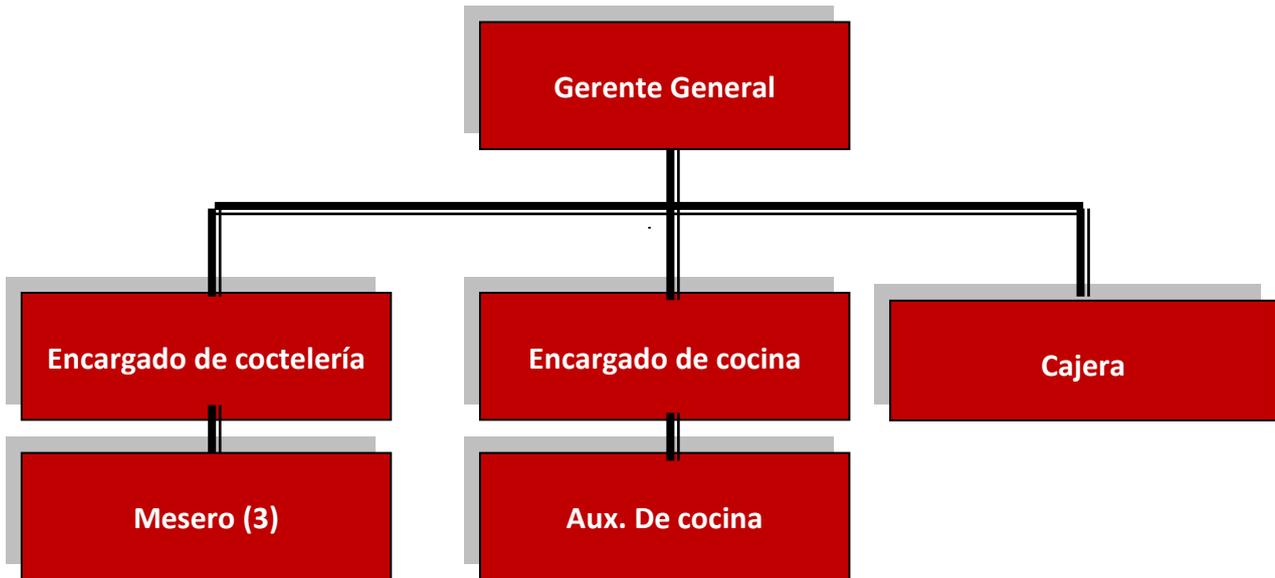
## REGLAS

Algunas de las reglas mencionadas, son adaptadas de la NORNMX-F-605-NORMEX-2004 Alimentos-Manejo Higiénico de los Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo "H"

1. Traer tapabocas.
2. Llegar a la hora indicada.
3. Apariencia pulcra.
4. Uniforme limpio y completo
5. Cabello completamente cubierto con cofia, red o turbante.
6. Manos limpias, uñas recortadas y sin esmalte.
7. El personal no utiliza joyas (reloj, pulseras, anillos, aretes, etc.), u otro objeto ornamental en cara, orejas, cuello, manos, ni brazos.
8. El personal no fuma, come, masca, o bebe en el área de preparación de alimentos.



## ORGANIGRAMA





## PRODUCTOS QUE SE ELABORAN

### MARISCOS FRESCO

- ❖ camarón crudo
- ❖ camarón cocido
- ❖ pulpo
- ❖ ostión
- ❖ ceviche de pescado
- ❖ jaiba
- ❖ almeja
- ❖ caracol
- ❖ callo de acha
- ❖ pata de mula
- ❖ ceviche de camarón
- ❖ chabelas especiales
- ❖ campechana especial
- ❖ campechana normal
- ❖ maleficio
- ❖ campechana en plato hondo
- ❖ camarón cocido
- ❖ camarón crudo
- ❖ caracol
- ❖ callo de acha
- ❖ ceviche de pescado
- ❖ ceviche de camarón
- ❖ tostada embarazada
- ❖ tostada de ceviche de pescado
- ❖ tostada de ceviche de camarón
- ❖ tostada de jaiba
- ❖ campechana en plato hondo





## MARISCOS COCINADOS

- ❖ camarón empanizado
- ❖ camarón ranchero
- ❖ camarón a la mantequilla
- ❖ camarón al mojo de ajo
- ❖ camarón a la plancha
- ❖ pargo a la veracruzana
- ❖ camarón a la Boston
- ❖ caldo de camarón
- ❖ caldo de pulpo
- ❖ caldo de jaiba
- ❖ filete a la veracruzana
- ❖ caldo al gusto
- ❖ filete empanizado
- ❖ filete ranchero
- ❖ filete a la mantequilla
- ❖ filete al mojo de ajo
- ❖ caldo de variedad
- ❖ pulpo empanizado
- ❖ ensalada de camarón
- ❖ ensalada de atún
- ❖ ensalada de jaiba
- ❖ chipachole de jaiba
- ❖ filete relleno
- ❖ camarón rebosado
- ❖ toritos
- ❖ taco de camarón (orden de 4)
- ❖ camarón a la diablo
- ❖ taco de variedad (orden de 4)
- ❖ machaca de camarón





## DERECHOS Y OBLIGACIONES

### HORARIOS

Lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas.

El personal gozara de 15 minutos de tolerancia para registrar su asistencia.

- Si el personal excede el tiempo límite de tolerancia a partir de los 16 a 30 minutos después de la hora de entrada se contara como retardo, si la persona acumula tres retardos en 15 días se considerara falta por lo que se le descontara un día de sueldo.
- Acumular 8 retardos en un periodo de 30 días sin una causa justificable, se da por terminada la relación de trabajo.
- Si el personal se presenta a 31 minutos después de la hora de entrada se le considerara falta.
- Si la persona sale del restaurante antes de terminar la jornada de trabajo se descontara un día de sueldo.
- Ausentarse sin justificación alguna:  
1 ocasión = descuento del día  
2 ocasiones = se da por terminado su contrato



## MARCO LABORAL

Prestaciones de acuerdo a la ley

- Jornada de trabajo
- Día de descanso
- Prima dominical
- Horas extras
- Vacaciones
- Prima vacacional
- Aguinaldo
- Días de descanso obligatorio

**LFT Jornada de trabajo: Art.59** EL patrón y el trabajador fijaran la duración de la jornada de trabajo sin que pueda excederse los máximos legales.

**LFT Día de descanso: Art. 60** Por cada 6 días de trabajo disfrutara el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario integro y su Jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas.

**LFT Prima dominical: Art.71** En los reglamentos de esta ley se procurara que el día de descanso semanal sea domingo. Los trabajadores que presten el servicio en día domingo tendrán derecho a una prima adicional al 25% de su salario diario.



**LFT Horas extras:** Después de cumplir con la jornada de trabajo cada hora de trabajo será extra y se pagaran las primeras 9 a un 100% y el resto a un 200% sobre tu salario diario.

**LFT Vacaciones: Art. 76** Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutaran de un periodo anual de vacaciones pagadas, y en ningún caso podrá ser inferior a 6 días laborables y que aumentara en 2 días laborales, hasta llegar a 12 por cada año subsecuente de servicio después del cuarto año las vacaciones aumentaran 2 días por cada 5 años de servicio.

Años de trabajo	Días de vacaciones
1 año	<b>6 días</b>
2 años	<b>8 días</b>
3 años	<b>10 días</b>
4 años	<b>12 días</b>
5 A 9 años	<b>14 días</b>



**LFT Prima vacacional: Art. 80** Los trabajadores tendrán derecho a una prima vacacional no menor al 25% sobre los salarios que les correspondan en el periodo de vacaciones.

**LFT Aguinaldo: Artículo 87** Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos.

Los que no hayan cumplido el año de servicios, independientemente de que se encuentren laborando o no en la fecha de liquidación del aguinaldo, tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional del mismo, conforme al tiempo que hubieren trabajado, cualquiera que fuere éste.



**LFT Días de descanso obligatorio: Artículo 74.** Son días de descanso obligatorio:

- I. El 1o. de enero;
- II. El primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero;
- III. El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo;
- IV. El 1o. de mayo;
- V. El 16 de septiembre;
- VI. El tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre;
- VII. El 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal;
- VIII. El 25 de diciembre, y
- IX. El que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

**LFT Artículo 75.-** En los casos del artículo anterior los trabajadores y los patronos determinarán el número de trabajadores que deban prestar sus servicios. Si no se llega a un convenio, resolverá la Junta de Conciliación Permanente o en su defecto la de Conciliación y Arbitraje



## SEGURO SOCIAL

**Ley del IMSS Artículo 2.** La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

**Ley del IMSS Artículo 11.** El régimen obligatorio comprende los seguros de:

- I. Riesgos de trabajo;
- II. Enfermedades y maternidad;
- III. Invalidez y vida;
- IV. Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, y
- V. Guarderías y prestaciones sociales.



## INFONAVIT

**Ley de INFONAVIT Artículo 34.-** El trabajador tendrá derecho, en todo momento, a solicitar información a las administradoras de fondos para el retiro sobre el monto de las aportaciones registradas a su favor. La información anterior, también podrá solicitarla el trabajador a través del Instituto o del patrón al que preste sus servicios.

Tratándose de los trabajadores que reciban crédito de vivienda por parte del Instituto, tendrán derecho a solicitar y obtener información directa de éste o a través del patrón al que preste sus servicios sobre el monto de los descuentos, incluyendo las aportaciones aplicadas a cubrir su crédito, y el saldo del mismo.

Al terminarse la relación laboral, el patrón deberá entregar al trabajador una constancia de la clave de su registro.

**Ley del INFONAVIT Artículo 41.-** El trabajador tendrá el derecho de elegir la vivienda nueva o usada, a la que se aplique el importe del crédito que reciba con cargo al Fondo Nacional de la Vivienda, misma que podrá o no ser parte de conjuntos habitacionales financiados con recursos de dicho Fondo.



## **OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**

1. Atender con respeto y rapidez a nuestros clientes, además de ofrecerle los mejores platillos y de calidad ya de esto depende ser de la preferencia del mismo.
2. Desempeñar tus actividades con seriedad ya que con ellos brindas seguridad al cliente
3. Mantener buen trato con tus compañeros y apoyarlos en actividades que realice para mejorar la productividad del restaurante.
4. Respeta las normas de seguridad e higiene establecidas por el restaurante para que así desempeñes mejor tu trabajo y no corras ningún tipo de riesgo.

## **POLÍTICAS DE IMÁGEN**

- ❖ Hombres: pelo corto, Mujer: pelo recogido
- ❖ No se permite mascar chicles mientras se está laborando
- ❖ Las manos deberán lavarse cada vez que maneje cualquier tipo de alimentos
- ❖ Mantener buena higiene personal



## DISTRIBUCIÓN DE PLANTA





## **DIRECTORIO**

### **Gerente General**

Sr. Joel Zavala Martínez

Tel: 644.4.54.62.32

### **Encargado de coctelería**

Sr. Joel Zavala López

### **Encargado de cocina**

María Guadalupe Cobian Munguia

### **Auxiliar de cocina**

Tanya Zavala Cobian

### **Cajera**

Stephanie Zavala Cobian

## 4.2 Discusión

Para la elaboración del manual de inducción se llevo a cabo la investigación bibliográfica de diferentes autores como los son: Rodríguez (2002), Franklin (1998) y Mercado (2001), de la información se utilizaron los pasos propuestos por Rodríguez (2002) ya que son los más completos y los cuales llevan una mejor secuencia.

Para seleccionar el contenido del manual de inducción se llevo a cabo una investigación bibliográfica de diferentes autores como: Arias Galicia (1999), Grados (2001) y Reyes Ponce (2002) quienes presentan una semejanza bastante parecida del contenido del manual pero muy extenso, lo cual se tomo en cuenta sus opiniones para personalizar el contenido de este manual, varios puntos de descartaron como lo son: número de personas que laboran, plan de sugerencias, reglamento interior de trabajo y actividades socioculturales por el motivo que la empresa es chica y no cuenta con estas características para presentar estos datos.

Se incluyeron puntos aptos para la empresa como son los antecedentes, nuestros productos, nuestra misión, nuestra visión, valores, organigrama, políticas, reglas, horarios y prestaciones de ley, esto es lo que el empleado de nuevo ingreso realmente necesita en esta organización, gracias a la aportación de los autores se obtuvo la información necesaria de tal manera que el manual fue elaborado de acuerdo a las necesidades de la empresa Mariscos “El Náufrago” el encargado de la organización opto por que el manual tuviera lo más importante y necesario para el empleado y para la empresa.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Por último en este capítulo se muestran las conclusiones a las que se llegó al realizar la investigación y el desarrollo del manual de inducción para la empresa Mariscos “Náufrago”, también las recomendaciones con las cuales, al implementar el manual se obtendrán resultados favorables para la empresa por parte de los empleados, lo cual permitirá conocerla mejor.

#### **5.1 Conclusiones**

Se cumplió con el objetivo de realizar un manual de inducción para la empresa Mariscos “El Náufrago” el cual servirá para la integración rápida y eficiente de los empleados de nuevo ingreso a la organización, además los ayudara a familiarizarse con su nuevo trabajo.

El presente manual de inducción será muy útil para la empresa ya que se aplicará adecuadamente la inducción necesaria para los trabajadores de nuevo ingreso, dándoles a conocer la información más relevante de la organización al empleado la cual deba saber.

Es necesario resaltar que el manual será para uso de los trabajadores, por lo cual se redacta utilizando un lenguaje sencillo y fácil de entender. Finalmente el capital humano con una buena inducción puede marcar el rumbo de la organización como tal ya que este se ve reflejado en el resultado final de la empresa el cual puede posicionar a esta en el mercado.

Es importante enfatizar que la inducción no es un gasto, si no una inversión la cual les dará beneficios tanto a los trabajadores y por ende a la organización.

## 5.2 Recomendaciones

Después de terminar dicha investigación se recomienda lo siguiente:

La persona que lleve a cabo el proceso de inducción debe ser una persona preparada, con conocimientos de toda la información presentada en el manual y cuestiones que puedan surgir del empleado nuevo y de los que pertenecen a la empresa de lo contrario esto provocaría confusión.

Una vez terminado el proceso de inducción, es conveniente que se le presente al empleado las instalaciones físicas de la empresa.

Se recomienda que el manual de inducción se actualice cada que surjan cambios en la organización.

Se recomienda que se impriman en media carta el manual de inducción y se entregue a los empleados de nuevo ingreso y a los que ya se encuentran trabajando, ya que cada que se actualice es importante que todos los empleados conozcan los cambios realizados.

# APÉNDICES

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION**

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL ENCARGADO**

1.- ¿Cuenta la Empresa con: MISIÓN, VISIÓN, VALORES?

2.- ¿Cuenta la Empresa con: metas, objetivos, estrategias, políticas, reglamentos, estándares, etc.?

3.- ¿Cuenta la Empresa con actividades bien definidas sobre lo que tiene que realizar el trabajador en su puesto?

4.- ¿Los trabajadores conocen la descripción de sus puestos?

Si \_\_\_No\_\_\_.

5.- Especifique el motivo\_\_\_\_\_

6.- ¿Se tienen procedimientos establecidos de trabajo?

¿Cuáles Son?

7.- ¿Cuenta la Empresa con manuales administrativo: Organización, Políticas, Procedimientos, etc.?

¿Cuáles?

8.- ¿La empresa tiene un procedimiento para reclutar personal para cubrir las vacantes o nuevos puestos?

Si \_\_\_No\_\_\_

¿Por qué?

9.- En caso de contar con el procedimiento explícalo ampliamente

10.- En caso de utilizar fuentes y medios, explica cuales.

11.- ¿Tiene un procedimiento para seleccionar al personal?

Si \_\_\_ No \_\_\_\_\_

12.- ¿Cuenta la empresa con un procedimiento para integrar (inducción-bienvenida) al trabajador a su puesto?

Sí \_\_\_No\_\_\_ Explícalo ampliamente.

13.- ¿Se les ofrecen cursos de capacitación a los empleados?

Sí \_\_\_ No\_\_\_

Motivo. Explícalo ampliamente.

14.- Si se ofrece capacitación ¿cómo se lleva a cabo? ¿Quiénes imparten los cursos?

15.- ¿La relación laboral se formaliza?

16.- ¿Cómo? Explícalo ampliamente.

17.- ¿Existe rotación en la empresa?

Si \_\_\_\_\_No\_\_\_\_\_

18.- ¿Conoce la causa o motivos? Explíquelo ampliamente.

19.- ¿Existe ausentismo en la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

20.- ¿Conoce la causa o motivos? Explíquelo ampliamente.

21.- ¿Cómo se le motiva al personal? Prestaciones, reconocimientos, incentivos, etc. Explíquelo ampliamente.

22.- ¿Cómo se comunica el dueño o propietario de la empresa con sus trabajadores?

23.- ¿Existe algún procedimiento para aclarar dudas y quejas de los empleados?

¿Cuáles?

24.- ¿Qué estilo de liderazgo considera el practicante que ejerce el dueño o encargado de la empresa?

Demócrata \_\_\_\_\_ Autócrata \_\_\_\_\_

Explique ampliamente.

25.- ¿Se tienen establecidos métodos de control en la empresa?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



## BIBLIOGRAFÍAS

- Arias, F. (1989). Administración de recursos humanos. 4ª edición. México. Editorial trillas.
- Arias, F. (2004). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. 5ª edición. México. Editorial trillas.
- Brown, Warren b. y Moberg, Dennis j. (2002). Teoría de la organización y de la administración: enfoque integral. México. Editorial Limusa.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos, 5ª edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A,
- Chiavenato, I. (2001). Introducción a la teoría general de la administración. México Editorial McGraw-Hill
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. 8va edición. México. Editorial Prentice Hall
- Franklin, F., Benjamín E. (1998). Organización de las empresas, análisis, diseño y estructura. México. Editorial McGraw Hill.
- Franklin, F., Benjamín E. (2009). Organización de empresas. 3ª edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Grados, A. (2001). Capacitación y desarrollo de personal. 2ª edición. México. Editorial Trillas.
- Koontz, H. Y Wehrich H. (2004). Administración una perspectiva global. 12a edición. Editorial McGraw-Hill.
- Mercado, S. (2001). Administración aplicable teoría y práctica, primera parte. México Editorial Limunsa.
- Mercado S. (2004). Administración aplicada. 1ª edición. México. Editorial limusa S.A. de C.V.
- Reyes, A. (2002). Administración de personal relaciones humanas. Primera parte. México. Editorial Limusa.
- Robbins S & M. Coutler (2000). Administration. 6ª edición. México. Editorial Prentice Hall.

Rodríguez, J. (1992). Como elaborar y usar manuales administrativos. México. Editorial Thompson Learning

Rodríguez, J. (2002). Administración moderna de personal. 2ª edición. México. Editorial Thompson Learning

Rodríguez, J. (2003). Introducción a la administración con enfoques de sistemas. 4ª edición. México. Editorial Thompson Learning

Rodríguez, J. (2007). Administración Moderna de Personal. 7ª edición. México editorial Thomson Learning

Rodríguez, J. (2002). Como elaborar y usar manuales administrativos. México Editorial Thompson Learning

Reyes, A. (2005). Administración de personal. 1ª edición. México. Editorial Limusa, s.a. de c.v.

Reyes, A. (2008). Administración moderna. 1ª edición. México. Editorial Limusa, s.a. de c.v.

Sánchez, F. (2007). Técnicas de administración de recursos humanos. México. Editorial Limusa.

Werther Y Davis. (2000). Administración de personal y recursos humanos. 5ª edición. México. Editorial McGraw-Hill.