



Reporte Final de Estadía

Betzabet Karen Zepahua Sánchez

Plan de mejora para el proceso de inducción



Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Reporte para obtener título de

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Proyecto de estadía realizado en la empresa

Experiencias Xcaret Parques S.A.P.I. de C.V.

Nombre del proyecto

“Plan de mejora para el proceso de inducción”

Presenta

Betzabet Karen Zepahua Sánchez

Cuitláhuac Ver., a 24 de abril de 2018.



Programa Educativo

Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial

Nombre del Asesor Industrial

Lic. Limber Sánchez Ramírez

Nombre del Asesor Académico

MADE. Erika Patricia Quevedo Batista

Jefe de Carrera

Carlos Alberto Ruiz López

Nombre del Alumno

Betzabet Karen Zepahua Sánchez

Tabla de contenido

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
ABSTRAC	3
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. ESTADO DEL ARTE	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.3. OBJETIVOS.....	9
1.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES	9
1.5. HIPÓTESIS.....	9
1.6. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	10
1.7. LIMITACIONES Y ALCANCES	10
1.8. LA EMPRESA EXPERIENCIAS XCARET PARQUES S.A.P.I DE C.V.....	11
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	15
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO	17
3.1. PREPARACIÓN	17
3.2. ORIENTACIÓN.....	28
3.3. ENTENDIMIENTO.....	57
3.4. INTEGRACIÓN	57
3.5. ESFUERZO QUE REDITÚA.....	58
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	61
4.1 RESULTADOS	61
4.2 TRABAJOS FUTUROS	61
4.3 RECOMENDACIONES	61
4.4 CONCLUSIÓN.....	62
ANEXOS.....	63
BIBLIOGRAFÍA	64

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por la vida y la oportunidad de permitirme llegar hasta este momento donde he tenido muchos obstáculos pero sin embargo siempre has estado a mi lado.

A MIS PADRES: Por estar a mi lado en cada momento porque a pesar de no estar juntos me han demostrado que su cariño y afecto está a mi lado en cada momento y hoy me ha enseñado si se puede.

A MI HERMANA: Crecimos siempre juntas y por distintos motivos hoy tenemos que estar lejos, sin embargo nunca me has dejado sola, siempre tienes una palabra de aliento, a pesar de que me regañes yo sé que me quieres, gracias por todo.

A MI ASESOR INDUSTRIAL: Gracias por todo lo aprendido en este tiempo, por las enseñanzas y los buenos momentos, por las risas y aprendizajes, porque a pesar del poco tiempo que te conozco me has ayudado a aprender muchas cosas.

A MI MADRE: LA mujer que me crio, que me enseñó a ser lo que soy ahora y que sin importar nada ha estado a mi lado cada uno de mis días.

RESUMEN

En el presente proyecto se realiza un plan de mejora al proceso de inducción para la Empresa Grupo Experiencias Xcaret, mismo que se lleva a cabo dentro de las áreas. El trabajo desarrollado pretendió mejorar no solo la fase inicial del proceso de inducción, sino también la integración del nuevo colaborador a su área de trabajo.

La estadia tomo como base el modelo Onboarding mismo que tiene como objetivo orientar al colaborador en su área y puesto de trabajo al momento de integrarse a la empresa en un lapso de 90 días.

El desarrollo de este proyecto está dividido en 4 fases importantes que son la preparación, orientación, entendimiento y por último la integración.

En la primera fase de preparación se desarrollan las actividades que deben realizarse antes de que el colaborador se integre a la empresa.

En la segunda etapa está la orientación que prácticamente es el primer día del nuevo colaborador y en él se explican las actividades y procesos que este deberá realizar.

En tercer lugar está el entendimiento, fase en la que se desarrollan las actividades que como colaborador del departamento de formación y desarrollo se deben realizar desde la presentación de los integrantes del área hasta la descripción de cada una de las actividades que hay en el área.

Por ultimo esta la fase de Integración en la que el colaborador puede realizar sus actividades sin ninguna dificultad y en esta parte se ha diseñado una encuesta de satisfacción sobre el proceso al que es sometido el colaborador, pero también una evaluación de las aptitudes y habilidades que en este tiempo debió haber desarrollado el colaborador.

Al mismo tiempo al final de este trabajo se podrán observar conclusiones, recomendaciones y algunos trabajos futuros que Experiencias Xcaret puede realizar para mejorar el desempeño de sus colaboradores.

ABSTRACT

In the present project an improvement plan is made to the induction process for the Grupo Experiencias Xcaret Company, which is carried out within the areas. The work developed was intended to improve not only the initial phase of the induction process, but also the integration of the new collaborator in his work area.

The stay was based on the same Onboarding model that aims to guide the collaborator in their area and position of work at the time of joining the company in a period of 90 days. The development of this project is divided into 4 important phases that are preparation, orientation, understanding and finally integration.

In the first phase of preparation, the activities that must be carried out before the employee is integrated into the company are developed. In the second stage is the orientation that is practically the first day of the new collaborator and it explains the activities and processes that it should perform. In third place is the understanding, phase in which activities are developed as a collaborator of the training and development department should be made from the presentation of the members of the area to the description of each of the activities in the area.

Finally there is the Integration phase in which the collaborator can carry out their activities without any difficulty and in this part a satisfaction survey has been designed about the process to which the collaborator is submitted, but also an evaluation of the skills and abilities that at this time the collaborator should have developed. At the same time at the end of this work you will be able to observe conclusions, recommendations and some future work that Experiencias Xcaret can do to improve the performance of its collaborators.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Estado del Arte

Hoy en día el capital humano es uno de los recursos más importantes para empresa, debido a que por medio de ellos se lleva a cabo toda la labor logística, técnica y económica de una organización, es por ello que es necesario que cada empresa se preocupe por las necesidades de su personal.

“El capital humano, es el conjunto de habilidades, conocimientos y competencias de las personas que trabajan en la empresa, es una fuente incuestionable de ventajas competitivas a largo plazo” (Cabarcos, 2005).

El área de RH tiene un efecto en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas producir, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas, es decir, la calidad en la manera de gestionar a las personas en la organización es un aspecto crucial en la competitividad organizacional (Chiavenato, 2011).

Ya que el capital humano es una fuente de suma importancia para la organización esta debería de contar con los conocimientos necesarios para poder desarrollar sus labores dentro de la misma y de esta manera crecer como parte fundamental de la empresa, sin embargo esto no siempre sucede.

La inducción es el primer acercamiento con el capital humano en la empresa, es por ello que “numerosas investigaciones permiten inferir que, en general, las empresas contemporáneas están de acuerdo en brindar importancia al hecho de recibir adecuadamente a sus nuevos trabajadores, al comenzar sus labores, inmediatamente después de haber firmado su contrato” (Bermúdez Restrepo, 2011).

La inducción debe lograr, como mínimo, cuatro objetivos: el nuevo empleado debe sentirse bien recibido y cómodo; tiene que adquirir una comprensión general sobre la organización (pasado, presente, cultura y visión del futuro), así como ecos fundamentales como las políticas y los procedimientos; debe quedarle claro lo que se espera en términos de su trabajo y conducta; por último, tiene que iniciar el proceso de conocer la manera en que la empresa actúa y hace las cosas (Dessler, 2009).

R. Wayne Mondy y Robert M. Noé en su libro de Administración de Recursos Humanos definen a la inducción como “el esfuerzo inicial de C y D para los nuevos empleado que les informa sobre la empresa, el puesto y el grupo de trabajo” (R. Wayne Mondy, 2005), sin embargo no siempre el proceso de inducción es de la manera que debería de serlo.

Entonces surge la pregunta ¿realmente las empresas aplican la inducción con estos tres aspectos?, la respuesta de algunas empresas sería “sí”, sin embargo el tiempo que estas le están dedicando al proceso es escaso, ¿acaso un día puede ayudar a un individuo a conocer todo lo que implicará su puesto de trabajo? La respuesta es “no” el escritor Michael Watkin en su libro 90 días dice “Lo que haga durante sus tres primeros meses en un trabajo nuevo determinará en gran medida si tendrá éxito o fracasará” (Watkins, 2006), refiriéndose a los nuevos colaboradores.

Hasta hace unos años, incorporarse a un puesto de trabajo era algo parecido a lanzarse al agua y tratar de no ahogarse. Poco a poco, las organizaciones han ido definiendo procedimientos para facilitar los ingresos, una tarea que normalmente corresponde tanto a los departamentos de recursos humanos como a los compañeros y responsables directos de los nuevos empleados.

Cualquier discrepancia entre los conocimientos, habilidades y las capacidades que muestre un empleado en relación con los requisitos contenidos en la descripción y especificación de ese puesto proporciona pistas de las necesidades de capacitación (George Bohlander, 2011).

El nuevo empleado no solo debe ser calificado y brillante. Al empezar a integrarlo a la organización es necesario llevar a cabo un proceso completo de orientación sobre las normas, políticas y características de la compañía. Tanto los que acaban de ser contratados como los empleados más antiguos, que llegan a un nuevo puesto mediante una promoción, requieren un proceso de completo de orientación sobre sus nuevas responsabilidades (William B. Werther, 2008).

En este punto, es importante mencionar que aplicar un simple proceso de inducción ya no es herramienta suficiente para garantizar el éxito de los nuevos colaboradores, es por ello que surge la iniciativa de implantar el proceso Onboarding y antes esto la interrogante ¿cuál es la diferencia entre estas dos herramientas? “la primera se realiza a una sola vía (de la empresa al empleado) y es de carácter informativo, donde los problemas que surgen se manejan reactivamente. En cambio, en el segundo existe una constante interacción con el nuevo integrante, el proceso es proactivo mediante una comunicación a doble vía con una clara tendencia a prever y evitar problemas” (Kanahuati, 2013)

“El Onboarding no es un programa de capacitación, sino un proceso de integración (Kanahuati, 2013)” La excepcional, aunque engorrosa, cuestión de elaborar un proceso de Onboarding eficaz es que se va a realizar sólo una vez, justo después de que el usuario toma la decisión de iniciar el proceso. No hay segundas oportunidades, y todo debe ser orquestado bien para educar e involucrar a los usuarios antes de que empiecen a aburrirse con la complejidad de tu producto (Kanahuati, 2013).

Según Hernandez el proceso Onboarding se divide en 5 fases que se deben implementar a lo largo del mismo:

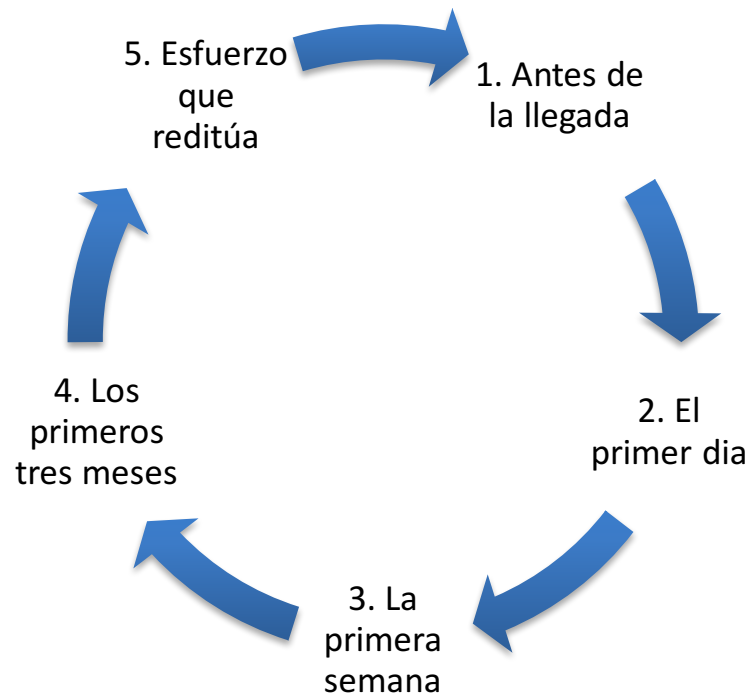


Ilustración 1: Fases del Proceso Onboarding (Hernández, 2017).

Es necesario que al finalizar este proceso exista una evaluación del mismo pues de esta manera se podrán conocer los aspectos en los que se ha fallado al momento de implementar y cuáles son los resultados del mismo.

1.2. Planteamiento del Problema

Descripción del problema

Formación y Desarrollo de Talento es el equipo que genera estrategias y acciones con el objetivo de formar y desarrollar a los colaboradores e incrementar la productividad que contribuya a la trascendencia de Experiencias Xcaret.

En el departamento de formación y desarrollo dentro del grupo Experiencias Xcaret, es común que hoy en día se incorporen algunos colaboradores o practicantes por temporadas

cortas, por lo cual no se cuenta con un plan de inducción para ellos, no porque no lo requieran sino más bien porque el tiempo con el que cuentan dentro del área es breve y muchas veces no se pueden explicar de la manera adecuada todos los procesos del departamento, dentro de los problemas más comunes esta la rotación del personal, la elaboración de formatos erróneos o mal formulados, contratiempo de actividades entre otros.

Enunciado del problema

El proceso de inducción con el que cuenta la empresa Experiencias Xcaret, no es el adecuado para sus nuevos colaboradores.

Elementos del problema

El tiempo con el que cuentan los colaboradores dentro del departamento de formación y desarrollo no es el suficiente para conocer todas las actividades que se realizan.

La falta de organización que existe dentro del departamento y la realización de las actividades sistemáticas no permiten la creación de un plan de inducción.

Los procesos sistematizados y complicados no permiten a los colaboradores conocer el manejo de los mismos, y esto ocasiona deficiencia en la realización de las actividades.

Preguntas de investigación

¿La reestructuración del proceso de inducción con el que cuenta Experiencias Xcaret ayudará a los nuevos colaboradores que se integran a la empresa a conocer de la manera correcta sus labores?

¿La aplicación del proceso Onboarding permitirá mejorar la relación de los nuevos colaboradores con el área de trabajo a la que se incorporan?

¿Qué actividades deben definirse en el proceso Onboarding que sean de suma importancia para los nuevos colaboradores?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de seguimiento de inducción para el departamento de formación y desarrollo de acuerdo sus necesidades y lineamientos establecidos con la finalidad reducir y mejorar la relación de los nuevos colaboradores con su nueva área de trabajo en un plazo de 4 meses.

Objetivos específicos

Determinar las actividades fundamentales y de mayor relevancia dentro del departamento de formación y desarrollo, mediante tablas funcionales donde se describan las actividades primordiales.

Definir el modelo Onboarding aplicado a las necesidades de la empresa con el fin de aplicar esta herramienta, mediante los puntos de vista de distintos autores.

Determinar una herramienta de evaluación del modelo Onboarding con el fin de mejorar el proceso que se haya establecido y garantizar la satisfacción del colaborador en su integración al área laboral.

1.4. Definición de variables

- El proceso de inducción
- El modelo Onboarding.
- La integración de nuevos colaboradores.
- Evaluación del proceso Onboarding.

1.5. Hipótesis

Si la empresa implementa el proceso Onboarding para el departamento de formación y desarrollo obtendrá personal más capacitado para desempeñar las actividades que se le establezcan dentro de su nuevo puesto laboral, reducirá la rotación de personal por falta de conocimiento sobre el puesto y mejorará la relación del colaborador con sus compañeros de área y jefes.

1.6. Justificación del Proyecto

El desarrollo del presente proyecto es de importancia para la organización porque plantea la propuesta de implementación de un nuevo modelo de administración de personal llamado Onboarding, mismo que es utilizado en pocas empresas en México.

Con este planteamiento se busca lograr la adaptación correcta de los nuevos colaboradores a su puesto laboral, así como la adaptación de los colaboradores que se encuentran laborando con su nuevo compañero de departamento.

Reducir el índice de rotación es uno de los objetivos del modelo Onboarding pues con el conocimiento adecuado de las actividades que debe de realizar cada colaborador, este se sentirá más comprometido y mejor informado sobre su puesto así como lo que lo rodea.

El proyecto es pertinente para organización porque generará beneficios a largo plazo, ya que con el modelo Onboarding serán mejores las relaciones de los colaboradores, así como su desempeño, logrando el crecimiento y solidez de la empresa en su principal activo.

1.7. Limitaciones y Alcances

Alcances:

El presente estudio mejorará los procesos actuales de la organización.

El diseño del modelo Onboarding establecerá una herramienta más sólida en el proceso de inducción del colaborador a la empresa.

Limitaciones:

1. La falta de información de los procesos establecidos dentro de cada puesto laboral.
2. El tiempo establecido para el desarrollo de esta investigación.
3. El presupuesto establecido para el desarrollo de este modelo.

1.8. La Empresa Experiencias Xcaret parques S.A.P.I de C.V.

En este apartado se describen los elementos generales del Grupo Experiencias Xcaret resaltando aspectos específicos y de esta misma forma de abarca la problemática de la cual se partirá para el desarrollo de esta tesina, esto con el fin de poder visualizar de una forma práctica las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con las que cuenta la empresa.



Experiencias Xcaret tiene un gran compromiso con sus colaboradores es por ello que proporciona estabilidad y desarrollo económico con:

- Sueldo competitivo
- Seguro Social
- Infonavit
- Fonacot
- Aguinaldo
- Vacaciones
- Reparto de utilidades
- Fondo de ahorro anual
- Vales de despensa

Ilustración 2: Presentación Xcaret

Historia

En 1986, el Arquitecto Miguel Pali Quintana Pali, que radicaba en ciudad de México, visitó la Riviera Maya, en Quintana Roo. Encontró un lugar que lo fascinó por su belleza e inigualables atributos naturales: era el “Rancho Xcaret”, el antiguo puerto maya de “Polé”, donde adquirió sus primeras cinco hectáreas de tierra.

Al explorar este lugar encontró cenotes, caletas, una increíble red de ríos subterráneos entre las grietas de este fragmentado paraíso terrenal, una completa y abundante colección de flora y fauna de esta región y numerosos vestigios arqueológicos que atestiguaban la rica y próspera cultura prehispánica que habitó el lugar.

Entonces comprendió que su proyecto de construir la casa de sus sueños, como cualquier arquitecto, estaba rebasado. Entendió que tanta belleza no podía ser de unos cuantos, y que tenía que compartir esta maravilla con el mundo entero. Es así como nace la idea de hacer un parque turístico eco arqueológico.

En 1986 funda la empresa “Promotora Xcaret” para dar inicio al proyecto, sumándose a éste, en 1989, sus actuales socios, los hermanos Oscar, Marcos y Carlos Constandse Madrazo, que aportaron 60 hectáreas más. A finales de 1990 abrió sus puertas el parque Xcaret que, desde entonces, ha sido muy exitoso.

El éxito de Xcaret está basado en un singular manejo de los recursos naturales de la zona, para proyectar la riqueza de México, incluido su enorme patrimonio cultural e inigualable biodiversidad.

Con el fin de aprovechar la experiencia del desarrollo turístico de “Xcaret”, en 1994 se constituye el “Grupo Xcaret”, el cual recibió la concesión del parque natural Xel-Há.

En 2009, en medio de la crisis financiera mundial y la emergencia sanitaria del virus de la influenza, Grupo Xcaret abrió las puertas el parque Xplor, una aventura bajo tierra para toda la familia.

En 2010 Grupo Xcaret integró a su nombre la palabra “Experiencias” y puso en marcha la división de tours de lujo a las zonas arqueológicas de la Gran Península Maya, bajo la marca Xichén. Se abre “La Casona” de Valladolid, un restaurante especializado en la comida típica yucateca, cuya operación sustenta los tours que transitan por el Oriente Maya. En julio de 2013 se pone en marcha el tour Xenotes, Oasis Maya, con la visita a cuatro diferentes tipos de cenotes en un mismo día, en una singular combinación de misticismo, historia, cultura y actividades extremas.

En diciembre del mismo año abre sus puertas Xoximilco Cancún, un homenaje a la cultura del centro de México y a Xochimilco, patrimonio de la humanidad.

Misión

Garantizar la trascendencia del Grupo Experiencias Xcaret maximizando continuamente nuestro valor a lo largo de esta travesía.

Visión

Ser únicos en recreación turística sustentable.

Valores

Los valores en los que creemos son:

- **Creatividad:** Ofrecer experiencias excepcionales, sorprendiendo continuamente a nuestros visitantes, brindándoles las mejores vivencias de sus vacaciones, motivando así su regreso.
- **Rentabilidad:** Creemos que incrementar el valor de la inversión de nuestros socios es la vía para asegurar una continuidad efectiva.
- **Integridad:** Creemos en el cumplimiento a toda costa de los compromisos que asumimos y de las promesas que hacemos, y esperamos lo mismo de los demás.
- **Congruencia:** Creemos en hacer siempre lo que decimos.
- **Honestidad:** Creemos en la verdad y la transparencia ante todo.
- **Espíritu de servicio:** Creemos que nuestros visitantes son la razón de nuestra existencia y nos debemos a ellos.

- **Compromiso:** Creemos que nuestros colaboradores son el motor que nos impulsa a lograr nuestros propósitos, y que su compromiso y desarrollo son vitales para el éxito.
- **Equidad:** Creemos en la equidad y trabajamos de manera permanente en una relación ganar-ganar con todos nuestros integrantes.
- **Responsabilidad social:** Amamos nuestro país, es por eso trabajamos constantemente por ser un buen ciudadano empresarial, yendo más allá del cumplimiento de nuestras obligaciones, ayudando a impulsar el desarrollo de nuestra comunidad y de México.

Análisis del Departamento de Formación y Desarrollo

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Un departamento con seguimiento en el desarrollo de los colaboradores. 2. Personal con conocimientos en atención a los colaboradores. 3. Actividades que fomentan el crecimiento profesional de los colaboradores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificaciones en atención y servicio a los talentos. 2. Empresas con oportunidades mayores para los empleados. 3. Implementación de nuevos software en el desarrollo de colaboradores y manejo de proyectos.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización compleja. 2. Procesos monotemáticos. 3. Instalaciones para los colaboradores pequeñas. 4. Rotación constante de persona en el departamento de formación y desarrollo. 5. Saturación de actividades por coordinación de unidad de negocio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aperturas de nuevas empresas con el mismo giro. 2. Nuevos colaboradores sin conocimiento de las actividades a realizar dentro del departamento. 3. Contratación de colaboradores sin experiencia.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

Lewin define el cambio como una modificación de las fuerzas que mantienen el comportamiento de un sistema estable. Por ello, dicho comportamiento siempre es producto de dos tipos de fuerzas: las que ayudan a que se efectúe el cambio (fuerzas impulsoras) y las que impiden que el cambio se produzca (fuerzas restrictivas), que desean mantener el statu quo (Montúfar, 2008).

A continuación se desarrolla la metodología de este proyecto de acuerdo a lo establecido por Kurt Lewin:

Se determina el problema:

El proceso de inducción con el que cuenta la empresa Experiencias Xcaret, no es el adecuado para sus nuevos colaboradores, lo que ocasiona una alta rotación de personal, deficiencia en los procesos que se realizan y adaptación inadecuada de los nuevos colaboradores.

Se identifica su situación actual:

Actualmente la empresa cuenta con una plantilla de más de 5000 colaboradores en distintas unidades de negocio y un 0.28% de estos son colaboradores que se incorporan al departamento de recursos humanos (formación y desarrollo), cuenta con un modelo de inducción poco efectivo y eficaz.

Se identifica la meta por alcanzar:

Garantizar la reducción de rotación del personal y la integración de los nuevos colaboradores a su puesto de trabajo, por medio del modelo Onboarding.

Se identifican las fuerzas positivas y negativas que inciden sobre él:

Positivas:

Reducción de rotación.

Definición de las actividades correctas para cada puesto.

Reestructuración del perfil de puesto.

Negativas:

Costos elevado por el nuevo modelo.

Aplicación de mayor tiempo al proceso Onboarding.

Evaluación de cada puesto en el que se desenvuelve cada uno de los nuevos elementos.

Se desarrolla una estrategia:

A lo largo de este proyecto se espera desarrollar el modelo de Onboarding en cuatro fases de acuerdo a lo establecido en seguida:

1. Preparación (antes de que el colaborador se integre a la empresa).
2. Orientación (primeras 2 semanas).
3. Entendimiento (ejecutar sus funciones).
4. Integración (realizar en cuentas de satisfacción)

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

El proceso Onboarding inicia desde que se ha seleccionado al colaborador para cubrir un puesto vacante dentro de la empresa y generalmente abarca los primeros 90 días, aunque puede extenderse un año o más, según las necesidades de la empresa y los planes que tenga para cada empleado.

Para grupo Experiencias Xcaret es importante la integración correcta y adecuada de sus colaboradores a sus puestos de trabajo es por ello que se propone que se implemente el modelo Onboarding dividido en 4 fases necesarias:



Ilustración 3: Modelo Onboarding

3.1. Preparación

ANTES DE LA LLEGADA

Uno de los pasos más importantes y que suele pasarse por alto es la fase previa a la incorporación. Esta fase es la introducción al proceso completo de incorporación. Es una forma de suscitar el entusiasmo del nuevo empleado y también de entablar relación con él antes de la sesión de orientación.

Es necesario que el colaborador que se está integrando a su nuevo equipo de trabajo, se sienta identificado y reconocido, por lo que se recomienda invitar al colaborador a su proceso de integración de una manera diferente a la habitual, como por ejemplo enviarle un correo con una invitación a participar en la inducción previa a su integración a la empresa donde pueda percibir el reconocimiento de la empresa hacia su persona.

1.- Plantilla de mensaje de correo para los nuevos colaboradores

experiencias
xcaret

Hola _____

Experiencias Xcaret te da la más cordial bienvenida a este gran equipo de trabajo, te invitamos a participar en una sesión de orientación para nuevos empleados el día _____ de _____ del presente año, en donde podrás conocer nuestra empresa, aspectos relacionados con tu integración a tu puesto laboral y conceptos generales que te servirán para realizar tus actividades dentro de tu puesto laboral.

Datos Importantes:

Sesión de 9:00 a 18:00 horas.

Lugar: Sala _____

Dirección: Carretera Chetumal-Puerto Juárez. Km 282,
Solidaridad, Quintana Roo, México.

Recomendaciones:

-Traer documentos faltantes (si es que adeudas documentos en contratación).

-Pide al chofer del transporte te deje en Torre 1.

-Al llegar a las instalaciones de nuestro parque anuncia tu llegada en la torre y espera a que uno de nuestros colaboradores se acerque contigo para llevarte a donde será tu sesión.

Te esperamos con una enorme sonrisa! No faltes.

¡Colaboradores felices, visitantes satisfechos!

Sesión para nuevos colaboradores:

El programa de inducción de nuevos colaboradores al puesto de trabajo se divide en dos sesiones mismas que se llevan a cabo en días diferentes, la primera parte es la inducción denominada “Inducción al Grupo” misma donde el colaborador conocerá de manera general información sobre Experiencias Xcaret y sobre lo que se lleva a cabo dentro de cada una de sus unidades de negocio, dentro de la información y actividades que se realizan en esta sesión está el siguiente programa e información:

Inducción al Grupo

Juntos vivimos una experiencia de integración única en el curso de inducción **Experiencias Xcaret... El Inicio**



Ilustración 4: Inducción Xcaret el Inicio

Materiales:

Personalizadores, cañón, aparato de audio, micrófono, lapiceros, lista de asistencia.

Verificar:

- Que la sala se encuentre limpia y en perfectas condiciones para recibir a los nuevos colaboradores y que todos los involucrados dentro de la sesión se encuentren enterados de su participación en el evento.

- Que el encargado de recibir a los colaboradores llegue al punto de encuentro 5 minutos antes de la hora establecida para verificar que todos se encuentren y llevarlos hasta la sala de sesión.

- Coffe Break: este deberá ser montado por lo menos 15 minutos antes del inicio de la sesión.

Programa:

9:00	Bienvenida
9:30	Actividad de integración
10:00	¿Quiénes somos?
11:00	¿Cuál es nuestra historia?
12:00	Comida
1:00	Filosofía
2:00	Nuestros Parques
6:00	Ubicación de colaboradores por área

Descripción del programa:

Bienvenida

La bienvenida estará a cargo del licenciado Limber Sánchez Ramírez responsable de Dirección de Integración de Talento.

Bienvenidos todos ustedes a esta gran familia Experiencias Xcaret, te damos las gracias por formar parte de Experiencias Xcaret en donde podrás desarrollar tus habilidades, conocimientos y podrás crecer profesionalmente, te invitamos a vivir una de tus mejores experiencias con actitud de servicio y atención a los visitantes.

El día de hoy podrás conocer aspectos relacionados con tu integración a este gran equipo, te invitamos a que te integres a las actividades que tenemos preparadas para ti y te acerques a alguno de los organizadores en caso de tener dudas sobre algún tema.

Esperamos disfrutes y aproveches este día, BIENVENIDOS A EXPERIENCIAS XCARET.

Actividad de integración: Torre de Cartas

Objetivo: Generar un ambiente agradable para los participantes por medio de una dinámica de integración que desarrolle la imaginación de los mismos.

Para la actividad de integración se requiere:

-Un juego de cartas (naipes) por cada 7 personas que participen en la actividad.

-Un espacio despejado y con piso plano.

Indicaciones:

- 1.- Se deben formar equipos de 5 a 7 integrantes (esto para mejorar el desempeño y la comunicación dentro de la actividad).
- 2.-El guía de la actividad deberá entregar a cada equipo un juego de cartas (40 cartas).
- 3.-La indicación para cada equipo será:



Ilustración 5: Dinámica Cartas

- Deben realizar la torre más grande que puedan en 5 minutos con las cartas que se les proporcionó.
- No podrán hablar durante la actividad por lo que tendrán un minuto para poder ponerse de acuerdo.
- Al empezar la actividad no podrán apartarse de sus compañeros de equipo hasta que esta allá finalizado.

4.- El guía contara el tiempo para realizar la actividad.

5.- Después de la actividad el guía deberá pasar por cada uno de los equipos y medir cada una de las torres realizadas, la torre con mayor volumen gana.

6.- Al terminar se deberá hacer un círculo y se lanzaran las siguientes preguntas con el fin de que los participantes externen sus ideas:

- ¿Cómo se sintieron con la actividad?
- ¿Cuál fue la técnica que utilizaron?
- ¿Cómo se sintieron con la indicación de no hablar?
- ¿Qué aprendieron?

7. Al finalizar la actividad se recomienda ofrecer un presente al equipo ganador.



Ilustración 6: Logos Experiencias Xcaret.

¿Quiénes somos?

Para comenzar la interacción con los nuevos colaboradores es necesario que estos conozcan de Experiencias Xcaret con la respuesta a esta pregunta:

¿Quiénes somos?

“Somos Experiencias Xcaret” es el conjunto de características que nos hacen únicos, es decir, nuestra filosofía organizacional. Tenemos una historia, una misión, una visión y unos valores que nos hacen diferentes a otras empresas. Estos elementos orientan nuestro trabajo diario y nos permiten seguir creciendo como grupo empresarial y como personas.

La Misión es el motivo por el que existe nuestro Grupo, es decir, nuestro propósito como empresa.

La visión es lo que queremos que nuestro Grupo sea en el futuro, lo cual lograremos a través de nuestro trabajo día a día.

Los valores sirven como guía de nuestras acciones y decisiones. Describen como debemos comportarnos cuando estamos trabajando.

Misión

Garantizar la trascendencia de Grupo Experiencias Xcaret maximizando continuamente nuestro valor a lo largo de esta travesía.

Visión

Ser únicos en recreación turística sostenible

Valores

Creatividad

Nuestra originalidad actuar y al resolver problemas es lo que nos hace únicos.

Rentabilidad

Nuestro trabajo genera valor para todas las personas que tenemos una relación con Grupo Experiencias Xcaret; así garantizamos su continuidad.

Integridad

Hacemos lo correcto cuando nadie nos está mirando.

Congruencia

Hacemos lo que decimos.

Honestidad

Somos sinceros en todo lo que decimos y hacemos.

Servicio

Respondemos a las necesidades de los demás con entusiasmo y amabilidad.

Compromiso

Hacemos bien nuestro trabajo y damos lo mejor de nosotros.

Equidad

Tratamos a todas las personas por igual.

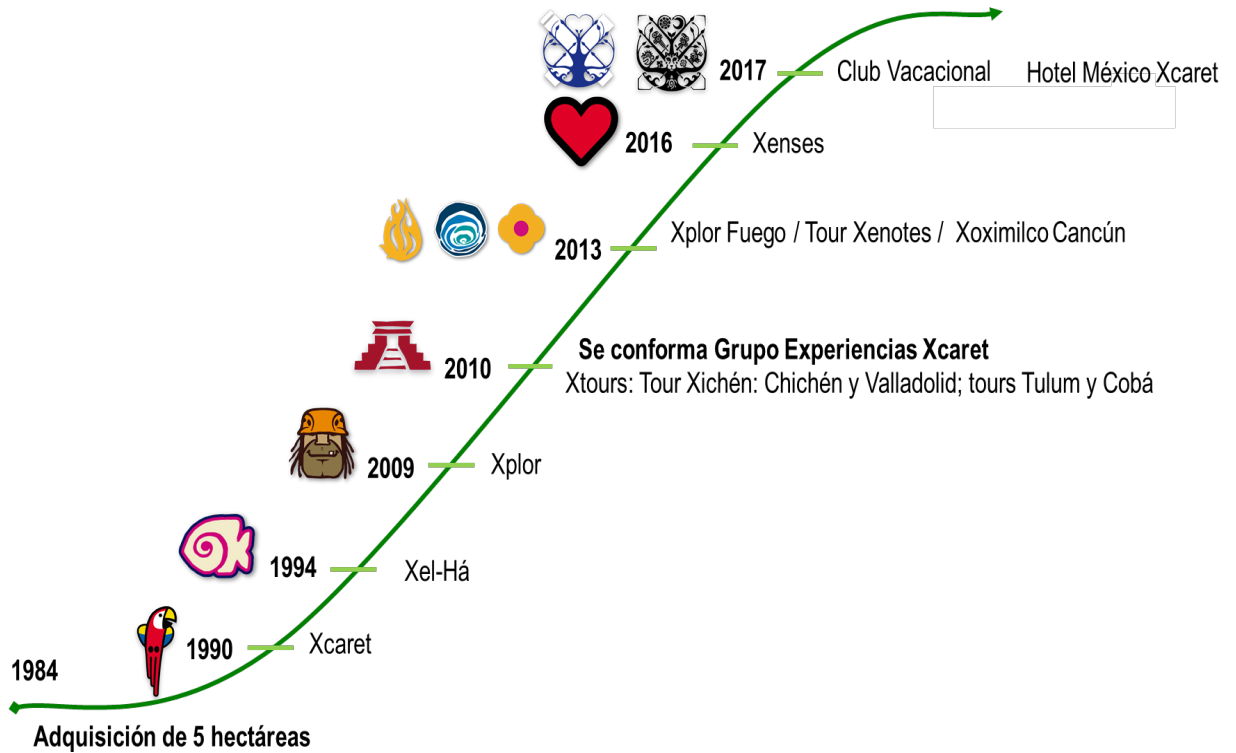
Responsabilidad

Contribuimos desde nuestro trabajo diario a cuidar la naturaleza y mejorar la sociedad.

Organigrama General



Nuestra Historia



Modelo de liderazgo

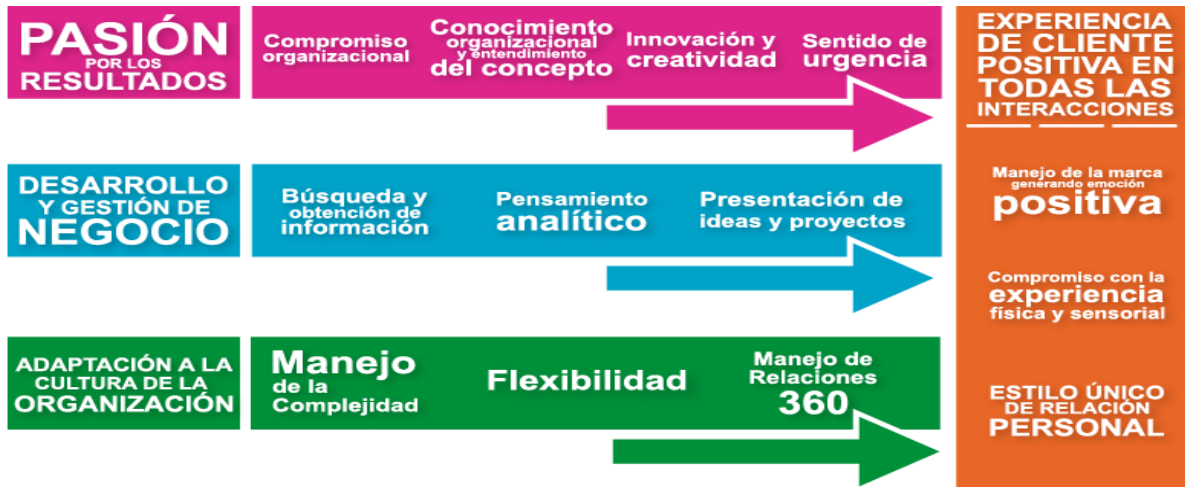


Ilustración 7: Modelo de Liderazgo

Modelo de sostenibilidad

Se presenta el modelo de sostenibilidad que maneja Grupo Experiencias Xcaret.



Ilustración 9: Modelo de Sostenibilidad



Ilustración 8: Sostenibilidad

Inducción a la UDN

La inducción al grupo se lleva a cabo el segundo día del proceso de inducción mismo que se realiza en esta ocasión el más instalaciones de la UDN (Unidad de Negocio) donde se incorpora el nuevo colaborador, en donde esté podrá conocer aspectos relacionados con la UDN en donde se incorpora. Algunas de las pláticas que se deberán proporcionar en este segundo día son los siguientes:

Conceptos a preparar:

- Solicita al departamento de RH las herramientas necesarias para el nuevo trabajador, como computadora, teléfono celular y cualquier otro dispositivo, así como el software requerido y los permisos necesarios para que el empleado pueda usarlos desde el primer día.
- Pide también la cuenta de e-mail y la suscripción a los grupos de correo relevantes.
- Elige el lugar que ocupará en la oficina o en el puesto de trabajo:
- Si es necesario, pide mobiliario y solicita que el sitio quede limpio y listo para recibirlo.
- Informa al equipo sobre la llegada del nuevo integrante y algunos detalles de su experiencia y las labores que realizará.
- Aunque por lo general hay alguien que decide arropar al nuevo compañero, no dejes este punto a la dinámica de la oficina. Designa a alguien de tu equipo para que se haga cargo de ayudar al nuevo empleado a aprender el funcionamiento del área. El nuevo integrante podrá sentirse más cómodo al preguntar sobre situaciones cotidianas, por ejemplo, cómo usar la copiadora, dónde está el baño o que se espera de él en una junta diaria.
- Pregunta a los empleados actuales qué les sirvió cuando llegaron por primera vez a la empresa, qué cosas les habría gustado saber y en qué aspectos hay oportunidad de mejorar al integrar a un nuevo miembro.

Seguridad Integral

La plática de Seguridad Integral consta de informar a los colaboradores los aspectos generales que existen dentro de la empresa:

- Código de Vestimenta.
- Reglamento.
- Aspectos sobre seguridad.

Capital Humano

El área de capital humano se encarga de comunicar a los nuevos colaboradores los aspectos necesarios para su integración al grupo como los beneficios que obtendrán en la empresa (como lo es cortesías, comedor, prestaciones, etc.)

3.2. Orientación

En esta fase el colaborador podrá conocer las actividades que debe llevar a cabo dentro de su departamento, los compañeros con los que se debe relacionar, los objetivos de departamento, etc.

ACTIVIDADES	Días																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Presentación y determinación de objetivos	■																			
Estructura de puestos (formación y desarrollo)	■	■																		
Programas que llevan a cabo formación y desarrollo.	■	■																		
Manejo de la plataforma Learnex		■	■	■	■	■	■	■	■											
Registro de Formaciones			■	■	■	■	■	■	■	■										
Solicitud de formación										■										
Elaboración de constancias de formación.											■									
Proceso Prácticas Internas											■	■	■	■	■					
Manejo de procesos de formaciones															■	■	■	■		
Elaboración de reporte mensual																			■	■

EL PRIMER DÍA EN LA OFICINA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

1. Llegada

Al llegar el nuevo colaborador a las instalaciones de la empresa habrá un colaborador de experiencia encargado de residir al nuevo elemento en Torre 1.

2. Presentación del personal del departamento

El colaborador presentará cada uno de los integrantes del departamento.

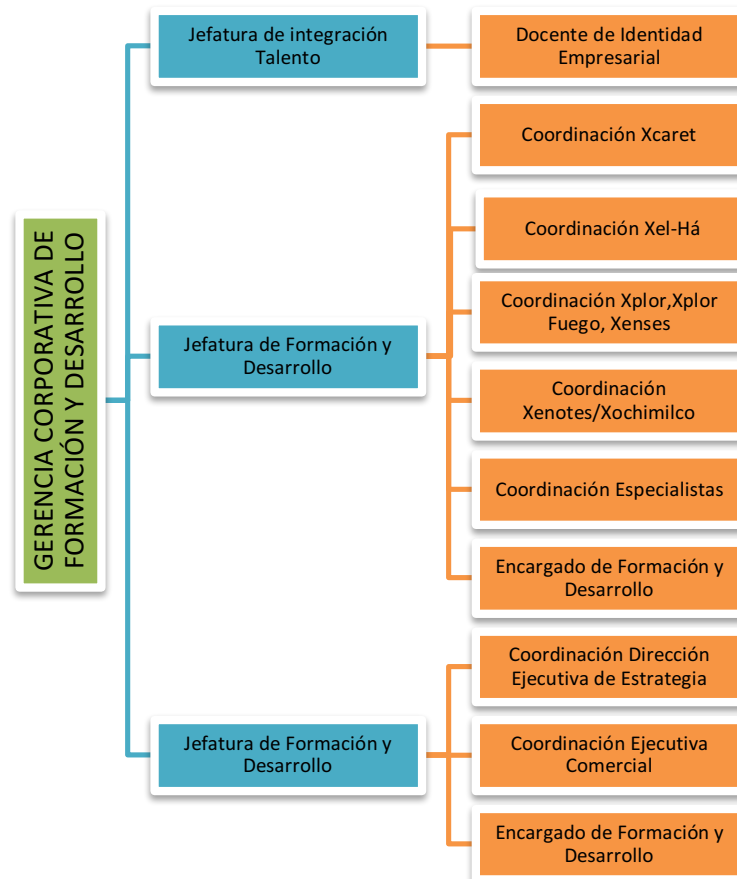


Ilustración 10: Organigrama Interno Formación y Desarrollo

RESPONSABLE POR PUESTO

Gerencia Corporativa de Formación y desarrollo: Aldrin Rosado.

Jefatura de Integración de Talento: Limber Sánchez Ramírez.

Docente de Identidad Empresarial: Alejo Mitiejas.

Jefatura de Formación y Desarrollo: Luisa Andrea Rivera.

Coordinación Xcaret: Juan Ramírez Flores.

Coordinación Xel-Há: Nicté-ha Vizzuett.

Coordinación Xplor, Xplor Fuego, Xenses: Vacante

Coordinación Xenotes, Xochimilco: Karla Denisse Ramírez.

Coordinación Especialistas: Ilse Vázquez.

Encargado de Formación y Desarrollo: Diego Caamal.

Jefatura de Formación y Desarrollo: Emiliano Gutiérrez.

Coordinación Dirección Ejecutiva de Estrategia Corporativa: Mónica Bello.

Coordinación ejecutiva comercial: Evelin Chiñas.

Encargado de Formación y Desarrollo: Janette Reyes.

-Se deberá tener un momento para hablar con el trabajador, explicarle los objetivos del área, las formas de trabajo y las metas y retos actuales.

3. Asignación del lugar de trabajo

El nuevo colaborador conocerá su lugar de trabajo, escritorio ubicación de materiales, además podrá conocer las instalaciones más importantes con la que estará en contacto en sus labores diarias (baños, comedor, impresora, papelería, etc.).

LAS PRIMERAS DOS SEMANAS

El nuevo colaborador debe saber cuáles son las actividades que debe realizar dentro del departamento y la información que deberá tener en cuenta para desempeñar sus actividades:

Información:

PROGRAMAS

EDUCACIÓN CONTINUA

Grupo Experiencias Xcaret a lo largo de su trayectoria, busca apoyar el crecimiento de sus colaboradores por medio de diversos programas de educación tal es el caso del programa educación continua que se encarga de ofrecer a los colaboradores que aún no cuentan con estudios la posibilidad de cursar nivel, primaria, secundaria, preparatoria y en algunos casos una carrera, esto con el fin de impulsar el crecimiento profesional de cada uno de los colaboradores que integran esta empresa, dentro de estos programas existen:

Primaria: 4 colaboradores.

Secundaria: 9 colaboradores.

Preparatoria: 236 colaboradores.

LENGUAS EXTRANJERAS

El programa de lenguas extranjeras existen 2 idiomas (inglés y francés) estos buscan apoyar el crecimiento del colaborador y la relación que el mismo tiene con los visitantes de los distintos parques de grupo Experiencias Xcaret. En la actualidad se cuenta con un programa de inglés abierto, de 5 niveles en el que asisten aproximadamente 120 alumnos a clases en las instalaciones del proveedor del programa.

Actividades:

FORMACIONES:



Ilustración 11: Personal Experiencias Xcaret

El modelo de formaciones dentro del departamento de formación y desarrollo tiene como objetivo desarrollar y fomentar el crecimiento profesional y laboral de cada uno de los colaboradores de grupo Experiencias Xcaret por lo que es necesario que este sea ejecutado de acuerdo a los estándares establecidos por el mismo departamento.

Proceso de Formación:

El proceso de una formación debe contener 12 pasos y en cada uno se desempeñan diferentes actividades de suma importancia para el éxito de la misma. El modelo fue diseñado para seguir una secuencia de las formaciones que el departamento de formación y desarrollo ofrece por medio de un catálogo anual que le es proporcionado a cada uno de los enlaces (jefes de áreas y encargados del personal), estos por su parte se encargan de programar a los colaboradores que tienen a su cargo en las formaciones que estos necesitan recibir para poder mejorar su desempeño en el área de trabajo.

En algunos de los puntos de este modelo es necesario utilizar la plataforma Learnex que al igual que este proceso fue diseñado para contar con un seguimiento de las formaciones que se imparten en Experiencias Xcaret.

MÓDULO	FORMACIÓN
Administración	Administración Ejecutiva
	El Administrador Eficaz
	Administración Activa
	Principios de Administración
Gestión de Personas	Comunicación Efectiva A
	Gestión por Competencias A
	Liderazgo A
	Comunicación Efectiva B
	Gestión por Competencias B
	Liderazgo B
	Comunicación Efectiva C
Equipos Efectivos de Trabajo	
Planeación Estratégica	Dirección Estratégica
	Gestión Estratégica
	Planeación Aplicada
Ventas y Servicio	En sus Marcas, Listos... Supervisando las Ventas
	Selección de Colaboradores con competencias en Autogestión
	"Stoppers" para la Venta
	Preguntas Inteligentes Enfocadas a la Venta
	Presentación de Ventas de Alto Impacto
	Servicio de Excelencia
TÉCNICA	Seguridad en Trabajos En Alturas
	Seguridad en Trabajos en Espacios Confinados
	Fauna Regional
	Inspección De Cables
	Inspección De Epi'S
	Rescate En Espacios Confinados
	Trabajos Verticales
	Inglés
	Francés
	Manejo De Extintores
	Manejo De Sustancias Químicas
	Manejo Integral De Residuos
	Primeros Auxilios
	Primeros Auxilios - Avanzado Y Rcp
	Recertificación De Guardavidas
	Manejo Higiénico De Alimentos
	Preparación De Alimentos
	Preparación De Bebidas
	Inteligencia Emocional
Taller De Medios Para Atv	
Trabajo Bajo Presión Y Administración Del Tiempo	

Ilustración 12: Catalogo de Formaciones.

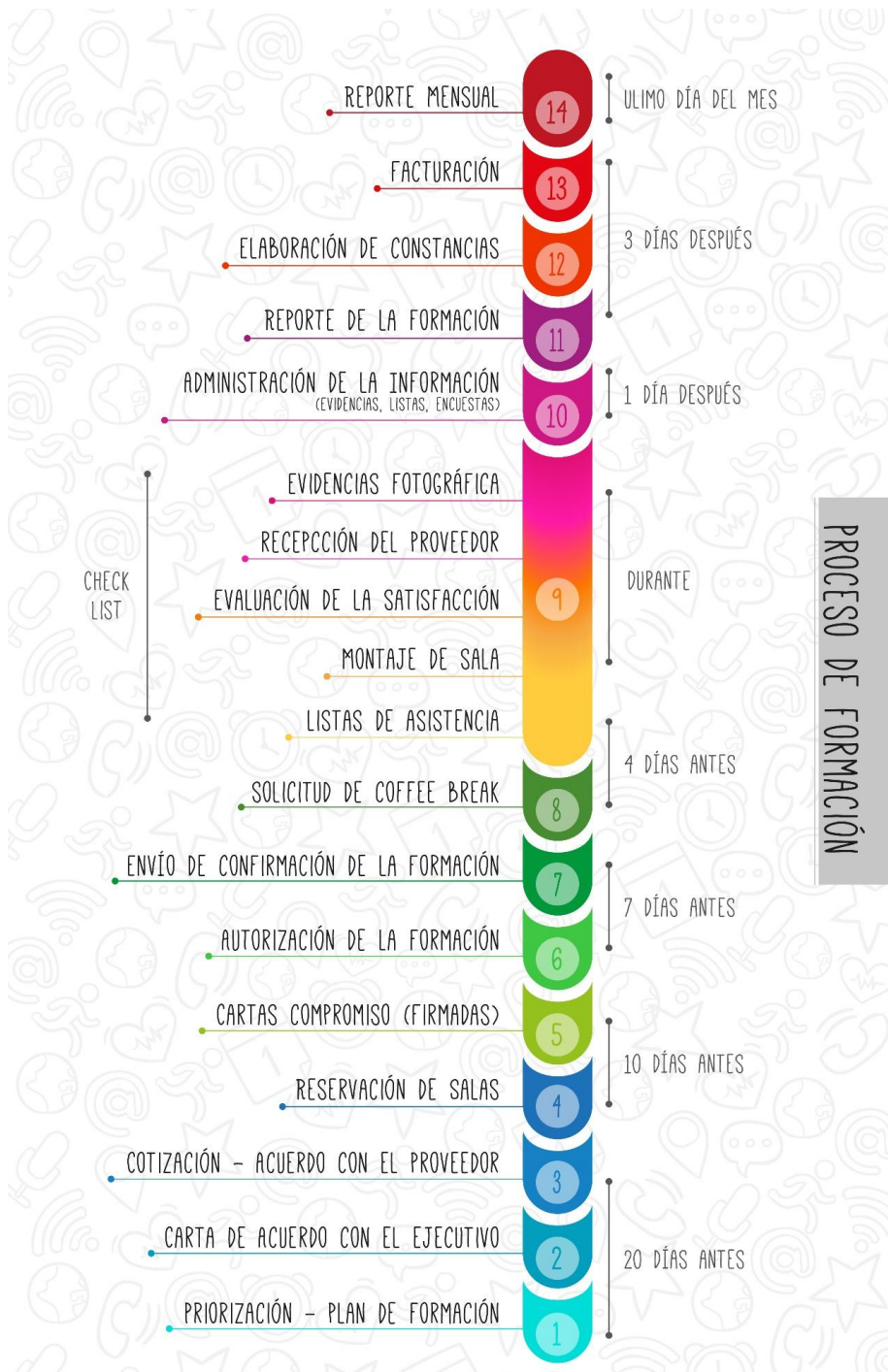


Ilustración 13: Modelo de seguimiento de formaciones

En cada uno de los niveles de este esquema se deberán llevar a cabo las siguientes actividades:

<p>PRIORIZACIÓN - PLAN DE FORMACIÓN</p> <input type="checkbox"/> Acuerdo de la formación con el ejecutivo.	<p>COTIZACIÓN -ACUERDO CON PROVEEDOR</p> <input type="checkbox"/> Buscar el proveedor. <input type="checkbox"/> Solicitar de cotización. <input type="checkbox"/> Comparar de cotización. <input type="checkbox"/> Aprobación de gerencia.	<p>AUTORIZACIÓN DE LA FORMACIÓN</p> <input type="checkbox"/> Llenado del formato. <input type="checkbox"/> Firma de jefatura. <input type="checkbox"/> Firma de gerencia. <input type="checkbox"/> Resguardar autorización.
<p>RESERVACIÓN DE SALAS</p> <input type="checkbox"/> Verificar de disponibilidad de sala. <input type="checkbox"/> Reservar sala.	<p>CARTAS COMPROMISO</p> <input type="checkbox"/> Elaborar cartas compromiso (formato establecido). <input type="checkbox"/> Enviar cartas al asistente de la dirección. <input type="checkbox"/> Recabar cartas compromiso firmadas.	<p>ENVÍO DE CONFIRMACIÓN</p> <input type="checkbox"/> Realizar confirmación (formato establecido). <input type="checkbox"/> Validación de jefatura. <input type="checkbox"/> Envío a la dirección.
<p>SOLICITUD DE COFFEE BREAK</p> <input type="checkbox"/> Llenado de solicitud (formato establecido). <input type="checkbox"/> Envío de solicitud por correo a A y B. <input type="checkbox"/> Confirmación de coffee break.	<p>LISTA DE ASISTENCIA</p> <input type="checkbox"/> Solicitar alta del curso. <input type="checkbox"/> Fecha <input type="checkbox"/> Número de horas <input type="checkbox"/> Número de pax <input type="checkbox"/> Lugar <input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Sede <input type="checkbox"/> Inscribir a los colaboradores. <input type="checkbox"/> Imprimir lista. <input type="checkbox"/> Conseguir firma de: encargado, coordinación, instructor y jefatura.	<p>MONTAJE DE SALA</p> <input type="checkbox"/> Solicitar material necesario. <input type="checkbox"/> Hojas blancas <input type="checkbox"/> Rotafolio <input type="checkbox"/> Encuestas de satisfacción <input type="checkbox"/> Sonido <input type="checkbox"/> Clima funcionando <input type="checkbox"/> Lápices <input type="checkbox"/> Marcadores <input type="checkbox"/> Proyector <input type="checkbox"/> Archivos de audio (en caso de ser necesario) <input type="checkbox"/> Micrófono <input type="checkbox"/> Extensiones de luz
<p>IMPLEMENTACIÓN DE LA FORMACIÓN</p> <input type="checkbox"/> Recibir del proveedor. <input type="checkbox"/> Presentar al proveedor. <input type="checkbox"/> Pasar al proveedor al comedor. <input type="checkbox"/> Tomar fotografías. <input type="checkbox"/> Recolectar encuestas de satisfacción.	<p>CAPTURA DE ASISTENCIA</p> <input type="checkbox"/> Capturar lista de asistencia (Learn-ex). <input type="checkbox"/> Capturar encuestas de satisfacción.	<p>REPORTE DE LA FORMACIÓN</p> <input type="checkbox"/> Realizar reporte (formato establecido). <input type="checkbox"/> Enviar a jefatura para autorización. <input type="checkbox"/> Aprobación de jefatura. <input type="checkbox"/> Asegurar envío a dirección. <input type="checkbox"/> Solicitar factura (punto 14).
<p>ELABORACIÓN DE CONSTANCIAS</p> <input type="checkbox"/> Solicitar constancias . (en caso de ser enviadas por el proveedor.) <input type="checkbox"/> Elaborar constancias. <input type="checkbox"/> Imprimir constancias . <input type="checkbox"/> Firma de gerencia. <input type="checkbox"/> Acuse de constancias. <input type="checkbox"/> Entregar constancias.	<p>FACTURACIÓN</p> <input type="checkbox"/> Solicitar factura al proveedor. <input type="checkbox"/> Pago de factura. <input type="checkbox"/> Resguardo del respaldo.	<p>REPORTE MENSUAL</p> <input type="checkbox"/> Elaborar reporte mensual (considerando las 2 mejores formaciones del mes).

Ilustración 14: Checklist Proceso de Formaciones-

RESPALDO DE FORMACIONES

- Solicitud de pago (autorizada)
- Factura (con confirmación de XML)
- Formato de autorización
- Cotización de proveedor (autorizada)
- Carta de confirmación para el proveedor
- Programa de formación (módulos)
- Desglose de costos por módulos de formación (en caso de existir)
- Lista de asistencia

PRÁCTICAS INTERNAS:



El programa de prácticas internas está diseñado con el objetivo de fomentar en los colaboradores de grupo Experiencias Xcaret su crecimiento profesional y experiencia, por medio de este programa el colaborador podrá conocer un área distinta en la que actualmente labore y podrá aprender de la misma.

Ilustración 15: Colaboradores

Para que el colaborador pueda ser candidato al proceso de prácticas internas debe cumplir algunos requisitos:

- Contar con planta
- Tener al menos 1 año laborando en el Grupo
- Tener autorización de su supervisor o jefe inmediato
- Cumplir con un total de 128 horas en el área que desee realizar prácticas fuera de su horario de trabajo.
- Cumplir con la documentación que se le solicite
- Tener como mínimo un 80% de rendimiento en el reporte final de prácticas.
- No contar con algún acta administrativa por lo menos en los últimos 6 meses.

El programa de prácticas interna consiste en 4 fases importantes:

1.- Información

En esta primera etapa el colaborador solicita la información pertinente para poder llevar a cabo sus prácticas internas por lo que la coordinación de la UDN (unidad de negocio) deberá orientar a este con los requisitos y recomendaciones necesarias para iniciar el proceso.

Es necesario que el colaborador se acerque al responsable, encargado o jefe del área donde desea llevar a cabo sus prácticas para que este tenga conocimiento del proceso.

2.- Solicitud de Prácticas

El colaborador deberá llenar 2 formatos en el departamento de Formación y desarrollo.

Pre-registro Prácticas Internas

Fecha: Procede No Procede

Unidad de negocio perteneciente:

Xcaret Xel-Há Xplor Xtours

UCAS Dirección Comercial Xenses Otro (especifique) _____

Nombre completo: _____

Número de colaborador: _____ Email: _____

Puesto actual: _____

Área: _____

Puesto a practicar: _____

Donde le gustaría practicar:

Xcaret Xel-Há Xplor Xtours

UCAS: Dirección Comercial Xenses Otro (especifique) _____

Antigüedad en la empresa(meses): _____

Nivel de estudios comprobables: _____

¿Tienes actas administrativas?

Sí No ¿Cuándo se aplicó? _____

Número de celular para contactarlo: _____ Firma: _____

Ilustración 16: Pre registro Practicas

El primero es para conocer los datos generales del nuevo practicante:

Pre-registro de Prácticas Internas

- Donde realizará las prácticas
- Cuál es su puesto actual
- Cuál es su unidad de negocio
- Si cuenta con actas administrativas
- Cuanto tiempo tiene laborando en el Grupo.

Deslinde de Responsabilidades

El deslinde de responsabilidades deberá ser firmado por el colaborador antes del inicio de sus prácticas.

experiencias xcaret

DESLINDE DE RESPONSABILIDADES

Yo, _____ por medio de la presente, declaro que se me ha explicado y he comprendido las posibles eventualidades asociadas en mi proceso. Entiendo perfectamente que estas eventualidades pueden implicar daños a mi persona o pertenencias, entendiéndolo y estando de acuerdo en que las actividades que yo realice son por mi voluntad.

A pesar de las eventualidades potenciales de mi participación declaro que es mi deseo proceder a realizar las prácticas internas y/o cruzadas como trabajo voluntario o cualquier otro nombre que se le pueda dar, y libremente asumo todas las responsabilidades de las eventualidades que puedan darse debido a las actividades que realice.

Deslinde de responsabilidades, renuncia de reclamos y acuerdo de indemnización

En consideración de que se me permite realizar trabajo voluntario además de hacer uso de diversas facilidades como instalaciones, equipo en general y servicios, yo _____ por medio de ésta forma estoy de acuerdo con lo siguiente:

Renuncio y libero de cualquier reclamación que pudiera hacer en un futuro EXPERIENCIAS XCARET PARQUES S.A. P.I. de C.V. y/o OPERADORA XCARET S.A. P.I. de C.V y/o GRUPO EXPERIENCIAS XCARET, a sus socios, asociados, funcionarios, gerentes, directores, empleados, ejecutivos, proveedores, agentes, sucesores, colaboradores y causahabientes en general basada incluso por negligencia activa o pasiva, con la excepción de que sea una acción intencional o inexplicable, otorgándoles la LIBERACIÓN de cualquier responsabilidad, así como de cualquier reclamo posterior en caso de que llegara a ocurrir cualquier daño a mi persona, o a mis objetos personales, incluso en caso de pérdida de la vida causada por alguna eventualidad, durante mi participación en las prácticas.

Manifiesto que me he informado plenamente sobre el contenido de este descargo de responsabilidad y asunción expresa de riesgos, habiéndolo leído antes de firmarlo en mi nombre y el de mis herederos.

He leído y entendido el presente descargo de responsabilidad y acepto y estoy de acuerdo con sus términos y lo firmo de manera voluntaria.

Nombre y firma del participante, fecha de elaboración.
(A puño y letra)

Ilustración 17: Deslinde de responsabilidades

Solicitud de Practicas Internas

Este formato deberá ser requisito por el practicante y el encargado de supervisar su desempeño en el área que desea practicar.

Las firmas que se solicitan dentro de este formato deberán ser recabadas por el practicante.

experiencias xcaret

SOLICITUD DE PRÁCTICAS INTERNAS

Playa del Carmen, a ____ de _____ de 20____.

Convenio de desarrollo que celebran por una parte el/la C. _____ A quién en lo sucesivo se le denominará como "El Participante". Y por la otra parte Experiencias Xcaret Parques S.A. P.I. de C.V./Operadora Xcaret S.A.P.I. de C.V. a quién en lo sucesivo se le denominará "La Empresa" mismos que convienen aceptar las siguientes condiciones:

PRIMERA: "La Empresa" acepta proporcionar actividades del programa de Prácticas Internas de manera gratuita al "El Participante", con No. de colaborador _____ quien se desempeña en la Unidad de Negocio de: _____ en el puesto de: _____ del departamento _____, y que actualmente quiere realizar actividades de prácticas en la Unidad de Negocio de: _____, en el departamento de _____, y en el puesto de _____.

Datos del puesto en el que se labora actualmente

SEGUNDA: "El Participante", acepta cumplir con los reglamentos internos de la empresa y poner el máximo empeño para adquirir las habilidades y competencias en el puesto que este practique durante el desarrollo del programa.

TERCERA: Las prácticas Internas se desarrollarán por un periodo no mayor de 4 meses (128 horas) cuando sea en la misma u otra UDN diferente, a partir del _____ al _____ los días: _____ en el horario de _____ a _____.

Se debe especificar la fecha exacta de inicio y fin de las prácticas

CUARTA: "El Participante", por ningún motivo manejará dinero o valores durante el periodo de prácticas.

QUINTA: "El Participante", acepta sujetarse al horario que se le indique por su supervisor directo de las prácticas.

SEXTA: "El Participante", revele a la "Empresa", cualquier responsabilidad de tipo laboral por tratarse de un desarrollo de actividades en beneficio propio, el "Participante" no recibirá sueldo o compensación económica de ninguna especie.

SÉPTIMA: "La Empresa", se reserva el derecho de contratar o promocionar al "Participante" en forma definitiva. El hecho de efectuar las actividades de prácticas Internas no significa ningún compromiso para futuras contrataciones o promociones.

OCTAVA: "La Empresa", no se hace responsable, ni adquiere compromiso alguno en caso de enfermedad, accidentes o lesiones físicas causadas por actos inseguros del "Participante".

NOVENA: La Gerencia Destino brindará todas las facilidades (uniformes, herramientas, equipo, etc.) para el desarrollo de las actividades durante su formación.

DECIMA: La Gerencia Origen informará al departamento de Formación y Desarrollo el status del colaborador en los casos de que sea suspendido o dado de baja para el seguimiento correspondiente.

_____ Nombre y firma Gerencia Origen	_____ Nombre y firma Gerencia Destino
_____ Nombre y firma Participante	_____ Nombre y firma Gerencia de Formación y Desarrollo

Firma del gerente de la UDN donde se Practicara


Firma del gerente de la UDN donde se Labora

Una vez recabada la información y firmado todos los rubros correspondientes se debe entregar en el departamento de formación y desarrollo con el coordinador correspondiente.

Nota: No se pueden iniciar prácticas sin tener este documento requisitado debidamente.

Descripción de Proceso de Prácticas Internas

En este formato el colaborador debe describir las actividades y procesos realizados por semana y los comentarios o dudas que surjan al momento de realizar sus actividades.



Descripción de Procesos Prácticas Internas

Instrucciones: De manera semanal se deberá llenar con la información relevante de los procesos que haya realizado.

Nombre del Participante: _____

N° COL. _____ **UDN:** _____

Semana	Descripción de procesos realizados:	Comentarios
1		
2		
3		
4		

Firma del participante:

Ilustración 18: Descripción del proceso de prácticas

El reporte se deberá entregar cada cuatro semanas hasta finalizar el proceso de prácticas por lo que se debe recomendar al practicante saque copias o solicite más de un formato.

3.- Ejecución de Prácticas

Dentro de esta etapa los practicantes llevan a cabo sus actividades en el área que han elegido y realizan el llenado de cada reporte semanal.

4.- Evaluación Final

experiencias xcaret		Entrenamiento Cruzado		PROCESO FORMATIVO				
Área	Responsable del proceso	Referencia	Código	Revisión	Fecha	Página		
CH	Gerencia de Área					1 de 2		
Área:		Fecha de entrega del Formato al Colaborador (a): /						
Gerencia de Destino:								
Colaborador (a):								
Entrenamiento Cruzado								
Instrucciones: Determinar la fecha de realización de las siguientes actividades e indicar con una "X" si se abordó o no, es importante considerar el tiempo de la integración en cada caso (área y puesto) y determinar en qué porcentaje se lograron las actividades.								
Módulo	Actividad	Fecha	Sí	No	Tutor (a)	Colaborador (a)	Porcentaje	
					Nombre y firma	Nombre y firma	Esperado	Obtenido
Módulo 1	Conocer los objetivos del área						20%	
	Conocer el organigrama del área						15%	
	Explicar de manera detallada cuáles son los procesos y los indicadores de resultado.						15%	
	Medios y formas adecuadas de comunicación.						10%	
	Brindar las medidas utilizadas para prevenir riesgos en el área.						15%	
	Realizar un recorrido por los espacios físicos donde el área tiene operación.						15%	
	Recorrer por las áreas generales: *Estacionamiento, lugares de revisión de asistencia, baños, cajeros automático, sala de capacitación, comedor y servicio médico.						10%	
Suma de los porcentajes obtenidos en la formación, considerando que el mínimo aceptable es 80%.							100%	
Indicar el número de Horas de Aprendizaje Invertidas durante el módulo:								
Módulo	Actividad	Fecha	Sí	No	Tutor (a)	Colaborador (a)	Porcentaje	
					Nombre y firma	Nombre y firma	Esperado	Obtenido
Módulo 2	Bienvenida y presentación ante la Gerencia de Área y colaboradores (a).						5%	
	Ubicación de su puesto en el organigrama y Descripción de su Puesto donde realiza el entrenamiento.						15%	
	La jefatura explicará las expectativas del puesto y el colaborador (a) proporcionará las expectativas que espera del puesto.						15%	
	Revisar la descripción del puesto en Normativa, mostrándole al colaborador (a) cómo se accesa y explicándole sus funciones.						20%	
	Medidas utilizadas para prevenir riesgos en el puesto.						10%	
	Explicar las funciones y enseñar físicamente cómo se realiza cada una, los resultados (evidencias de producto entregable) y sus objetivos deseados, así como en qué contribuye su puesto a los indicadores del área.						25%	
	Realizar un recorrido por los espacios físicos por donde el puesto tiene operación.						10%	
Suma de los porcentajes obtenidos en la formación, considerando que el mínimo aceptable es 80%.							100%	
Indicar el número de Horas de Aprendizaje Invertidas durante el módulo:								
CONCENTRADO DE RESULTADOS								
Escribir los porcentajes y horas finales obtenidas en cada módulo; sumar y dividir entre los 2 para obtener un porcentaje total. El mínimo aceptable es una calificación del 75%.								
Porcentaje Módulo 1		HORAS	COMENTARIOS:					
Porcentaje Módulo 2		HORAS						
Porcentaje total:		HORAS						
Colaborador (a)		Jefatura			Gerencia			

Datos generales del área donde se realizaron

Se debe determinar la calificación porcentual

Nombre y firma en todos los recuadros

Calificación por módulo

Firmas de la gerencia y jefatura

Esta parte deberá ser llenada por la Jefatura y Gerencia de Área. Recordar que la formación debe ser teórica y práctica, basada en la Normateca. Determinar una valoración en la medida en la que el Colaborador (a) haya comprendido y aplicado el Procedimiento. Usar la Escala de Evaluación que a continuación se muestra para la Valoración de los siguientes Módulos.

Página 2 de 2

Nivel	Escala de Evaluación	Descripción
4	Excelente	El desempeño del colaborador (a) fue excelente en las actividades desempeñadas durante su entrenamiento.
3	Bueno	El desempeño del colaborador (a) fue bueno en las actividades desempeñadas durante su entrenamiento.
2	Regular	El desempeño del colaborador (a) fue regular en las actividades desempeñadas durante su entrenamiento.
1	Insuficiente	El desempeño del colaborador (a) fue insuficiente en las actividades desempeñadas durante su entrenamiento.

Módulo	Procedimientos	Fecha	Si	No	Tutor (a) Nombre y firma	Colaborador (a) Nombre y firma	Valoración
Módulo 3	1.-						
	2.-						
	3.-						
	4.-						
	5.-						
Multiplicar el total de puntos por 100 y dividir entre 20. El mínimo aceptable es una calificación del 75%. Indicar el número de Horas de Aprendizaje Invertidas durante el módulo							Total de puntos = Calificación =
Módulo	Estándares	Fecha	Si	No	Tutor (a) Nombre y firma	Colaborador (a) Nombre y firma	Valoración
Módulo 4	Presentación						
	Servicio de Clase Mundial						
	1.-						
	2.-						
	3.-						
	Seguridad	Fecha	Si	No	Tutor (a) Nombre y firma	Colaborador (a) Nombre y firma	Valoración
	Seguridad en el puesto de trabajo						
Medidas de seguridad e higiene y equipo de protección personal							
1.-							
2.-							
3.-							
Multiplicar el total de puntos por 100 y dividir entre 40. El mínimo aceptable es una calificación del 75%. Indicar el número de Horas de Aprendizaje Invertidas durante el módulo							Total de puntos = Calificación =
Módulo 5	Maquinaria y Equipo	Fecha	Si	No	Tutor (a) Nombre y firma	Colaborador (a) Nombre y firma	Valoración
Módulo 5	1.-						
	2.-						
	3.-						
Módulo 5	Software a utilizar	Fecha	Si	No	Tutor (a) Nombre y firma	Colaborador (a) Nombre y firma	Valoración
Módulo 5	1.-						
	2.-						
	3.-						
Multiplicar el total de puntos por 100 y dividir entre 34. El mínimo aceptable es una calificación del 75%. Indicar el número de Horas de Aprendizaje Invertidas durante el módulo							Total de puntos = Calificación =

CONCENTRADO DE RESULTADOS			
Escribir los porcentajes y horas finales obtenidas en cada módulo; sumar y dividir entre los 3 para obtener un porcentaje total. El mínimo aceptable es una calificación del 75%.			
Porcentaje Módulo 3		HORAS	COMENTARIOS:
Porcentaje Módulo 4		HORAS	
Porcentaje Módulo 5		HORAS	
Porcentaje total:		HORAS	
_____ Colaborador (a)		_____ Jefatura	
		_____ Gerencia	

Al final de cada módulo el supervisor debe colocar una calificación al practicante

Las horas de los módulos deben cubrir un total de 128

No debe falta ninguna firma

Finalización de prácticas

El proceso de prácticas finaliza con la elaboración y entrega de una constancia que ofrece al colaborador el reconocimiento de su labor dentro del área donde practico, mismo que debe contener lo siguiente:

experiencias xcaret

Otorga la presente Constancia a:

LUNA AVENDAÑO OSVALDO DE JESUS
 LUAO920116HTCNVS05
 07.3

Por haber participado en la Formación:

"TRABAJOS VERTICALES"

Con una duración de 48 Horas, los días del 19 al 24 de Febrero de 2018.

6000 SEGURIDAD

Duran Gómez Pablo
 Registro STPS: DUGP-810530-QC3-0005
 Gestor del Conocimiento PIIc

Lic. Luisa Andrea Rivera Cruz
 Representante de la Empresa

Lic. Limber Sánchez Ramírez
 Representante de los Trabajadores

Experiencias Xcaret Parques, S.A.P.I. de C.V.
 OTC080114C30
 DC-3

SIEMPRE TU PRESENTE
 cosecha tu futuro

Nombre del colaborador

CURP

Nombre de la formación

Fecha

Firma del instructor que impartió el curso

Firma de la Jefatura de F y D

Firma de la Coordinación de F y D

Ilustración 19: Constancia Prácticas Internas

Plataforma Learnex

Learnex es una plataforma virtual con la que cuenta Experiencias Xcaret en donde se permite llevar a cabo el seguimiento de las formaciones proporcionadas por la empresa; es decir, parte importante del proceso de las formaciones se debe registrar en esta plataforma.

- Cómo usar Learnex

El colaborador podrá acceder a la plataforma sólo si cuenta con un usuario y contraseña:

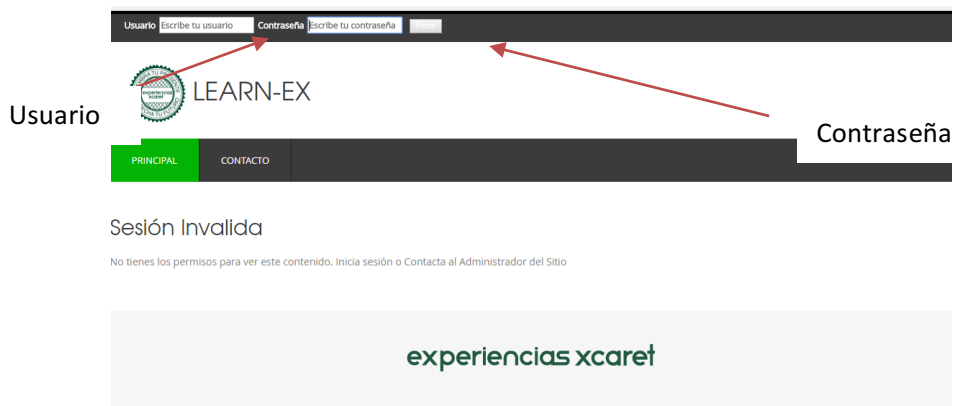
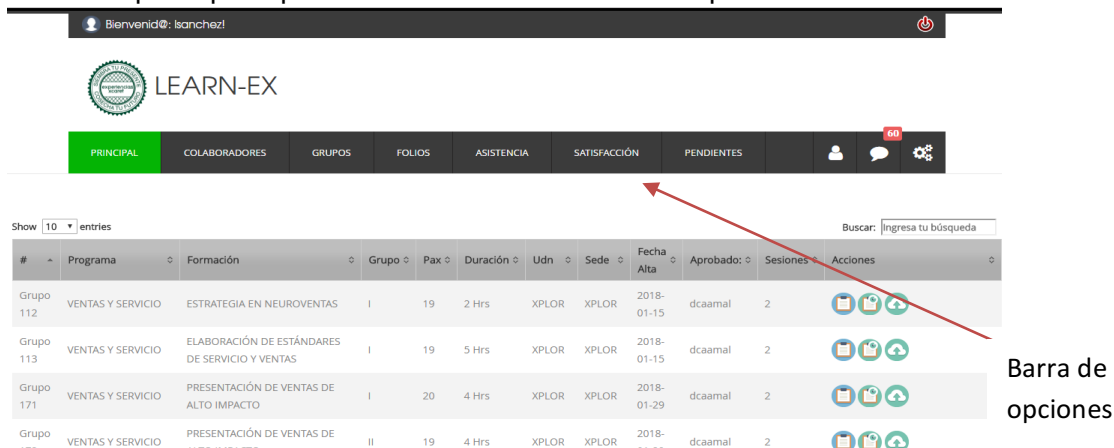


Ilustración 20: LEARNEX

- En la parte principal se cuenta con una barra de opciones:

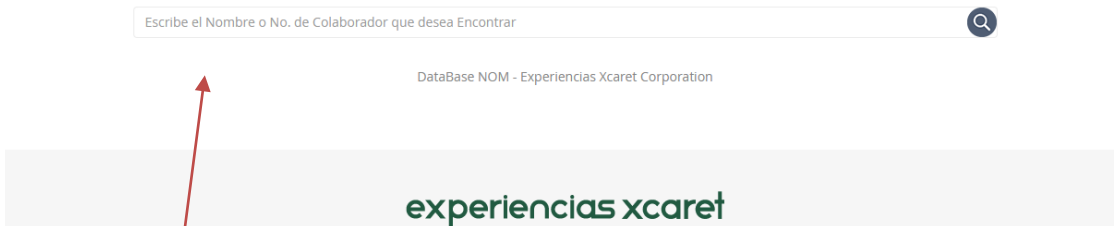


- Botón colaboradores

En esta sección podrás busca a los colaboradores que se encuentran en la nómina de la siguiente manera:



Busqueda de Colaboradores



Número o nombre de colaborador

Ilustración 21: Pestaña colaboradores

Al insertar el nombre o el número de colaborador se obtienen los siguientes datos:

Busqueda de Colaboradores

SANCHEZ RAMIREZ

Resultados de la Busqueda:



The diagram illustrates the search results for 'SANCHEZ RAMIREZ'. It shows two employee profiles with annotations:

- Nombre:** Points to the name 'SANCHEZ RAMIREZ LIMBER'.
- Número de Colaborador:** Points to the employee ID '# 1088'.
- Departamento:** Points to the department 'JEFATURA DE INTEGRACION DE TALENTO'.
- Puesto:** Points to the position 'Unidades Corporativas de Apoyo'.
- UDN:** Points to the department 'Capital Humano'.


The second profile shown is 'SANCHEZ RAMIREZ CARLOS MANUEL' with ID '# 1906', position 'STEWARD (SC)', and department 'ALIMENTOS Y BEBIDAS XCARET MEXICO'.

Ilustración 22: Información Colaboradores

- Pestaña Grupos

Dentro de este apartado se podrán visualizar cada una de las formaciones que están cargadas a la coordinación del colaborador; es decir un catálogo de aquellas formaciones que el coordinador tiene dadas de alta por medio del encargado de formación y desarrollo:

Bienvenid@: lsanchez!

 LEARN-EX

Grupos

PRINCIPAL COLABORADORES **GRUPOS** FOLIOS ASISTENCIA SATISFACCIÓN PENDIENTES

Formaciones

Show 10 entries

Buscar: Ingresar tu búsqueda














#	Programa	Formación	Grupo	Pax	Duración	Udn	Sede	Fecha Alta	Aprobado	Sesiones	Acciones
Grupo 112	VENTAS Y SERVICIO	ESTRATEGIA EN NEUROVENTAS	1	19	2 Hrs	XPLOR	XPLOR	2018-01-15	dcaamal	2	  
Grupo 113	VENTAS Y SERVICIO	ELABORACIÓN DE ESTÁNDARES DE SERVICIO Y VENTAS	1	19	5 Hrs	XPLOR	XPLOR	2018-01-15	dcaamal	2	  
Grupo 171	VENTAS Y SERVICIO	PRESENTACIÓN DE VENTAS DE ALTO IMPACTO	1	20	4 Hrs	XPLOR	XPLOR	2018-01-29	dcaamal	2	  
Grupo	VENTAS Y SERVICIO	PRESENTACIÓN DE VENTAS DE	1	19	4 Hrs	XPLOR	XPLOR	2018-	dcaamal	2	  

Ilustración 23:Pestaña Grupos

Una vez registrada la formación el catálogo dará tres opciones:










Bienvenid@: lsanchez!

 LEARN-EX

PRINCIPAL COLABORADORES **GRUPOS** FOLIOS ASISTENCIA SATISFACCIÓN PENDIENTES

Show 10 entries

Buscar: Ingresar tu búsqueda

#	Programa	Formación	Grupo	Pax	Duración	Udn	Sede	Fecha Alta	Aprobado	Sesiones	Acciones
Grupo 112	VENTAS Y SERVICIO	ESTRATEGIA EN NEUROVENTAS	1	19	2 Hrs	XPLOR	XPLOR	2018-01-15	dcaamal	2	  
Grupo 113	VENTAS Y SERVICIO	ELABORACIÓN DE ESTÁNDARES DE SERVICIO Y VENTAS	1	19	5 Hrs	XPLOR	XPLOR	2018-01-15	dcaamal	2	  
Grupo 171	VENTAS Y SERVICIO	PRESENTACIÓN DE VENTAS DE ALTO IMPACTO	1	20	4 Hrs	XPLOR	XPLOR	2018-01-29	dcaamal	2	  

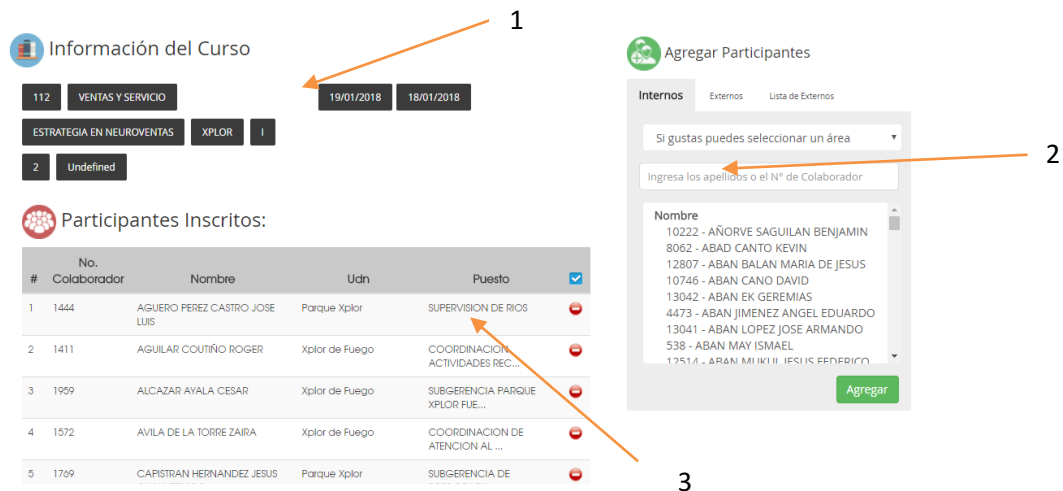
1

Ilustración 24: LEarnex grupos

❖ Inscripción de colaboradores a la formación:

1. Los datos de la formación deben coincidir con los datos de la confirmación proporcionada al encargado de formación y desarrollo.
2. Insertar número de colaborador o nombre (empezando por apellido).
3. Aceptar
4. El nombre del colaborador se agrega a la lista.
5. Una vez agregados todos los participantes se debe guardar la lista para que esta quede registrada.

Una vez terminado este proceso se debe solicitar al encargado de formación y desarrollo la impresión de las listas de asistencias que deben ser firmadas por el colaborador el día de su asistencia a la formación que le fue programada.



Información del Curso

112 VENTAS Y SERVICIO

19/01/2018 - 18/01/2018

ESTRATEGIA EN NEUROVENTAS XPLOR

2 Undefined

Participantes Inscritos:

No. #	Colaborador	Nombre	Udn	Puesto	
1	1444	AGUERO PEREZ CASTRO JOSE LUIS	Parque Xplor	SUPERVISION DE RIOS	✓
2	1411	AGUILAR COUTIÑO ROGER	Xplor de Fuego	COORDINACION ACTIVIDADES REC...	✗
3	1959	ALCAZAR AYALA CESAR	Xplor de Fuego	SUBGERENCIA PARQUE XPLOR FUE...	✗
4	1572	AVILA DE LA TORRE ZAIRA	Xplor de Fuego	COORDINACION DE ATENCION AL ...	✗
5	1769	CARISTRAN HERNANDEZ JESUS	Parque Xplor	SUBGERENCIA DE	✗

Agregar Participantes

Internos Externos Lista de Externos

Si gustas puedes seleccionar un área

Ingresa los apellidos o el N° de Colaborador

Nombre

- 10222 - AÑORVE SAGUILAN BENJAMIN
- 8062 - ABAD CANTO KEVIN
- 12807 - ABAN BALAN MARIA DE JESUS
- 10746 - ABAN CANO DAVID
- 13042 - ABAN EK GEREMIAS
- 4473 - ABAN JIMENEZ ANGEL EDUARDO
- 13041 - ABAN LOPEZ JOSE ARMANDO
- 538 - ABAN MAY ISMAEL
- 12514 - ABAN MIKILII JESUS FEDERICO

Agregar

10	4514	TOSCA BAEZA MIGUEL ALEJANDRO	Unidades Corporativas de Apoyo	SUPERVISION DE CAJAS	
17	1109	VALLE AYALA BASTH AREDI	Parque Xibit	SUBGERENCIA DE ATENCION AL V...	
18	1390	VARGAS GONZALEZ RAFAEL	Xibit de Fuego	RESPONSABLE DE RECORRIDO	
19	2813	VAZQUEZ GOMEZ JOAQUIN ISMAEL	Unidades Corporativas de Apoyo	SUPERVISION DE CAJAS	

Agregar Participantes

Internos Enlaces Lista de Enlaces

Si gustas puedes seleccionar un área

Ingresar los apellidos o el N° de Colaborador

Nombre

- 10222 - AÑORVE SAGUILAN BENJAMIN
- 8062 - ABAD CANTO KEVIN
- 12807 - ABAN BALAN MARIA DE JESUS
- 10746 - ABAN GANO DAVID
- 13042 - ABAN EK GEREMIAS
- 4473 - ABAN JIMENEZ ANGEL EDUARDO
- 13041 - ABAN LOPEZ JOSE ARMANDO
- 538 - ABAN MAY ISMAEL
- 17414 - ARAN MUKU II JESUS FERFEDIC...

Agregar

Si desea eliminar a un asistente, desmarque la casilla correspondiente

Guardar Lista

4


experiencias xcaret

Ilustración 25: Captura de grupos

❖ Folios generados

Una vez que se tenga el registro de los colaboradores dentro de la formación se crea un folio por cada día en las que se lleve a cabo la formación, en los que se debe registrar la asistencia de los participantes que hay en la formación.

Bienvenid@: lsanchez!



PRINCIPAL
COLABORADORES
GRUPOS
FOLIOS
ASISTENCIA
SATISFACCIÓN
PENDIENTES

60

Registro de Folios

Actualmente tienes # folios registrados.

Mostrar 10 registros Buscar:

#	Folio	Coordinador	Programa	Formación	Grupo	Fecha	Acciones
	000312	} Folios	FORMACIÓN TÉCNICA - PIIC	TRABAJOS VERTICALES	I	2018-02-05	
	000313		FORMACIÓN TÉCNICA - PIIC	TRABAJOS VERTICALES	I	2018-02-06	
	000314		FORMACIÓN TÉCNICA - PIIC	TRABAJOS VERTICALES	I	2018-02-07	

Ilustración 26: Registro de asistencias

Se debe registrar la asistencia de cada participante, por folio de la siguiente manera:

1. Proveedor
2. Sala donde se lleva a cabo la formación
3. Marcar o desmarcar las asistencias
4. En caso de faltar algún participante agregar
5. Guardar lista

Lista De Asistencia

Datos de la Formación

Folio No. 000312 FORMACIÓN TÉCNICA - PIIC

TRABAJOS VERTICALES XPLOR 2018-02-05

RODRIGO LARA / MARIA JOSE PEREZ

9:00am - 6:00pm 9 Hrs

SALA PIIC

Agregar Participantes

Internos Externos Alta

Si gustas puedes seleccionar un área

Ingresar el nombre o num del Colaborador

Nombre

- 10222 - AÑORVE SAGUILAN BENJAMIN
- 8062 - ABAD CANTO KEVIN
- 12807 - ABAN BALAN MARIA DE JESUS
- 10746 - ABAN CANO DAVID
- 13042 - ABAN EK GEREMIAS
- 4473 - ABAN JIMENEZ ANGEL EDUARDO
- 13041 - ABAN LOPEZ JOSE ARMANDO
- 538 - ABAN MAY ISMAEL
- 12514 - ABAN MUKI U. JESUS FEDERICO

Agregar

Participantes

Programados (8) vs Reales (9)

#	No. Col	Nombre	UDN	Puesto	
1	7249	CARDENAS PATRON PEDRO JESUS	Parque Xplor	ASISTENTE TECNICO	<input type="checkbox"/>
2	1308	CHAVEZ MENDOZA JAIRO	Parque Xplor	GUIA DE TIROLESAS	<input type="checkbox"/>
3	839	KANTUN PUC ISRAEL DE JESUS	Parque Xplor	INSPECTOR(A) DE EPIS	<input type="checkbox"/>
4	7236	LANDA REYES ELVIS JESUS	Xplor de Fuego	ASISTENTE TECNICO	<input type="checkbox"/>
5	1238	MURILLO CAMPOS CLAUDIA PATRICIA	Parque Xplor	GUIA DE TIROLESAS	<input type="checkbox"/>
6	7238	OVANDO RAMIREZ JESUS ALEJANDRO	Parque Xplor	ASISTENTE TECNICO	<input type="checkbox"/>

Se debe verificar que los folios que se capturen sean aprobados para poder seguir el proceso.



1. El registro es correcto
2. Se debe realizar la captura de calificaciones.

Registro de Folios

Actualmente tienes # folios registrados.

Mostrar registros

Buscar:

#	Folio	Coordinador	Programa	Formación	Grupo	Fecha	Acciones
	000191	Limber Sánchez Ramirez	VENTAS Y SERVICIO	ESTRATEGIA EN NEUROVENTAS	I	2018-01-19	
	000192	Limber Sánchez Ramirez	VENTAS Y SERVICIO	ESTRATEGIA EN NEUROVENTAS	I	2018-01-18	

Mostrando resultados del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior 1 Siguiente

Para poder obtener el botón verde de aceptación se deben subir los resultados de la encuesta de satisfacción que se aplican al final de la formación o cuando esta es necesaria:

Encuesta de Satisfacción 0

Formación: Fecha:

Instructor(es): Duración:

Favor de contestar cada una de las preguntas, llenando los campos de la siguiente manera:

1- Muy de Acuerdo
 2- De acuerdo
 3- En Desacuerdo
 4- Muy en Desacuerdo

- El instructor demostró dominio del tema:
- El instructor fomentó la participación en el grupo:
- El instructor ilustró la temática con casos prácticos:
- El instructor aclaró las dudas de forma correcta:
- El instructor utilizó variedad de actividades que fueron efectivas promoviendo experiencias reales relacionadas con el programa:
- Se alcanzaron los objetivos de la formación:
- Las dinámicas empleadas fueron acordes al tema enseñado:
- El material didáctico empleado fue claro y concreto:
- Los medios tecnológicos utilizados propiciaron la transferencia del aprendizaje:
- Participé activamente en la formación:
- La comunicación entre los miembros fue la apropiada:
- Me atendieron en forma oportuna:
- Llegué puntual a la sesión:
- Me desempeño fue el adecuado:

FAVOR DE ESCRIBIR LA INFORMACIÓN DE LAS ENCUESTAS CON ALTAS Y BAJAS

Lo aprendido en la formación lo aplicaré en mi trabajo en los siguientes aspectos:

Registro de calificaciones:

Una vez concluida la formación se debe asignar una calificación al colaborador de acuerdo a su desempeño dentro de las actividades en el curso.

1. Calificaciones
2. Registrar calificación
3. Guardar
4. Guardar

Lista De Asistencia



Datos de la Formación

Folio No. 000191 VENTAS Y SERVICIO

CÉSAR SALCEDO | 2:00pm - 4:00pm

ESTRATEGIA EN NEUROVENTAS XPLOR

2 Hrs SALA PIIC

2018-01-19

Participantes

Programados (19) vs Reales (18)

#	No. Col	Nombre	UDN	Puesto	Calificación
1	1444	AGUERO PEREZ CASTRO JOSE LUIS	Parque Xplor	SUPERVISION DE RIOS	Ej. 10 a 100
2	1411	AGUILAR COUTIÑO ROGER	Xplor de Fuego	COORDINACION ACTIVIDADES REC...	Ej. 10 a 100
3	1769	CAPISTRAN HERNANDEZ JESUS CUAUHTEMOC	Parque Xplor	SUBGERENCIA DE FOTOGRAFIA	Ej. 10 a 100
4	753	CASTILLO RAMOS DANIEL	Parque Xplor	SUPERVISION DE ANRIBIOS	Ej. 10 a 100

Agregar Participantes

Internos Externos Alta

Si gustas puedes seleccionar un área

Ingresa el nombre o num del Colaborador

Nombre

- 10222 - AÑORVE SAGUILAN BENJAMIN
- 8062 - ABAD CANTO KEVIN
- 12807 - ABAN BALAN MARIA DE JESUS
- 10746 - ABAN CANO DAVID
- 13042 - ABAN EK GEREMIAS
- 4473 - ABAN JIMENEZ ANGEL EDUARDO
- 13041 - ABAN LOPEZ JOSE ARMANDO
- 538 - ABAN MAY ISMAEL
- 12514 - ABAN MIKIL JESUS FEDERICO

Agregar

Ilustración 27: Registro de calificaciones

❖ Pestaña Asistencias

En esta pestaña se puede visualizar las asistencias que los colaboradores tienen a lo largo de las formaciones.

1. Pestaña Asistencia
2. Elige el programa
3. Elige la formación
4. Elige la sede
5. Elige el grupo

Reporte De Asistencia

1

Grupos
I II III IV V ← 5

Sede
XPLOR ← 4

Formación
TRABAJOS VERTICALES ← 3

Programa
ADMINISTRACIÓN EDUCACIÓN CONTINUA ← 2
EXPERIENCIAS XCARET EL INICIO
FORMACIÓN TÉCNICA
FORMACIÓN TÉCNICA - ARTE Y CULTURA
FORMACIÓN TÉCNICA - COMUNICACIÓN VISUAL
FORMACIÓN TÉCNICA - FALSA

Ilustración 28: Reporte de Asistencia

Una vez elegido los campos se reflejará el reporte de asistencia por colaborador

Bienvenid@: lsanchez!

LEARN-EX

PRINCIPAL COLABORADORES GRUPOS FOLIOS ASISTENCIA SATISFACCIÓN PENDIENTES

Reporte De Asistencia

Enviar Reporte Preparar Reporte Descargar Reporte

Programa: FORMACIÓN TÉCNICA - PIIC Udi: XPLOR

Formación: TRABAJOS VERTICALES Sala: SALA PIIC, ZONA DE ANCLAJE AVATAR

Instructor: LUIS ZERMEÑO / DAVID CASTILLO Grupo: IV

Proveedor: GESTORES DEL CONOCIMIENTO PIIC Horario: 9:00am A 6:00pm

Sesiones: 6

Enero Febrero Marzo Abril

No.	Nombre	Curp	Área	05/03	06/03	07/03	08/03	09/03	10/03	% De Asistencia	Calif
1	AGUIRRE NOVELDO YANIBE YANIBE	AUNY891220MNGVN15	ACTIVIDADES RECREATIVAS XPLOR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100.0%	
2	DUQUE LOPEZ ENRIQUE	DULE880129HCQP003	ACTIVIDADES RECREATIVAS XENGENS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100.0%	
3	GOMEZ MENESES REYNALDO ALEJANDRO	GOMR930114HCSMN02	ACTIVIDADES RECREATIVAS XPLOR DE PU	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100.0%	

Grupos
I II III IV V

Sede
XPLOR

Formación
TRABAJOS VERTICALES

Programa
ADMINISTRACIÓN EDUCACIÓN CONTINUA
EXPERIENCIAS XCARET EL INICIO

El reporte permite:

1. Enviar reporte
2. Preparar reporte
3. Descargar el reporte

❖ Pestaña satisfacción

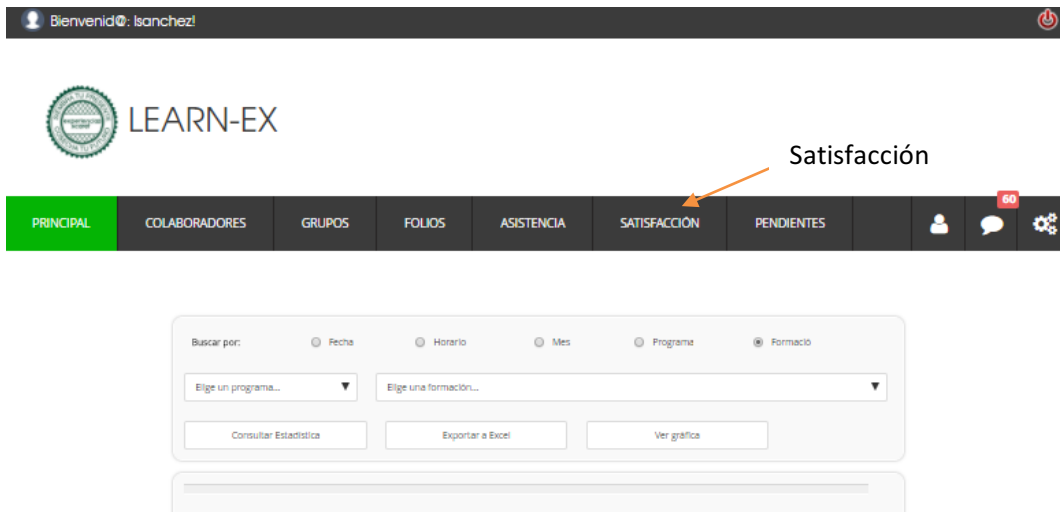
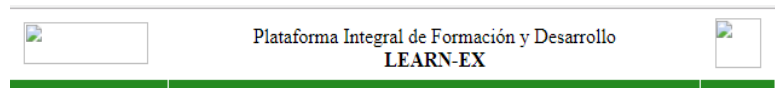


Ilustración 29: Pestaña satisfacción

En esta pestaña se pueden visualizar los resultados de las encuestas elaboradas al finalizar las formaciones que se suben después del llenado de las mismas.

❖ Pestaña Pendientes

El programa proporciona un reporte de las formaciones que faltan ser capturadas o que tiene algún pendiente, este reporte es por coordinador de cada parque o UND.



Asunto: Captura de Folios Pendientes (Aviso Importante)

Estimados: **Andrea Rivera y Javier Galindo**

Por este medio se les informa que los siguientes folios no han sido capturados, por lo que se les pide que soliciten la aptura a los coordinadores responsables. Por favor, **Considere las fechas de atraso de los folios**

Folio	Programa	Formación	Udn	Grupo	Coordinador	Fecha de Formación	Días de retraso
FT000988	FORMACIÓN TÉCNICA	DIPLOMADO EN HABILIDADES GERENCIALES AVANZADAS	COMERCIAL I		Evelyn Chiñas Villuendas	2018-01-12	83 días
FT000989	FORMACIÓN TÉCNICA	DIPLOMADO EN HABILIDADES GERENCIALES AVANZADAS	COMERCIAL I		Evelyn Chiñas Villuendas	2018-01-13	82 días
FT000990	FORMACIÓN TÉCNICA	DIPLOMADO EN HABILIDADES GERENCIALES AVANZADAS	COMERCIAL I		Evelyn Chiñas Villuendas	2018-01-26	69 días
FT000991	FORMACIÓN TÉCNICA	DIPLOMADO EN HABILIDADES GERENCIALES AVANZADAS	COMERCIAL I		Evelyn Chiñas Villuendas	2018-01-27	68 días
FT000992	FORMACIÓN TÉCNICA	DIPLOMADO EN HABILIDADES GERENCIALES AVANZADAS	COMERCIAL I		Evelyn Chiñas Villuendas	2018-02-09	55 días
FT000993	FORMACIÓN TÉCNICA	DIPLOMADO EN HABILIDADES GERENCIALES AVANZADAS	COMERCIAL I		Evelyn Chiñas Villuendas	2018-02-10	54 días

Ilustración 30: Reporte de folios pendientes

Solicitud de Coffe Break

En las formaciones que ofrece el departamento de Formación y desarrollo, se hace la requisición de un Coffe Break que es básicamente el montaje de un pequeño refrigerio para los colaboradores asistentes a la formación.

Para poder llevar a cabo este montaje es necesario llevar a cabo una solicitud al departamento de alimentos y bebidas de la UDN donde se lleva a cabo la formación y es recomendable que este sea solicitado un conforme a lo establecido en el modelo de la formación:

SOLICITUD DE COFFE BREAK **XPLOR**

Nombre de la formación: PREGUNTAS INTELIGENTES

Nº de participante: 20

Fecha de la solicitud: 02-feb-18

Fecha del evento: VIERNES 9 DE FEBRERO

Horario del evento: De 9:00 AM - 1:00 PM

Coordinación: LIMBER SÁNCHEZ

Tipo de Coffe solicitado: CB1

OBSERVACIONES:

Limber Sánchez

Firma del solicitante

Ilustración 31: Formato de solicitud Coffe Break

3.3. Entendimiento

LOS PRIMEROS TRES MESES

A lo largo de los primeros noventa días el nuevo colaborador podrá desarrollar las actividades que se le especificaron en las primeras dos semanas, despejando sus dudas con alguno de sus compañeros de la área o con su jefe que en ese momento se encuentre disponible.

Es necesario mencionar al colaborador que en estos noventa días podrá despejar sus dudas, preguntar incógnitas y sobre todo conocer su nueva área donde se va a desempeñar.

Dentro de las actividades que el colaborador debe aprender a realizar están:

- ✦ Elaboración de programas de formaciones solicitadas. (Semana 1)
- ✦ Seguimiento y acompañamiento de las formaciones realizadas. (Semana 2-4)
- ✦ Seguimiento de prácticas internas y llenado de formatos. (Semana 5)
- ✦ Manejo de plataforma Learnex (registro de formaciones, asistencias, encuestas de satisfacción, reportes, etc.). (Semana 3-7)
- ✦ Elaboración de reporte mensual de las formaciones efectuada en el mismo. (Semana 8)
- ✦ Conocimiento y manejo de programas educativos que ofrece el departamento de formación y desarrollo (semana 8-10).
- ✦ Requisición de papelería (semana 9)
- ✦ Evaluación del programa Onboarding. (Semana 12)

3.4. Integración

3.5. Esfuerzo que reditúa

En la etapa final del proceso es necesario el colaborador pueda expresar sus inquietudes y experiencias con el programa de introducción que se le ha impartido a lo largo de los primeros 90 días, para lo cual se ejecutara la siguiente encuesta de satisfacción:





ENCUESTA DE SEGUIMIENTO

Experiencias Xcaret busca desarrollar conocimientos necesarios para los colaboradores que se integran por primera vez a esta gran familia, es por ello que con el fin de mejorar nuestros programas te pedimos nos apoyes contestando las siguientes preguntas.

1 ¿El proceso de Introducción al grupo ha sido de ayuda para tu aprendizaje?	  
2 ¿Tus compañeros han contribuido con tu aprendizaje dentro del área?	  
3 ¿Los materiales que te fueron proporcionados, han sido los adecuados para el desarrollo de tus actividades diarias?	  
4 ¿Las que desempeñaras dentro del área te fueron explicadas de una manera correcta y entendible?	  
5 La relación laboral que tienes con tus compañeros del área es.	  
6 ¿Conoces los puestos alternos con los que debes tener relación?	  

Comentarios:

Sugerencias:

Ilustración 32: En encuesta satisfacción



experiencias
xcaret

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Experiencias Xcaret busca desarrollar conocimientos necesarios para los colaboradores que se integran por primera vez a esta gran familia, es por ello que con el fin de evaluar el desempeño de los colaboradores dentro del área.

Fecha: _____

Nombre del colaborador: _____

Evaluador: _____

Pues desempeñado: _____

De acuerdo a los siguientes puntos marca con una x en la escala que se te muestra a continuación con base a el desempeño del colaborador.

Aspectos	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Comportamiento profesional				
Puntualidad				
Presentación personal				
Liderazgo				
Proactividad				
Innovación				
Ética profesional				
Aptitudes y capacidades				
Cumplimiento de la planeación de actividades				
Desempeño del trabajo realizado				
Comunicación				
Trabajo en equipo				

El colaborador cumple con los aspectos necesarios para cubrir el puesto Si No

En general el desempeño del colaborador es: _____

Comentarios:



Una vez que se ha contestado la encuesta el colaborador se deberá evaluar si el colaborador es capaz de seguir cubriendo el puesto donde realizó el proceso de integración al grupo, siempre y cuando este quiera seguir siendo parte de Experiencias Xcaret.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1 Resultados

La aplicación de modelo Onboarding apoyará el desarrollo profesional de los colaboradores que se integran a Grupo Experiencias Xcaret desde su primer día de integración a esta empresa, es por ello que es necesario aplicar este modelo de la manera correcta pues de esto dependerán los 3 principales beneficios de esta técnica:

- ❖ Disminución de la rotación del personal
- ❖ Procesos realizados con calidad
- ❖ Optimización del tiempo.

Es probable que este modelo no garantice a la empresa la disminución al 100% de la rotación actual de la misma, pero sí que esta disminuirá un 60% si es aplicada adecuadamente.

4.2 Trabajos Futuros

Para lograr un óptimo desempeño en las actividades que se realizan dentro del departamento de formación y desarrollo es necesario desarrollar un plan de acción que incluya a todos aquellos practicantes que se integran a este departamento pues, este departamento existe un número considerable de practicantes que están dentro del mismo un tiempo determinado.

4.3 Recomendaciones

- Llevar a cabo el modelo Onboarding conforme a las necesidades de la empresa.
- Fomentar el seguimiento de integración en cada uno de los departamentos.
- Llevar a cabo evaluaciones constantes sobre la relación profesional que el colaborador tiene con sus compañeros.
- Tener al tanto a los colaboradores de las metas y actividades que se llevan a cabo dentro del departamento.
- Implementar un modelo de seguimiento del desempeño de los trabajadores en su puesto.

4.4 Conclusión

A lo largo de este trabajo se ha buscado garantizar a los colaboradores de Grupo Experiencias Xcaret un programa que brinde a estos, una integración a su equipo de trabajo ameno y sobre todo productivo.

A pesar del tiempo que Experiencias Xcaret lleva en el mercado este no ha perdido su interés en garantizar a sus colaboradores una experiencia única en su lugar de trabajo por lo que con la implementación del modelo Onboarding podrá garantizar que los colaboradores que se integran por primera vez a la empresa sabrán que actividades deben realizar y como las deberán realizarlas.

A pesar de que se ha diseñado este plan de mejora para introducir a los colaboradores a su puesto de trabajo, este modelo servirá de igual manera para conocer si los colaboradores que en la actualidad se encuentra laborando dentro del grupo realmente conocen su puestos, actividades y sobre todo el rol con el que cuentan en su área a fin de medir el desempeño de los colaboradores se ha diseñado en la última fase del modelo Onboarding una evaluación de las actividades que a lo largo del proceso realizo el colaborador y a su vez se podrá conocer el rendimiento de este.

La aplicación correcta y adecuada del modelo de integración para nuevos colaboradores apoyara al crecimiento de los colaboradores profesionalmente, logrando que estos se encuentren felices y desempeñen sus actividades de la manera correcta y en un tiempo menor, de esta manera también existirá un menor número de rotación de personal, pues el trabajador conocerá cuál es su labor y la importancia de la misma.

“Colaboradores felices, visitantes y huéspedes felices”(Experiencias Xcaret)

ANEXOS

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Fases del Proceso Onboarding (Hernández, 2017).	7
Ilustración 2: Presentación Xcaret.	11
Ilustración 3: Modelo Onboarding	17
Ilustración 4: Inducción Xcaret el Inicio.	19
Ilustración 5: Dinámica Cartas.	21
Ilustración 6: Logos Experiencias Xcaret.	22
Ilustración 7: Modelo de Liderazgo	26
Ilustración 8: Sostenibilidad	26
Ilustración 9: Modelo de Sostenibilidad	26
Ilustración 10: Organigrama Interno Formación y Desarrollo.	29
Ilustración 11: Personal Experiencias Xcaret.	32
Ilustración 12: Catalogo de Formaciones.	33
Ilustración 13: Modelo de seguimiento de formaciones.	34
Ilustración 14: Checlist Proceso de Formaciones-	35
Ilustración 15: Colaboradores	36
Ilustración 16: Pre registro Practicas.	38
Ilustración 17: Deslinde de responsabilidades	38
Ilustración 18: Descripción del proceso de prácticas	40
Ilustración 19: Constancia Prácticas Internas.	43
Ilustración 20: LEARNEX	44
Ilustración 21: Pestaña colaboradores	45
Ilustración 22: Información Colaboradores.	46
Ilustración 23: Pestaña Grupos	47
Ilustración 24: LEarnex grupos	47
Ilustración 25: Captura de grupos	49
Ilustración 26: Registro de asistencias	49
Ilustración 27: Registro de calificaciones	52
Ilustración 28: Reporte de Asistencia	53
Ilustración 29: Pestaña satisfacción	54
Ilustración 30: Reporte de folios pendientes	55
Ilustración 31: Formato de solicitud Coffe Break	56
Ilustración 32: En cuesta satisfacción.	58
Ilustración 33: Evaluación del Desempeño	59

BIBLIOGRAFÍA

Cabarcos, M. Á. (2005). *Capital Humano Como Fuente de Ventaja competitiva*. España: Gesbiblo L.S.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Bermúdez Restrepo, H. (2011). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad & Empresa*, 117-142.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

George Bohlander, S. S. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Vacha S.A de C.V.

Hernández, S. (17 de 04 de 2017). ¿Sabes cómo recibir a un nuevo empleado? Conoce el "onboarding". *El Financiero*.

Kanahuati, G. (2013). El 'OnBoarding', la integración laboral completa. *FORBES*.

R. Wayne Mondy, R. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Watkins, M. (2006). *Los primeros 90 días*. España: Ediciones Deusto.

William B. Werther, K. D. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A. DE C.V.