

## MANUAL INDUCCIÓN

incluye: *Historia, filosofía (misión, visión, valores y principios) objetivos específicos y generales organigrama,, estrategias, beneficios, sanciones, obligaciones, Áreas (funciones, procedimientos, proyectos específicos, etc.), clientes y producto*

### JUSTIFICACIÓN.

La organización moderna valora a la persona humana por sus capacidades, aptitudes y el rendimiento en el cargo que ocupa.

Toda empresa posee gran variedad de cargos y cada uno de ellos ofrece un grado de dificultad o complejidad diferente, por consiguiente, es necesario un manual de inducción con el potencial intelectual y las habilidades que puede ofrecer el candidato y respectivo desarrollo en la nuestra empresa.

### OBJETIVO GENERAL

Elaboración de un manual de inducción para que se desarrolle el talento humano, de acuerdo con los requisitos de ANEPSI

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Presentación de que es ANEPSI.
2. Establecer las etapas necesarias para el empalme organizacional.
3. Buscar la información requerida de los diversos procesos de la asociación. ver su desarrollo.

4. Unificar criterios en cuanto a la integración con el fin de dar una mejor confiabilidad y validez.
5. Permitir un adecuado manejo de las diferentes etapas de desarrollo.

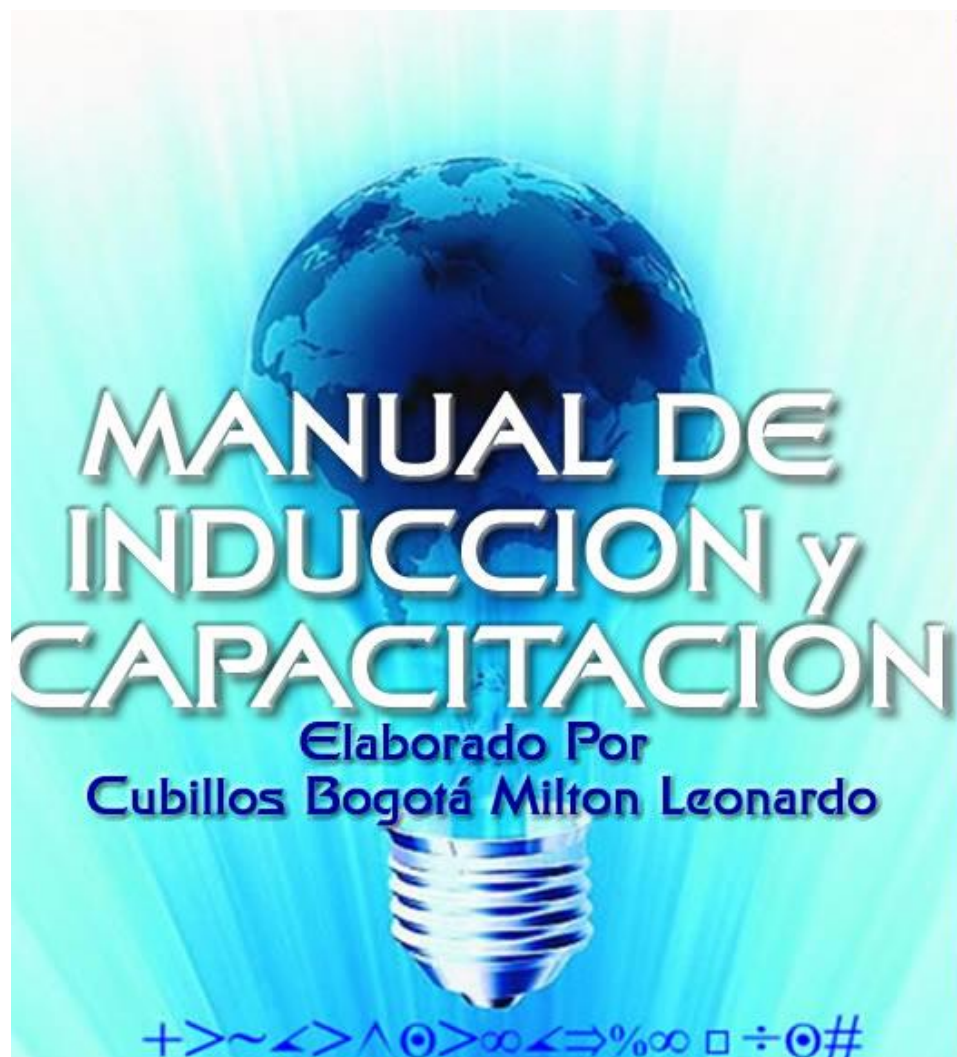
## MÉTODO

### Instrumentos

Se utilizo los estatutos, actas, informes, proyección metas y conocimientos de las diferentes etapas de la asociación.

### Procedimiento

1. Especificación de las diferentes etapas.
2. Unificación de criterios , estableciendo los parámetros a tener en cuenta para la elaboración de la integración organizacional.
3. Estudio detallado de cada uno de los proceso en nuestra asociación.
4. Elaboración del formato donde se especifica el las correspondientes etapas.





# CONTENIDO

## TABLA DE CONTENIDO

- I. PRESENTACIÓN
  - II. INTRODUCCIÓN
  - III. OBJETIVO.
  - IV. HISTORIA DE LA COMPAÑIA:
  - V. NUESTRA VISIÓN
  - VI. NUESTRA MISIÓN
  - VII. NUESTROS VALORES
  - VIII. POLITICAS DE LA ASOCIACIÓN
  - IX. FILOSOFIA DE TRABAJO.
  - X. ESTILOS DE ADMINISTRACION.
  - XI. ESTRUCTURA DE LA COMPAÑIA Y ORGANIGRAMA.
  - XII. F.A.Qs:
  - XIII. ESTATUTOS DE LA ASOCIACION.
  - XIV. BENEFICIOS DE LOS ASOCIADOS Y REPRESENTATES
- INDUCTORES

# PRESENTACION

## PRESENTACION

Hemos diseñado este programa con el fin de facilitarle la información necesaria sobre ANEPSI, su historia, su visión, su misión, estructura organizacional, políticas, reglamento , procedimientos y beneficios adquiridos.

Queremos contarle durante esta jornada lo más destacado de ANEPSI, porque usted hace parte activa de nuestra organización.

Todos las personas vinculadas a nuestra asociación, son seleccionadas buscando condiciones especiales, que los hagan ser gente ANEPSI, con gran capacidad de servir, porque nuestros clientes exigen lo mejor y prefieren gente atenta y servicial como usted.

# INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

### DEFINICION:

ANEPSI Es una asociación sin animo de lucro, constituida por estudiantes, con criterios autónomos y políticos que permiten a través del liderazgo y la acción participativa, promover la construcción de espacios para el desarrollo académico, investigativo, cultural y de proyección social a la comunidad estudiantil de pregrado de psicología.

## BIENVENIDO

A partir de este momento eres nuestro(a) compañero(a) de labores. Tus cualidades y aptitudes, han permitido tenerte en cuenta para ingresar a ANEPSI. Creemos que tu aporte va a ser muy importante en la marcha de la asociación.

Te felicitamos; nos complace tenerte con nosotros y esperamos que una vez termines el programa de INDUCCION, entres a formar parte activa de este grupo humano que está trabajando para mejorar su propio nivel y desde luego, el de la asociación.

Al pertenecer a nuestra organización has contraído una serie de deberes y responsabilidades que es necesario cumplir y respetar, así como has adquirido derechos que la asociación gustosamente te reconocerá.

**NUESTROS EMPLEADOS Y CLIENTES SON LO MAS IMPORTANTE DE NUESTRA ORGANIZACION.**

Antes de empezar tu labor, es necesario conocer la forma de trabajo, las obligaciones y responsabilidades y en general todo lo que constituye el fin último de nuestra organización. Te sugerimos por lo tanto estudiar detenidamente todo la información que te suministraremos y manifestar tus dudas e inquietudes a fin de prestarte nuestra colaboración y ayuda.

Al pertenecer a esta gran familia que conformamos, creemos que trabajarás con alegría y entusiasmo en las labores que te han encomendado, para que así y en estrecha camaradería hagamos de ANEPSI una empresa cada día mejor.

**ANIMO Y LE DESEAMOS MUCHA SUERTE**

# NUESTRO OBJETIVO

## NUESTRO OBJETIVO GENERAL

Buscar el mejoramiento en la formación del estudiante de Psicología mediante una actividad dinámica, integradora, participativa, comunicativa, que promueva la integración holística del mismo, engrandeciendo así el desarrollo de la Psicología como profesión y disciplina a nivel nacional e internacional por medio del cumplimiento de su objetivo como Asociación.

## NUESTROS OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Servir como instrumento de relación entre los Estudiantes de Psicología y las diferentes entidades de orden local, regional, nacional e internacional.
- b. Realizar actividades académicas, culturales, lúdicas y sociales en pro del desarrollo integral de los Asociado y de la ANEPSI.
- c. Promover el ejercicio de los derechos y deberes de los Estudiantes de Psicología de acuerdo a las leyes educativas legales vigentes.
- d. Velar y promover por el mejoramiento de la calidad académica en las diferentes Unidades Administrativas adscritas a la Asociación.
- e. Trabajar por la integración y consolidación de los Estudiantes de Psicología con miras a la formación, unión y reconocimiento del gremio profesional.
- f. Promover en los Estudiantes de Psicología una participación activa en el desarrollo social, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de nuestro país.



# HISTORIA

## HISTORIA

Los estudiantes de Psicología en Colombia ya hace más de 25 años se organizaron como agremiación, para esto se creó en el año de 1980 COPONEPSI, más adelante ONEPSI y el 22 de Abril de 1994 a la cabeza de Mauricio Soler Leal, se define como la Asociación Nacional de Estudiantes de Psicología (ANEPSI), para más adelante el 22 de Marzo 2005.... Estos cambios de razón social se han presentado bajo la política de adecuación y contextualización de nuestro país.

Se amplía más adelante en el proceso de inducción.

# NUESTRA VISION

## NUESTRA VISION

Ser la agremiación estudiantil de Psicología al 2009, con mayor cubrimiento nacional e internacional que vele por los intereses y desarrollo académico, personal e investigativo teniendo en cuenta todos los niveles y necesidades relacionadas con el gremio estudiantil universitario en Psicología.

# NUESTRA MISIÓN

## NUESTRA MISIÓN

Movilizar al estudiantado a participar en actividades que promuevan la excelencia académica y profesional, teniendo en cuenta la situación del país, preparando al psicólogo para la formación de gremios profesionales y velando por los derechos y deberes de la comunidad estudiantil.

# NUESTROS VALORES

## NUESTROS VALORES

Los valores en los cuales se fundamenta nuestra organización son:

**A-. HONESTIDAD:** Como miembros de ANEPSI, somos honestos con la información que de la empresa llega a nuestras manos, teniendo presentes los criterios de Confidencialidad y Ética profesional tanto con la organización como con el cliente

**B-. RESPONSABILIDAD:** La responsabilidad se enfoca hacia la Asociación cuando tomamos conciencia de las grandes labores que implica hacer parte de ella y las llevamos a cabo con cumplimiento y con la certeza que de esta manera contribuimos al crecimiento personal y profesional.

**C-. CUMPLIMIENTO:** Hace referencia a la puntualidad con la que llevamos a cabo la labor diaria dentro y fuera de la organización. El cumplimiento exige certeza, veracidad y objetividad.

**D. LA INTEGRIDAD MORAL:** La integridad moral es condición esencial para nuestro progreso individual y para el progreso de la comunidad.

**E. LOS HABITOS ADECUADOS DE TRABAJO:** Produzca calidad (es el resultado de la paciencia, habilidad y grandes esfuerzos) a demás busque cantidad (más cosas y mejor hechas). Aprendamos a tener un espíritu de cooperación (nuestra labor es trabajo en equipo) Debemos ser puntuales (prestigio del individuo), seamos laboriosos y proactivos (no espere que le digan que hacer), aprendamos a ser responsables (leales, seguir órdenes inteligentemente y ser cumplidos).

SU CRECIMIENTO DENTRO DE LA ASOCIACIÓN SE CARACTERIZA POR EL DESARROLLO Y LA APLICACION REAL DE NUESTROS VALORES.

# POLITICAS DE LA ASOCIACIÓN

## POLITICAS DE LA ASOCIACIÓN

### 1. PRODUCTO:

Tener una asociación de cubrimiento nacional e internacional de la más alta calidad.

### 2. SERVICIO:

Dirigir nuestro servicio hasta lograr la máxima satisfacción de Nuestros asociados.

### 3. ESTUDIANTES:

Lograr posicionar el ANEPSI como la mejor asociación de estudiantes en Latinoamérica.

### 4. ASOCIADOS:

Mantener buenas relaciones entre las áreas, de manera informal pero respetuosa, al igual que seria pero alegre, confirmar que el mejor activo de la compañía es su grupo humano, y así mismo retribuir capacitación por formación académica, experiencia, desempeño y méritos; promoviendo el desarrollo del personal y el bienestar de su familia.

### 5. RECURSOS HUMANOS:

La familia ANEPSI comparte con sus asociados el éxito de la asociación, puesto que son ellos quienes lo hacen posible. Les proporciona un medio de ocupación estable y ofrece condiciones para que se desarrollen como profesionales y ante todo como personas. Reconoce y valora los logros individuales y busca que la labor diaria deje a cada uno la satisfacción del deber cumplido.

Igualmente para la familia ANEPSI es de vital importancia dentro de su política de recursos humanos tener en cuenta a su grupo familiar, factor considerado por nosotros como punto de apoyo para su desarrollo emocional, intelectual y social, por lo tanto merece encontrar en ANEPSI un espacio de reconocimiento, valoración y esparcimiento.

# FILOSOFIA DE TRABAJO

## FILOSOFIA DE TRABAJO

Estamos seguros que las personas que trabajan en ANEPSI son un recurso valioso y es por esto que apoyamos y promocionamos sus contribuciones y su crecimiento personal.

Creemos que todos nuestros colaboradores tienen derecho a ser tratados con dignidad, respeto y reconocimiento, brindándoles la capacitación y herramientas apropiadas. Cooperamos para establecer un ambiente de trabajo positivo en el cual se acentúe el trabajo en equipo. De igual manera ofrecemos un ambiente propicio para la seguridad continua en el cargo hacia todos los empleados, quienes deben identificarse con la organización y participar en ella de manera activa.

# ESTILOS DE ADMINISTRACION

## ESTILOS DE ADMINISTRACION

En nuestra compañía se ha implantado un estilo de administración basado en los valores de la empresa: Respeto humano, Ética, Mentalidad de servicio al cliente.

De acuerdo con esto, la comunicación de la alta dirección hacia los demás niveles de la asociación es permanente, descomplicada, informal, sin restarle imagen y autoridad; igualmente, los canales de comunicación están abiertos desde todos los niveles hacia los directivos.

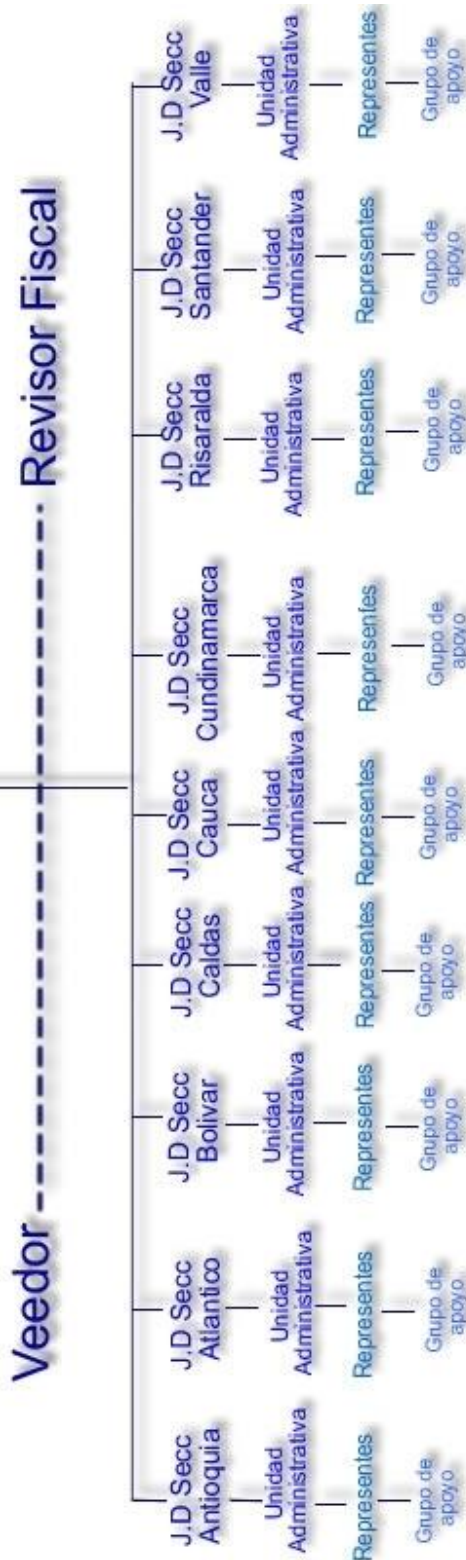
Allí tienen cabida todo tipo de sugerencias, críticas, ideas nuevas que buscan mejorar la calidad de los servicios de la compañía al cliente tanto interno como externo; y una convivencia armónica y enriquecedora de los empleados. En otras palabras, se trata de promover el autodesarrollo de las personas, la integración de sus miembros alrededor de un fin común, el crecimiento en grupo y por lo tanto la consecución de los objetivos propuestos.

- 1-. Flexibilidad en el manejo de las situaciones y de los problemas que se presentan.
- 2-. Dinamismo y agilidad en los procedimientos en todas y cada una de las áreas de nuestra compañía.
- 3-. Confianza: En nuestra administración se involucran a todas y cada una de las personas que la conforman.
- 4-. Intimidación: Como integrantes de la familia ANEPSI, intentamos una comunicación sincera y desprevenida, en la cual los diferentes niveles administrativos discutimos desde los temas concernientes a la asociación; pasando del concepto individualista, al de ser social-comunitario induciendo así al conocimiento y confianza mutua entre todos los integrantes de la compañía.

Como puede verse, el estilo de administración de ANEPSI se fundamenta en la persona, con la certeza que si este factor tiene motivación, desarrolla su creatividad y puede comunicarse, todos los demás recursos son utilizados optimamente en pro de la satisfacción del cliente.

# ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA

## ASAMBLEA NACIONAL DE REPRESENTANTES Junta Directiva Nacional





# ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN

## ESTATUTOS DE LA ASOCIACIÓN

Remitirse directamente a los estatutos.

# LEERLOS Y EXPLICARLOS

**\*\*\***

# F.A.Q.

## QUIENES SON NUESTROS USUARIOS:

Todo los estudiantes de Psicología con interés de fortalecer y complementar su conocimiento en nuestra disciplina.

## POSICION DE LA ASOCIACION EN EL MERCADO:

La asociación cuenta con un lugar de liderazgo dentro del mercado, en cuanto a estructura, calidad del producto y porcentaje de actividades de alto impacto.

## SERVICIOS PRESTADOS POR LA ANEPSI:

- 1- Actividades de educación no formal.
- 2- Actividades de integración.
- 3- conocimiento teórico practico en Psicología.
- 4- Capacitación en diferentes temas concernientes a la disciplina.

## BENEFICIOS DE LOS ASOCIADOS

1. Ser parte de la ANEPSI
2. Obtener descuentos en actividades de la Asociación.
3. Acceder a los convenios que tiene la asociación con otras instituciones y entidades.
4. Presentar sus investigaciones o artículos en nuestra revista y/o congreso, una vez sea aprobado por nuestro comité académico.
5. Desarrollar un plan de carrera en nuestra Asociación. Adquirir experiencia laboral en nuestra Asociación.

## INDUCTORES 1.

**INDUCTORES****DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS FACTORES GUIA DE INICIACIÓN EN EL TRABAJO INDUCTORES.**

Todos están dispuestos a ayudarle y prestarles nuestra colaboración.  
Debe sobresalir la calidad humana.

Presente la información de forma clara: apóyese con las herramientas que le brinda la asociación eso facilitara la presentación.

Nunca diga no se: Resta credibilidad a su presentación, es mejor que se de un momento y que le diga a quien le realiza la inducción que mas adelante le dará la información por otro medio o en otro momento.

No se apresure: Proceda con calma, pero con interés y la laboriosidad. lo mejor es preguntar , observar y escuchar atentamente.

Su jefe o Supervisor: su mejor amigo. Es su mejor guía, Confié en su jefe respételo, y si quiere afecto, apoyo y amistad de él bríndeselos usted primero pero en forma sincera y no por táctica.

Es posible que la Integración al grupo tenga en sus primeros días aspectos difíciles: La Asociación es un conjunto de personas que busca unos objetivos. poco a poco se van integrando hasta que el establecimiento y la aceptación e los vínculos de afecto no se hacen esperar. No se prevenga por las actitudes este abierto a ser recibido.

Algo esencial la comunicación entre las personas: Siempre deben existir las normas de cortesía.

1. Una cara sonriente: base de las buenas relaciones.
2. Escuche atentamente con positivo interés y retentiva
3. Las preguntas son después de la explicación o en las pausas.
4. No discuta si no esta de acuerdo expréselo en tono tranquilo sin pelear.
5. Cerciórese de los rumores y la verdad.
6. Confiese sus propios errores no culpe a los demás.
7. Sea oportuno y discreto.
8. No este prevenido contra los demás el resentimiento solo engendra resentimiento.
9. Para recibir amistad debe darlas antes.

Sea breve, vaya a lo concreto.

## INDUCTORES 2.

**TIEMPO Y LUGAR**

El programa de inducción será realizado en los espacios físicos de la asociación, en un lapso de tiempo de 2 a 3 horas , los cuales se distribuirán de la siguiente manera:

- A-. Durante la primera hora se presentará y analizará el contenido de la historia, filosofía de Asociación, filosofía de trabajo, políticas de la organización, y la organigrama.
- B-. Durante la segunda jornada se tratarán los temas relacionados con el producto, reglamento de la compañía, beneficios del trabajador y servicio al cliente.
- C-. En la tercera jornada se dará inicio a la capacitación e inducción al cargo.

El presente manual tiene como objeto dar algunas normas para mejorar la atención a nuestros clientes, y constituye herramientas de trabajo sencillas y aplicables a nuestra labor diaria, de cómo proporcionar un excelente servicio.

Bien sabemos que una relación se origina fundamentalmente en el trato dado a las personas. En nuestro trabajo podemos ver que a diario llegan a nuestras oficinas un sinnúmero de personas que requieren de alguna información o algún servicio y que esperan ser bien atendidos. Ante esto lo primero que hacen es buscar un contacto con algún empleado de la compañía, en este momento se origina una relación.

Ahora debemos preguntarnos si esa relación que se dio fue buena.

Para evaluar esta pregunta es necesario contar con factores tales como: trato, amabilidad confianza, seguridad, buen lenguaje, adaptándolo al tipo de cliente, cortesía y muchos otros que influyen en el éxito de la relación dada. Los temas que trataremos a continuación están directamente relacionados con todos estos factores.

ESTAMOS SEGUROS QUE LA INFORMACIÓN QUE A RECIBIDO ES SUFICIENTE Y PERTINENTE.

QUE LAS DUDAS QUE LE HAN SURGIDO LE HAN SIDO ACLARADAS Y QUE EL TRATO QUE A RECIBIDO ES CORDIAL Y AMABLE.

BIEN VENIDO A LA ANEPSI.



**DIFEMENTES E.U.**

PARA MAYOR INFORMACIÓN  
 PUEDE CONTACTARNOS  
 VIA E-MAIL: [info@difementes.com](mailto:info@difementes.com)  
 O PUEDE VISITARNOS EN LA WEB  
<http://www.difementes.com>