



ORGANIZACIÓN

EL MANUAL DE ACOGIDA COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN INTERNA

Trabajamos en un sector en el que los cambios en el personal son habituales. Las funciones de cada persona dentro del centro deportivo son diversas y los gestores buscamos la máxima flexibilidad de nuestros trabajadores. Esta situación nos genera una serie de problemas, tales como el tiempo que tenemos que invertir en informar a cada uno de los nuevos trabajadores del funcionamiento del centro o de la estructura funcional, que debemos minimizar

Por eso el manual de acogida aparece como la herramienta de gestión interna imprescindible para ayudarnos a alcanzar los siguientes objetivos:

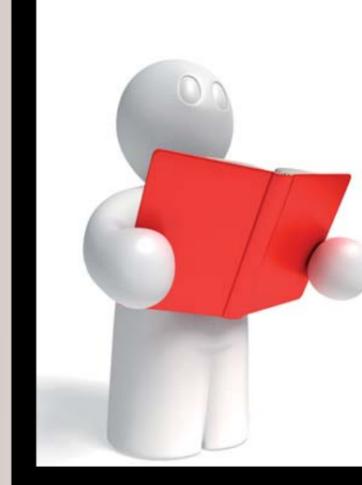
- Facilitar la integración de un nuevo trabajador en la organización.
- Trasladarle toda aquella información necesaria para desempeñar sus funciones con eficacia.
- Evitar malentendidos o desconocimiento de normas, funciones o comportamiento a tener.
- Evitar reuniones innecesarias para explicar el funcionamiento interno.
- Concentrar en un único manual todos aquellos documentos importantes que vinculan a la empresa y el trabajador.

El Manual de Acogida constará de dos partes claramente diferenciadas. La primera será general, es decir, válida para cualquier trabajador. La segunda será específica y adaptada a la concreta persona a la que se le entrega.

La parte general tendrá el siguiente contenido:

- Bienvenida del máximo responsable.
- Presentación y objetivos del Manual.
- Datos de la empresa. Página Web.
- Visión, misión, valores y objetivos empresariales.
- Plano de la instalación.
- Situación actual y evolución desde la creación de la empresa o apertura de la instalación deportiva.

- Organigrama empresarial.
- Organigrama funcional.
- Teléfonos más importantes.
- Normas internas de la instalación.
- Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Forma de acceso a la instalación y control de horarios.
- Recomendaciones para la convivencia en el trabajo.
- Convenio colectivo aplicable.
- Régimen disciplinario.
- Calendario laboral y horarios de apertura.
- Procedimiento para solicitar las vacaciones.
- Protocolo y documentos para comunicar incidencias laborales: retrasos, enfermedades, bajas, etcétera.
- Mutua laboral.

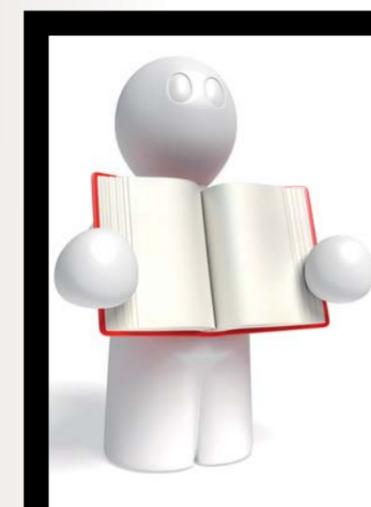


- Actuación en caso de accidente.
- Días personales a los que se tiene derecho y cómo solicitarlos.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Protocolo revisiones médicas laborales.
- Información sobre el plan de emergencias y evacuación.
- Información y comunicación interna.
- Política de formación del personal.
- Datos de los delegados sindicales.
- Oferta de servicios y actividades más importantes. Programa de actividades dirigidas.
- Días del año o actos más relevantes (por ejemplo, aniversario de apertura).
- Documentos formativos que utilicemos por ejemplo para la atención al público o el protocolo de ventas.
- Saludos y despedida.

La parte específica constará de:

- Tipo de contrato. Retribuciones básicas y complementarias, y variables por objetivos, si es el caso.
- Modelo de nómina y días en que se suele abonar.
- Funciones del trabajador.

- Lugar de trabajo.
- Normativa específica a su puesto de trabajo.
- Situación dentro del organigrama.
- Teléfono de su superior directo.
- Horarios de trabajo.
- Ropa o uniforme a utilizar.
- Beneficios sociales a los que tenga derecho y descuentos en servicios de la instalación.
- Instrucciones para adecuar su trabajo a la forma en que lo realizan otros compañeros. Pensemos por ejemplo, en los servicios de entrenamiento personal o en las clases dirigidas que deben seguir unos procesos técnicos semejantes con independencia del trabajador que los imparta.
- Localización de su vestuario y taquilla personal.
- Cuenta de correo electrónico, de ser necesaria.



“El Manual de Acogida constará de dos partes claramente diferenciadas”.

Es recomendable que siempre sea la misma persona de la empresa la que tenga la reunión, de no más de 15 minutos, con los nuevos trabajadores para informarles de los aspectos más importantes y hacerles entrega del manual de acogida. Es conveniente contar con la firma del trabajador dejando constancia de la entrega de este documento.

Un claro ejemplo que puede generar problemas entre los propios instructores de actividades dirigidas, y que deja resuelto el manual de acogida, es la necesidad de estar unos minutos antes de que empiece la sesión para poder preparar el material que se va a utilizar en la sesión, el micrófono, revisar la temperatura de la sala y preparar la música, así como dedicar al finalizar, al menos cinco minutos, a los usuarios.

¿Imagináis el tiempo tan valioso que acabamos de ahorrarnos? Un único interlocutor, un único documento, un trabajador bien informado. 📄

Vicente Javaloyes



- Profesor Titular INEFC Lleida, impartiendo entre otras, las asignaturas de gestión deportiva, organización de eventos y marketing deportivo
- Licenciado en Derecho: UCM
- Master en Derecho del Deporte (1ª Promoción): Universidad de Lleida
- Profesor en diversos Master en Dirección, Derecho y Gestión Deportiva: INEFC-Universidad Lleida
- Experto en Gestión del Deporte: Instituto Universitario Olímpico Ciencias del Deporte, UCM
- Miembro de AECODE, AEISAD y AEDD
- Gerente Complex Esportiu Baldri Aleu (Sant Boi de Llobregat. Barcelona)
- Gerente TotalFit, Centro de Bienestar (Manacor)

