

L U M B R E



Capacitar y inducir: personal que aprende y no improvisa

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

El sistema de inducción y capacitación del edificio: qué ver en los primeros tres días, cómo escribir un procedimiento que sí se sigue, la capacitación en químicos y seguridad, y la evaluación práctica que decide si el elemento sale solo a ruta.

QUÉ APRENDERÁS

- Montar la inducción y capacitación del personal de operación: procedimientos escritos, manejo de químicos, práctica supervisada y evaluación con evidencia.

Un elemento nuevo no llega sin saber: llega sabiendo otro edificio



La inducción no es un paseo de bienvenida: es la transferencia deliberada de cómo funciona ESTE edificio, con procedimientos, práctica supervisada y una evaluación que decide cuándo sale solo a ruta.

VIDEO

Protocolos de limpieza y desinfección - Curso de control de infecciones

Video externo de apoyo (Edutin Academy en YouTube): protocolos de limpieza y desinfección — el contenido técnico que toda inducción de limpieza debe cubrir.



Escanea para verlo en Lumbre

https://www.youtube.com/watch?v=nAglzo_F9eg

La primera limpieza profunda de Carmen — elemento nuevo hace dos semanas — terminó con el mármol del lobby opaco: «en mi otro edificio lo trapeábamos con el mismo detergente de los baños». Nadie le había dicho que este edificio era distinto; nadie le había mostrado el procedimiento; nadie le había entregado el carro con las botellas etiquetadas. No fue falla de Carmen: fue falla de inducción.

Todo elemento nuevo trae oficio y trae vicios, y los vicios vienen con la misma fuerza que la experiencia: las manos hacen lo que hicieron siempre. La inducción es la única ventana barata para reprogramar esas manos: los primeros tres días deciden el estándar de los siguientes tres años.

Un sistema de capacitación de edificio se compone de cuatro piezas: la **inducción general** (el edificio, la gente, las reglas), el **procedimiento por tarea** (escrito, con foto y con productos específicos), la **práctica supervisada** (hacerlo al lado, no ver un video), y la **evaluación con evidencia** (quién califica, contra qué checklist, y qué pasa si no pasa). Y encima de todo: la capacitación en químicos y seguridad, que no es opcional ni «para después».

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: armar el itinerario de inducción de los primeros tres días, escribir un procedimiento de limpieza que se sigue sin explicación, estructurar la práctica supervisada con retroalimentación, y diseñar la evaluación práctica que autoriza salir solo a ruta.

Los primeros tres días: itinerario de inducción

La inducción se documenta porque la ley lo pide (capacitación registrada, STPS) y porque sin registro no hay forma de saber si el problema del mes 4 fue del estándar o de nunca se enseñó.

Día	Qué recibe	Qué deja firmado
1 · El edificio	Recorrido completo con la supervisora: zonas, rutas, cuartos de servicio, tableros, rutas de evacuación, contactos de emergencia, reglas del reglamento	Acuse de recepción del reglamento y del mapa de zonas
2 · El oficio	Procedimientos por tarea con demostración en vivo: dilución de productos, colores de paños, secuencia de limpieza del baño, manejo de mármol y maderas, carro y etiquetado	Checklist de procedimientos vistos con firma por cada uno
3 · La práctica	Ruta acompañada: el elemento hace, la supervisora mira y retroalimenta con el estándar en la mano; segundo recorrido ya con correcciones aplicadas	Evaluación práctica de día 3 con notas por zona

El procedimiento que sí se sigue: tres reglas de escritura

- **Una tarea, una hoja, una foto:** «Limpieza de baño de visitas» cabe en media cuartilla con la foto del resultado esperado arriba. Si ocupa ocho páginas, nadie lo va a consultar; si ocupa ocho y no trae foto, tampoco.
- **Producto y dosificación explícitos:** «detergente neutro al 2 % en agua fría, paño azul para espejos, paño rojo solo sanitarios» — el color del paño y el porcentaje del diluyente son el procedimiento; «usar los productos adecuados» no lo es.
- **Escribirlo con quien lo ejecuta:** la versión la borra y la completa el elemento que hace la ruta diaria; un procedimiento dictado desde el escritorio de administración se cumple en la medida en que nadie mire.

Químicos y seguridad: la parte no negociable

La mezcla casera es el accidente más predecible del oficio: cloro con ácido (o con amoníaco) libera gas tóxico en un baño cerrado, y el «para que corte mejor» sin guantes ni ventilación es la rutina de media generación de personal de limpieza. La capacitación en químicos exige tres cosas verificables: **hojas de seguridad** (SDS) accesibles en el cuarto de servicio con todos los productos del edificio etiquetados en sus envases originales; **regla de oro de no-mezcla** impresa y practicada en la inducción (un producto, un envase, agua); y **equipo de protección** disponible y usado: guantes correctos por tarea, lentes si hay pulverización a la altura del rostro. A esto se suma la seguridad del edificio completo: extintores, rutas de evacuación, qué hacer ante un conato de incendio en el cuarto de servicio — y todo queda registrado en el expediente con fecha y firma, como manda la práctica ante la STPS.

1. Al tercer día, el elemento nuevo trapea el mármol del lobby con un limpiador ácido que opacó el brillo. La tarea de baño la hizo completa y bien. ¿Cuál es la lectura correcta del incidente?

- ☐ Castigo ejemplar y circularlo al grupo: si no, se repite en cada turno de mañana
- ☐ Falla del sistema de inducción: el procedimiento de mármol no se enseñó con demostración o el producto no estaba segregado y etiquetado; se corrige el procedimiento, se reenseña con el neutro correcto, se protege el piso y se documenta la nueva enseñanza
- ☐ Nada grave: el brillo se recupera puliendo y el elemento sigue su ruta normal
- ☐ Se le quita el lobby al elemento y solo se le asignan baños hasta nuevo aviso

2. Ver en vivo cómo se hace la ruta del baño es una inducción suficiente: el que ya tiene oficio aprende mirando.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

3. La inducción técnica completa ocurre en tres pasadas: primero la _____ en vivo del experto, luego la práctica con retroalimentación, al final la _____ contra el checklist antes de salir solo a ruta.

4. Clasifica cada pieza del material de inducción: equipo y conocimiento que la ley y el sentido común exigen, o accesorio decorativo.

Elementos:

- Hojas de seguridad (SDS) de todos los químicos en el cuarto de servicio
- Playera con el logo del edificio tamaño extra grande para la foto de bienvenida
- Carro con envases originales etiquetados y paños por color
- Video institucional de cinco minutos sobre la historia de la torre
- Procedimientos de tarea con foto del resultado esperado
- Régimen de descuentos en la cafetería impreso en filipina

Indispensable	. . .
Decorativo	. . .

5. Ordena el ciclo de evaluación y seguimiento de un elemento recién inducido.

Evaluación práctica el día 3-5: el elemento hace la ruta completo solo y la supervisora califica contra el checklist por zona. _____

Decisión explícita: apto para ruta sola, o refuerzo de dos sesiones sobre los puntos fallados con fecha. _____

Ruta sola con supervisión visible: primeros días, revisión al terminar y retroalimentación de un minuto. _____

Re-evaluación sorpresa a las seis semanas: dos zonas al azar, en horario distinto al de la primera. _____

Registro en el expediente: fechas, resultados, refuerzos y constancias de capacitación del año. _____

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Audita el plan de inducción que armó el auxiliar para los ingresos del trimestre. Marca las líneas con problemas.



La capacitación paga con la misma moneda que cobra

Cada hora invertida en inducción se recupera en tres monedas: menos daños a acabados (el mármol opacado cuesta pulido), menos rotación (la gente que sabe hacer su trabajo no se aburre ni se desgasta «a medias»), y menos reentrenamiento cuando el elemento cruza de zona. Y hay una cuarta: la entrevista de salida del que se va casi nunca habla de salario — habla de «nadie me enseñó» o «me mandaban solo». La capacitación es el idioma en que el edificio le dice al elemento: «importas, por eso te enseñamos bien».

Este curso no da asesoría legal ni fiscal

El curso enseña la práctica del mercado mexicano y cita leyes y reglas generales. Cada contrato, tema fiscal o conflicto concreto se decide con la legislación de tu estado y con profesionales (abogado y contador). La regla de oro de la administradora profesional: documentar, verificar y saber a quién llamar a tiempo.

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- La ventana de la inducción son los primeros tres días: día 1 de edificio, día 2 de procedimientos, día 3 de práctica acompañada.
- Capacitación conductual completa: demostración + práctica supervisada + evaluación contra checklist antes de soltar la ruta.
- Químicos: SDS accesibles, envases originales etiquetados, regla de no-mezcla, equipo de protección usado y registrado.
- Todo queda en el expediente con fecha y firma: sin registro, la capacitación no existe ante la inspección ni ante el accidente.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué sabe hacer un elemento nuevo el día 3 sin que nadie lo esté mirando?
2. ¿Cuántos procedimientos tiene el edificio escritos con foto y dosificación?
3. ¿Quién tiene la última constancia de capacitación en químicos y seguridad del turno nocturno?
4. ¿Qué zona del edificio produce los mismos errores una y otra vez desde distintos elementos?
5. ¿Cuándo fue la última re-evaluación sorpresa a un elemento con más de seis meses?

Lo que debes poder hacer

- Montar el itinerario de inducción de tres días con sus registros firmados.
- Escribir y mantener procedimientos de tarea que un elemento nuevo puede seguir sin explicación.
- Evaluar la práctica del elemento y decidir con evidencia si sale solo a ruta.

Siguiente paso: *El personal de operación ya está contratado, liderado, supervisado y capacitado: la Ruta 6 toma al otro gran actor del día a día — el edificio físico: mantenimiento planeado, instalaciones críticas y contratistas.*

Referencia curricular

Materia:	Oficinas en renta
-----------------	-------------------

Versi\u00f3n interactiva completa (con actividades, v\u00eddeos y autoevaluaci\u00f3n):



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r05-0a06>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat