

**APLICACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCION COMO UN PORTAFOLIO
DE SERVICIOS EN MERCK COLOMBIA S.A.**

**Presentado Por:
María Ximena Vargas Calderón**

**Presentado A:
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CAMPUS UNIVERSITARIO, PUENTE DEL COMUN, Abril del año 2000.**

**APLICACIÓN DEL MANUAL DE INDUCCION COMO UN PORTAFOLIO
DE SERVICIOS EN MERCK COLOMBIA S.A.**

**Presentado Por:
María Ximena Vargas Calderón**

**Presentado A:
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

Objetivo

**Requisito para obtener el título de Administradora de Instituciones de
Servicio. En la Universidad de la Sabana.**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CAMPUS UNIVERSITARIO, PUENTE DEL COMUN, Abril del año 2000.**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	01
2. JUSTIFICACION	02
3. OBJETIVOS	03
3.1. Objetivo General	03
3.2. Objetivos Específicos	03
4. MARCO TEORICO	05
4.1. Antecedentes	05
4.2. Manual de Inducción Actual	15
4.3. Bosquejo del Portafolio de Servicios	16
4.4. Planteamiento del Problema	17
4.5. Hipótesis	19
5. DELIMITACION	23
6. DISEÑO ADMINISTRATIVO	24
7. CONCLUSIONES	25
8. BIBLIOGRAFIA	26

1. INTRODUCCION

Se escogió como monografía y con base al Diplomado en Gestión Humana, el realizar el Manual de Inducción como un Portafolio de Servicios, para una empresa llamada Laboratorios Merck Colombia S.A.

Nos movemos en un mundo lleno de cambios e incertidumbres. Lo que ayer fue verdad hoy es historia. La globalización de la economía, la apertura de los mercados, el desarrollo de la tecnología, la aparición de la revolución en las telecomunicaciones, están destruyendo las barreras tradicionales.

Por consiguiente el mundo de hoy exige estar más comprometidos con la organización y le exige a las organizaciones tener una relación estrecha con su cliente interno desde que ingresan a la compañía.

Será entonces necesaria una nueva definición de la visión de las organizaciones hacia su cliente interno, pues las compañías tendrán que volcarse hacia los clientes (internos – externos), ofreciendo una calidad en los servicios y productos que la empresa genere, los cuales constituirán la verdadera ventaja competitiva.

Se piensa que el primer paso es modificar el actual manual de inducción por uno nuevo como un Portafolio de Servicios, que le brinde al nuevo colaborador una información veraz, actual y completa de la Compañía y que le pueda mostrar las herramientas necesarias para su desempeño profesional dentro de la Organización.

2. JUSTIFICACION

Al estudiar el actual manual de inducción, se llegó a la conclusión de que dicho manual está en un 95% desactualizado en información y en expansión no es llamativo para el Colaborador que ingrese a la Compañía.

Mediante la elaboración del Manual de Inducción como un Portafolio de Servicios para el nuevo colaborador, se pretende enfocar la empresa hacia una inducción eficiente, con adaptación y conocimiento de la compañía por parte del cliente interno, para así poder forjar desde un principio relaciones Empresa – Colaborador exitosas y a largo plazo, incluso para toda la vida pero basadas en la confianza y el respeto mutuo.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL.

Llevar a cabo la modificación del Manual de Inducción como un Portafolio de Servicios para generar un mayor conocimiento de la empresa y una rápida adaptación por parte del nuevo colaborador.

Por medio de un manual de inducción concreto, sencillo e informativo, el cual le permite al colaborador conocer y entender la razón de ser de la compañía y los beneficios que conlleva ser colaborador de la empresa a través de una información completa de cada una de las áreas y/o departamentos de la organización y sus funciones, además de los beneficios y políticas que le ofrece la compañía a sus nuevos clientes internos.

3.2. OBEJTIVOS ESPECIFICOS

- ‡ Brindar a los clientes un interesante, creativo e innovador portafolio de servicios, con información concreta, completa y actualizada, la cual no va a estar en no más de 12 páginas.
- ‡ Tener un porcentaje representativo de clientes internos nuevos que lean y analicen el Manual de Inducción.

- ‡ Introducir al colaborador en el objetivo primordial de la empresa
- ‡ Mostrar a los colaboradores el mundo **MERCK** al cual se va a enfrentar
- ‡ Indicar las herramientas necesarias para que el nuevo colaborador pueda enfrentar y estar de la mano con al misión y visión de la compañía.

4. MARCO TEORICO

4.1. ANTECEDENTES

4.1.1. Presentación Merck Colombia S.A.

Merck es una multinacional alemana del sector químico y farmacéutico, presente en 42 países de los cinco continentes, con 51 plantas de producción localizadas en 26 naciones.

La empresa principal del Grupo se encuentra en Alemania. Merck KGAA, es una sociedad en comandita por acciones, por lo que el 24% de sus acciones circulan en la bolsa de valores de Alemania. Para administrar sus subsidiarias ubicadas en el mundo, Merck las subdivide en Gerencias Regionales, lideradas por una de las filiales que se convierte en Gerencia Regional, bajo la cual se reúnen continentes o países con características de mercado similares. Para Latinoamérica la Gerencia Regional es Brasil.

En la sede principal en Darmstadt se centralizan la mayor parte de las actividades del Grupo, porque concentra el potencial técnico de la empresa. Allí se encuentra

el centro de investigación de los sectores químico y farmacéutico, donde se desarrollan nuevos productos, procedimientos y aplicaciones.

4.1.2. HISTORIA MERCK

Los comienzos de Merck se remontan a 1668 cuando Jacob Merck adquiere la Farmacia del Angel en la ciudad de Darmstadt en Alemania, y se compromete a abastecer de medicamentos al hospital de la localidad, azotada por la peste y la Guerra de los Treinta Años. Sin embargo Merck inicia como empresa industrial en 1827, cuando Heinrich Emanuel Merck elabora a gran escala sustancias de origen vegetal y en 1850 crea junto con sus hijos la sociedad comercial de propiedad familiar.

En Colombia, Merck ingresa a principios del siglo pasado a través de representantes, quienes importan sus productos químicos y farmacéuticos desde la Casa en Alemania. En 1938, con el nombre de Merck Colombia nace la Empresa, encargada de la importación, promoción y distribución de los productos en nuestro país. Sin embargo como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, tuvo que ser cerrada en 1941.

Merck inicia sus actividades en 1949, a través de cuatro agencias representantes en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla con la las cuales se cubriría las regiones más importantes del país. Después de algunos años el

representante de Bogotá, Stuart Hosie y Cía. Asume toda la representación de Merck en Colombia y amplía su cobertura a los departamentos de Santander.

En 1957 el gobierno colombiano cierra las importaciones de productos farmacéuticos terminados, por lo cual la Casa Matriz se une con el Laboratorio Grillo y crean la Compañía Emedia Ltda., que posteriormente se transforma en Merck Colombia. En 1965 la Compañía adquiere los terrenos para la construcción de su planta y en 1969 comienza la producción en sus propias instalaciones, después de haber incorporado a su nómina a la mayor parte del personal de los Laboratorios Grillo.

En 1994 se inaugura la nueva planta de producción de sólidos y posteriormente la de cremas

Actualmente M.C.S.A., genera una gran parte de la producción de Merck S.A., ubicada en Venezuela y de Merck Ecuador. Estas tres sucursales forman VECO.

4.1.3. FILOSOFIA CORPORATIVA.

4.1.3.1. MISION

“Somos Merck en Colombia, Ecuador y Venezuela, contribuimos al bienestar de la sociedad y al desarrollo de nuestros clientes a través de la fabricación y comercialización de productos y servicios de reconocida calidad.”

***“Hacemos lo que decimos y es así como.....
nos dejamos evaluar”***

4.1.3.2. VISION

Gente que logra, productos que cumplen, servicios que llegan, mediante:

- ⇒ La satisfacción integral del cliente, ofreciendo un valor agregado que supere sus expectativas
- ⇒ La potencialización del talento de un equipo idóneo y comprometido
- ⇒ Productos innovadores de categoría mundial
- ⇒ Servicio SIEMPRE, PUNTUAL y COMPLETO

- ⇒ Tecnología y procesos orientados hacia la “Excelencia Merck” consolidando ISO Y B.P.M.
- ⇒ Crecimiento continuo basado en la utilidad anual neta, mínima del 5%

4.1.3.3. VALORES

Somos Merck en Colombia, Ecuador y Venezuela, nuestros valores corporativos más especiales son:

- ⇒ La Responsabilidad: Nos comprometemos colectivamente a actuar con proactividad y autocontrol, orientados al alcance de resultados sobresalientes.
- ⇒ El Respeto: somos honestos y sinceros en nuestros actos y comunicaciones; reconocemos el logro, aprovechando las diferencias como fuente de unidad
- ⇒ La Competitividad: Nuestra razón de ser es el cliente, por lo cual nos esforzamos por ser su mejor opción
- ⇒ La innovación: Somos una organización creativa y flexible que persevera en el aprendizaje y mejoramiento continuos
- ⇒ El Trabajo en Equipo: Creamos sinergia y relaciones de confianza para potencializar el talento humano.

4.1.4. ESTRUCTURA EMPRESARIAL.

4.1.4.1. DIVISION PRODUCCION

Desde su origen en Alemania, Merck siempre se ha preocupado por la calidad de su producto, no en vano en 1850 Emanuel Merck escribió a sus clientes: “Asumo todas las garantías en cuanto a la pureza de mis productos, corriendo a mi cargo todo daño que pueda causarle un preparado impurto”

M.C.S.A., trabaja bajo las más recientes reglamentaciones de Buenas Practicas de Manufactura (Good Manufacture Practice) que dicta la Organización Mundial de la Salud.

La primera planta de producción de Merck se creó en 1968 y en ella se producían sólidos, líquidos, inyectables y cremas. En 1994 se inauguro la planta de sólidos y en 1997 la de líquidos y cremas.

4.1.4.2. DIVISION FARMA

Esta división se responsabiliza de la comercialización de los productos farmacéuticos. En la División Farma se hayan Unidades Estratégicas de Negocio, conformadas por un equipo interdisciplinario responsable de gerenciar la estrategia de posicionamiento y comercialización de las líneas a su cargo.

4.1.4.3. DIVISIÓN QUIMICA

Esta división se responsabiliza de la comercialización de los productos químicos y de los equipos que se necesitan para el análisis de aguas y para usos hospitalarios, y su estructura se define con base en la actividad de los clientes: Industria (laboratorios Clínicos, hospitales, etc.). El objetivo de M.C.S.A., es convertirse en el proveedor único de la institución, para lo cual le ofrece un catálogo con 120.000 referencias.

4.1.4.4. DIVISION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Bajo su dirección se encuentran los departamentos: Informática; Tesorería; Compras e importaciones.

También tiene cargo el Departamento de Recursos Humanos, que se encarga de gerenciar el potencial humano de la empresa, conformado por 375 colaboradores fijos y con 125 colaboradores temporales, a través de áreas de Selección y Capacitación, Personal y Bienestar y comunicaciones.

Nota: Los organigramas de la Compañía se encuentran en revisión, ya que la Organización se encuentra en proceso de reestructuración, por la unión de VECO. Por tal razón en este trabajo no se encontrarán relacionados.

4.1.5. COMPROMISO AMBIENTAL Y SOCIAL.

El compromiso ambiental es asumido por Merck a nivel mundial y se encuentra explícito en los valores corporativos. Reafirmando este compromiso, M.C.S.A., junto con 35 empresas de nuestro país firmaron en 1994 su adhesión al Proceso de Responsabilidad Integral ante el Expresidente Gaviria Trujillo. Esta iniciativa que, surgió de la Asociación Canadiense de Industrias Químicas en 1984 con el nombre de “responsible Care: A Total Commitment”, cuenta en la actualidad con la adhesión de empresas de 37 naciones del mundo.

Con la firma del Proceso de Responsabilidad Integral, Merck Colombia se compromete y adhiere voluntaria y públicamente a poner en práctica en todo lo concerniente a la producción y comercialización de sus productos, las medidas necesarias para su manejo social y ambientalmente sano y seguro; a favor de la salud y bienestar de empleados y comunidades vecinas a las plantas. Por este motivo, nuestras instalaciones se han diseñado pensando en la eliminación de residuos de producción mediante el tratamiento del aire y aguas empleados durante el proceso. Antes de salir de la planta, el aire pasa por colectores que retienen las sustancias contaminantes y las aguas residuales (industriales, lluvias y negras), se separan de acuerdo con las exigencias gubernamentales.

4.1.6. . POLITICA DE CALIDAD.

*“Somos una **empresa química y farmacéutica** del Grupo Merck, Alemania, que **trabaja por el mejoramiento continuo**, **contribuyendo al bienestar de la sociedad** y respetando **el medio ambiente.**”*

- ◆ **Como Empresa química y farmacéutica:** Merck Colombia se hace presente en el mercado con productos reconocidos en las líneas farmacéutica y química.
- ◆ **Trabaja por el Mejoramiento Continuo:** Merck Excellence e ISO 9000 son sistemas que buscan la efectividad y el mejoramiento continuo de todos los procesos de la compañía para alcanzar el equilibrio adecuado entre los resultados de la empresa y la satisfacción del cliente. Los mecanismos que utilizamos para medir la evaluación de estos Sistemas, incluyen la revisión mensual del Sistema de calidad por parte de la Gerencia General, las Auditorias Internas y el Merck Excellence Check.

- ◆ **Contribuimos al Bienestar de la Sociedad:** Nuestros productos farmacéuticos previenen o corrigen afecciones de salud de sin número de pacientes. Nuestros productos químicos, caracterizados por su calidad y pureza, permiten trabajar con seguridad y eficiencia. Así contribuimos a una mejor calidad de vida, al desarrollo de la sociedad y de nuestros clientes (farmacias, hospitales, consumidores, laboratorios, industrias, universidades y centros de investigación).
- ◆ **Respetando el Medio Ambiente:** Nos responsabilizamos por eliminar los residuos de nuestro proceso productivo y por destruir los productos vencidos, cumpliendo con la legislación vigente. Para evaluar nuestro desempeño frente al impacto social ambiental de nuestra actividad, contamos con los códigos de conducta del Programa de Responsabilidad Integral, compromiso asumido por Merck Colombia con relación a temas como la preservación del medio ambiente, la seguridad en el manejo y transporte de nuestros productos, la preparación para emergencias, etc.

4.1.7. ESTRUCTURA COMERCIAL.

En vista de la creciente competencia y de las altas exigencias, nacional e internacionales que recaen sobre los productos químicos y farmacéuticos, Merck ha iniciado, desde, 1990, un proceso de mejoramiento que ha abarcado varios aspectos y etapas.

Las áreas comerciales han experimentado variados cambios y transformaciones dadas por un nuevo esquema global de planteamiento del negocio desde nuestra Casa Matriz.

Desde 1996 el negocio de las Areas Comerciales (Div. Química y Div. Farma), han planteado con base en “los clientes” un proceso de reestructuración.

Por ser este un esquema basado en el cliente, se piensa hacer también una reestructuración con base al nuevo cliente interno que lleva en la Compañía más de 6 meses, por medio del cambio del Manual de Inducción como un Portafolio de Servicios.

4.2. MANUAL DE INDUCCION ACTUAL.

Como antecedente del problema – proyecto. Se tiene el Manual de Inducción actual, el cual se encuentra desactualizado en un 95% en su información y hay información actual que es de suma importancia que el nuevo colaborador la sepa y no se encuentra allí.

4.3. BOSQUEJO DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Este bosquejo fue terminado el 20 de Marzo del año en curso, el cual se trabajó de forma dinámica y creativa, se espera mandar a diagramación en el mes de Mayo, para empezar a dar las inducciones con el Portafolio de Servicios en el mes de Junio del año 2000. Sin embargo este bosquejo se ha aplicado en una semi-conferencia a 15 colaboradores nuevos, (los cuales ingresaron en los meses de Febrero y Marzo), y el resultado ha sido magnifico, la aprehensión de conocimientos sobre la Organización ha sido bastante amplia, y se ha cumplido con un 99% de los objetivos específicos del trabajo.

Se hizo un estudio pequeño el cual contó con 20 colaboradores: 15 nuevos y 5 antiguos. La información que se les facilito fue la historia de Merck e información general como el Gerente General de Veco y la política de calidad. El estudio se realizó de la siguiente manera:

A cinco (5) colaboradores nuevos se les facilito la información del manual de inducción actual.

A cinco (5) colaboradores antiguos se les facilitó a conocer el Portafolio

A 10 colaboradores se les hizo inducción con el portafolio de Servicios y los resultados fueron los siguientes:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS MERCK COLOMBIA S.A.

QUIMICOS.

La química se encuentra presente en nuestras vidas, ya sea en forma de reacciones normales del cuerpo humano o consumiendo productos químicos. Por tal razón **Merck** trabaja en este campo, para brindar un mejoramiento continuo y bienestar a la humanidad.

Merck se hace presente en este sector químico con productos de inigualable calidad y pureza. En Colombia se distribuyen alrededor de 2000 productos, en 4000 presentaciones, que requieren de una adecuada asesoría para su aplicación. Para ello la Compañía cuenta con un capital humano especializado en los diferentes campos que a continuación se van a explicar.

- **MICROBIOLOGIA:** **Merck** hoy en día es líder mundial con surtido de más de 500 productos para microbiología, tales como materias básicas para sustratos de cultivo y reactivos individuales, medios de cultivo secos y medios listos para su uso, para el cultivo de microorganismos y sistemas para la identificación de gérmenes. Algunos de esos productos son: Readycult, fluorcult, entre otros.
- **COSMETICA:** **Merck** esta especializado en tres (3) segmentos y

ofrece una variedad de productos poco habituales:

- Pigmentos.
- Filtros UV
- Productos Químicos de gran calidad

En estos 3 segmentos la Empresa dispone de los correspondientes conocimientos, larga experiencia y un amplio programa de productos. Además de estas "especialidades" **Merck** ofrece gran variedad de productos químicos que igualmente se utilizan en la producción de productos cosméticos

HACEMOS LO QUE DECIMOS.... Y ES
ASI COMO NOS DEJAMOS EVALUAR

- **PIGMENTOS:** Los pigmentos los utilizan para dar todo tipo de colores y son para aplicaciones técnicas, para lacas de automóvil y para usos exteriores. Un ejemplo de estos pigmentos son los Iriodin[®] e Iriodin[®] WR.



FARMA.

Los productos farmacéuticos, siempre tendrán un puesto importante en la vida del ser humano. Ya sea para mantener la estabilidad química y hormonal del cuerpo o para ayudarlo a asimilar ciertas sustancias y vitaminas que por fallas químicas, el mismo, no lo hace.

Para hacer realidad estos productos, **Merck** trabaja con un grupo idóneo de personas que trabajan desde la investigación hasta la producción de los productos químicos farmacéuticos, llevando bienestar y salud a la humanidad (Colombia).

(Fuerza de Ventas)

PRODUCCION.

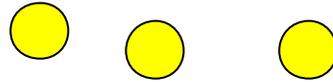
Esta división es tal vez la más importante de toda la Empresa, pues ella representa la razón de ser de **Merck**. Y a su vez encontramos las personas que hacen posible que la Compañía exista, sea fuente de trabajo y brinde bienestar a los colombianos a través de los productos que ellos ayudan a producir y a empacar para el consumidor.

Contamos con una planta la cual abastece a **Merck** Venezuela y Ecuador.

ADMINISTRACION.

La División que toda empresa debe tener, pues en ella se estudia y se regula todo lo que puede necesitar una Compañía, ya

sea, en capital humano o en capital de trabajo y la materia prima que se necesita para fabricar los productos de la empresa.



Esta División cuenta con Departamentos tan importantes, como el de Recursos Humanos, el cual está compuesto por personas que le brindan un direccionamiento y un soporte a los empleados de la Compañía, También encontramos al Departamento de Compras, el cual nos proporciona todas las herramientas necesarias para llevar a cabo nuestro trabajo.

Contraloría Departamento encargado de que todas nuestras transacciones financieras y tributarias estén en la dirección correcta

HISTORIA MERCK

En 1638 en La Farmacia del Angel localizada en Darmstadt-Alemania. Se empieza a ver las bases de Merck.

Las cuales se fortalecen cuando Jacob Merck en 1668 se hace cargo de la Farmacia y se compromete abastecer de medicamentos al hospital de la localidad.

En 1827 Heinrich Emanuel **Merck**, propietario de la Farmacia en ese momento, decidió elaborar sustancias de origen vegetal a gran escala. Este momento representa el inicio de Merck como empresa industrial. La cual se consolida en 1850, cuando Heinrich Emanuel Merck crea una "Sociedad comercial" con sus hijos.

Desde entonces, Merck ha evolucionado con éxito creciendo a nivel mundial llegando hasta Latinoamérica.

Merck Colombia S.A. nace cuando representantes de la Casa **Merck** importaban productos químicos farmacéuticos a principios de siglo.

En 1938 se establece una empresa propia de **Merck**, con el nombre de Merck Colombia, encargada de la importación promoción y distribución de los productos **Merck** en el país.

La cual fue cerrada en 1939, como consecuencia de la II Guerra Mundial.

En 1949, se reinician los negocios con las casas alemanas buscando representantes en Colombia para la distribución y representación de los productos **Merck**, la cual se hizo a través de cuatro agencias representantes:

Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla
Se traen productos multivitamínicos.

- Cebión.
- Betabión.
- Opotónico.

Productos Antiespasmódicos:

- Helminal.
- Eupaverina.

En 1957 como consecuencia de leyes proteccionistas del gobierno colombiano se cierran las importaciones de productos farmacéuticos terminados. Por tal razón se inician contactos con el laboratorio del Dr. Joaquín Grillo, para la producción nacional de productos farmacéuticos terminados (Elmotrán).

Elmotran en 1965 compra los terrenos donde hoy en día están localizadas las instalaciones de la Compañía. Al año siguiente se construye el primer edificio, el cual se inaugura en 1967, año en el cual se toma la razón social de **Merck** Colombia

En 1968 se inicia la construcción de la planta de producción y en 1994 se inaugura la nueva planta de producción de sólidos y posteriormente la de cremas.

POLITICA DE CALIDAD. MERCK COLOMBIA S.A.

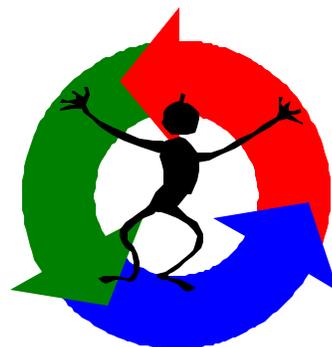
Somos una empresa química y farmacéutica del Grupo **Merck**, Alemania, que trabaja por el mejoramiento continuo, contribuyendo al bienestar de la sociedad y respetando el medio ambiente.



- ◆ **Como Empresa química y farmacéutica:** **Merck** Colombia se hace presente en el mercado con productos reconocidos en las líneas farmacéutica y química.
- ◆ **Trabaja por el Mejoramiento Continuo:** **Merck** Excellence e ISO 9000 son sistemas que buscan la efectividad y el mejoramiento continuo de todos los procesos de la compañía para alcanzar el equilibrio adecuado entre los resultados de la empresa y la satisfacción del cliente. Los mecanismos que utilizamos para medir la evaluación de estos Sistemas, incluyen la revisión mensual del Sistema de calidad por parte de la Gerencia General, las Auditorias

Internas y el **Merck Excellence Check**.

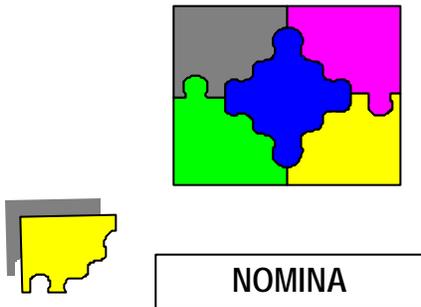
- ◆ **Contribuimos al Bienestar de la Sociedad:** Nuestros Productos farmacéuticos previenen o corrigen afecciones de salud de sin número de pacientes. Nuestros productos químicos, caracterizados por su calidad y pureza, permiten trabajar con seguridad y eficiencia. Así contribuimos a una mejor calidad de vida, al desarrollo de la sociedad y de nuestros clientes (farmacias, hospitales, consumidores, laboratorios, industrias, universidades y centros de investigación).
- ◆ **Respetando el Medio Ambiente:** Nos responsabilizamos por eliminar los residuos de nuestro proceso productivo y por destruir los productos vencidos, cumpliendo con la legislación vigente. Para evaluar nuestro desempeño frente al impacto social ambiental de nuestra actividad, contamos con los códigos de conducta del Programa de Responsabilidad Integral, compromiso asumido por **Merck** Colombia con relación a temas como la preservación del medio ambiente, la seguridad en el manejo y transporte de nuestros productos, la preparación para emergencias, etc.



BENEFICIOS DE MERCK COLOMBIA

† Fondo De Empleados:

† Políticas de Recursos Humanos



- ⇒ **Salarios:** Garantiza el pago mensual de salarios, mediante consignación en la entidad financiera que elija el colaborador. Para esto **Merck** cuenta con una oficina de una de una de las entidades financieras en sus instalaciones para comodidad de sus colaboradores.
- ⇒ **Seguridad Social y Cajas de Compensación:** **Merck** garantiza prestaciones económicas y de salud establecidas por la Ley, a sí mismo como la Caja de Compensación Familiar.
- ⇒ **Vacaciones:** Las vacaciones favorecen la salud, la integración familiar, el descanso y la recreación de los colaboradores. En lo posible no debe presentarse acumulación de las vacaciones.

⇒ **Auxilio de Transporte:** **Merck** cancela el 50% del transporte establecido por la Ley a colaboradores con remuneración menor a dos salarios mínimos legales mensuales.



SELECCIÓN Y CAPACITACION

- ⇒ **Selección de Personal:** La selección es un proceso estratégico que busca garantizar que el recurso humano que ingrese, cumpla las competencias requeridas por **Merck**. La Compañía da prioridad a su recurso humano interno para el cubrimiento de vacantes, siempre que cumpla con los requerimientos del perfil.
- ⇒ **Inducción al Personal:** **Merck** le proporciona al nuevo colaborador la información necesaria que le permita una adecuada incorporación a la Empresa y al Puesto.
- ⇒ **Entrenamiento y Capacitación al Personal:** **Merck** vela por el desarrollo integral de sus trabajadores a través del suministro de entrenamientos y cursos.
- ⇒ **Retroalimentación del Desempeño:** **Merck** a través de la Retroalimentación fomenta las fortalezas y evidencia las áreas de mejora.
- ⇒ **Reconocimiento al Personal:** **Merck** destaca el buen desempeño individual y fomenta el trabajo en equipo, contribuyendo al mejoramiento del clima laboral y aumentando la productividad.



BIENESTAR Y COMUNICACION

- ⇒ **Actividades Deportivas y Culturales:** Merck considera importante promover entre sus colaboradores, espacios de interacción, para fortalecer el bienestar personal y grupal.
- ⇒ **Cafetería:** Merck contrata con una empresa especializada el servicio de alimentación, de lunes a sábado. La Empresa asume un porcentaje del costo real de cada uno de los servicios, el porcentaje varía según el renglo del trabajador.
- ⇒ **Compra y entrega de productos Merck a Colaboradores:** Merck establece descuentos preferenciales para sus empleados en sus productos farmacéuticos, siempre y cuando los consumos correspondan a estándares de dosificación.
- ⇒ **Eventos Sociales Ofrecidos por Merck:** Merck en la medida de sus posibilidades financieras programa y convoca a sus empleados a momentos de esparcimiento sin distingo de nivel ni dependencia a eventos sociales como: Novena de Aguinaldos, Fiesta de los Niños y Fiesta de Fin Año.
- ⇒ **Mensajería y Correspondencia:** Merck presta el servicio de mensajería y correspondencia el cual soporte y facilite el trabajo y actividades cotidianas de sus empleados.
- ⇒ **Presencia Empresarial:** Merck considera importante hacerse presente en los acontecimientos de carácter personal y familiar de los empleados, para estrechar los vínculos Empresa – Familia.
- ⇒ **Préstamo para Compra de Vehículo, Area Comercial:** Merck otorga este beneficio a las personas del área comercial que tengan contrato a término indefinido, para facilitar su trabajo.
- ⇒ **Seguro de Vehículos:** Merck adquiere la Póliza Colectiva Contra Todo Riesgo y el Seguro Obligatorio, y asume el valor correspondiente al vehículo referencial del cargo.
- ⇒ **Asignación de Auxilio de Telecomunicaciones:** Merck reconoce la importancia de disponer de unas herramientas de comunicación, las cuales permiten el contacto directo y oportuno con el cliente

RESPONSABILIDAD INTEGRAL: COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Merck busca cumplir con sus metas y objetivos empresariales bajo la aplicación de parámetros ambientales y del "Guiding Principles Responsible Care" de las federaciones nacionales e internacionales de la industria química (VCI, CEFIC), programa conocido por nosotros como:

"RESPONSABILIDAD INTEGRAL"

¿Qué es Responsabilidad Integral?

Es un movimiento que se generó en la industria química del Canadá, como consecuencia del fuerte deterioro de su imagen con la comunidad y el medio ambiente, el cual consiste en un proceso voluntario de autogestión basado en el mejoramiento continuo del desempeño en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.

En Colombia esta iniciativa fue acogida por la ANDI, Acoplásticos y el Consejo Colombiano de Seguridad para involucrar empresas de todos los sectores. Desde 1993 **Merck** Colombia ha participado en la definición y alcances de este programa que cuenta ahora con un grupo de empresas nacionales e internacionales de diversos sectores comprometidas a desarrollar sus actividades en forma responsable y sostenible.

Este compromiso se basa en la aplicación de varios principios y códigos para mantener la seguridad de los productos **Merck**, antes, durante y posterior a los procesos de producción; en los puestos de trabajo y en la protección del ambiente que constituyen un continuo compromiso para lograrlo.

1. PRINCIPIOS SOBRE EL MANEJO DE NUESTROS PRODUCTOS

Al cumplir con estos principios buscamos evitar y disminuir perjuicios (a la comunidad, a nuestros trabajadores y al medio ambiente) que puedan presentarse durante la fabricación, almacenaje, transporte y uso de nuestros productos.

Para Ello:

- Fabricamos e importamos nuestros productos de acuerdo a las normas legales vigentes.
- Vigilamos la seguridad de nuestras plantas productivas y del adecuado almacenamiento y transporte de estos, de acuerdo a sus propiedades.
- Brindamos a los clientes y usuarios de nuestros productos toda la información necesaria para el uso y el manejo adecuado de los mismos.
- Durante los procesos de eliminación de residuos protegemos el medio ambiente.
- Estamos empeñados en desarrollar y fomentar, en

compañía de nuestros clientes y de la comunidad, una relación participativa y un trabajo conjunto en los aspectos relacionados con la protección del medio ambiente.

¿Cómo lo hacemos?

- Trabajamos para racionalizar el uso de materias primas, energía y agua, reutilizando, en lo posible, productos y empaques. Nos encargamos de inspeccionar, bajo nuestra propia responsabilidad, las plantas y sus emisiones así como la eliminación de aguas residuales con el fin de garantizar la eliminación de desechos mediante procesos de reciclaje y otros tratamientos acorde con el desarrollo sostenible.
- Establecemos por escrito los principios para el funcionamiento de las plantas de producción, sus instalaciones auxiliares, sus técnicas y laboratorios; protegiendo el medio ambiente y haciendo todo cuanto esté a nuestro alcance para cumplirlo.
- Fijamos normas de calidad definidas y las ejecutamos.
- Elaboramos hojas de seguridad con amplias informaciones sobre los productos.
- Introducimos empaques que están ajustados a las propiedades de los productos.

- Recopilamos conocimientos trascendentales para el medio ambiente sobre las propiedades de los productos, su procesamiento, almacenaje, utilización y eliminación; y se los hemos transmitido a nuestros clientes.
- Fomentamos un diálogo abierto con nuestros clientes sobre los peligros potenciales para el medio ambiente.

2. PRINCIPIOS PARA LOS TRABAJADORES Y LA COMUNIDAD

- Informamos a nuestros colaboradores sobre las formas adecuadas de comportamiento para lograr un ambiente de trabajo cuidadoso y seguro en las diferentes actividades desarrolladas.
- Generamos conductas acordes con la protección de la salud de nuestros colaboradores y la preservación del medio ambiente, dentro y fuera de la empresa.
- Fomentamos un trato activo y cooperativo con las instituciones estatales dedicadas al medio ambiente y buscamos el diálogo abierto y concreto con el público.

¿Cómo lo hacemos?

Para cumplir con el desarrollo de esta misión aplicaremos así nuestra estrategia:

- Concientizando periódicamente a nuestros colaboradores con información actualizada y objetiva.
 - Elaborando por escrito procedimientos de trabajo para lograr un funcionamiento reglamentario o sea el control y adecuado comportamiento en caso de fallas.
 - Informando con seguridad a los colaboradores de nuestra Planta de Producción sobre las disposiciones de protección del ambiente y la salud ocupacional.
 - Apoyando activamente los programas de higiene y seguridad.
- daños relacionados con el trabajo, así como sobre las medidas para evitarlos.
 - Dar a conocer a la comunidad los sitios que presentan posibles peligros, accidentes y daños relacionados con el trabajo, así como sobre las medidas para evitarlos.
 - Informar a nuestros vecinos sobre planes de inversión importantes, pero también sobre accidentes y daños en los sitios de trabajo que conlleven efectos externos.

Hemos tomado medidas para:

- Incorporar a las áreas involucradas en la planificación de proyectos de inversión e informarlas sobre eventuales peligros, accidentes y

3. OBLIGACIONES

Merck declara los principios y las estrategias para protección del medio ambiente y seguridad como un compromiso para el trabajo en todas las áreas comerciales.

Todos los colaboradores de Merck se comprometen a comportarse en su trabajo

con conciencia hacia el medio ambiente y la salud ocupacional.

Merck considera el cumplimiento de estos principios y la realización de las estrategias como un requisito importante para lograr la seguridad como parte fundamental del éxito de la empresa a largo plazo.

4.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El problema que se plantea en el Departamento de Recursos Humanos de Laboratorios Merck Colombia S.A., es el siguiente:

¿ Por qué es necesario cambiar el Manual de Inducción por un Portafolio de Servicios para el Cliente Interno Nuevo y por qué es tan importante para la Compañía darle un nuevo significado al Manual de Inducción?

Para el desarrollo de una relación de trabajo positivo con los nuevos colaboradores, se debe asegurar un suministro de información concreto, confiable y veraz de la Compañía y de la razón de ser de la misma. De tal manera que el nuevo colaborador sepa cual debe ser su aporte para lograr el objetivo general de la Empresa en conjunto con los demás colaboradores de la Compañía.

En mayor o menor grado, todas las organizaciones y sociedades se encuentran en proceso de transición hacia la visión de futuro a diferentes ritmos, por eso se debe capacitar desde un principio al cliente interno nuevo, para hacer que sea un colaborador competitivo y eso se hace desde el primer momento de verdad. Pues el servicio al cliente interno es la manera de pensar de la organización.

“Cuida a tú cliente interno que él cuidará del cliente externo”. Esto es lo más importante en el mundo de los negocios, volcar la organización hacia el cliente, hacia sus necesidades y expectativas. Esto debe ser primordial para lograr un equilibrio entre Empresa – Cliente Interno – Cliente Externo.

4.5. HIPOTESIS.

Si el Manual de Inducción se presenta como portafolio de servicios, el cual es divulgado por un líder de la Compañía (Gerente de Recursos Humanos), va a generar una mayor adaptación y lealtad del nuevo colaborador hacia la Organización.

Al presentar o divulgar el Manual de Inducción a través del Gerente de Recursos Humanos, se va a generar una mejor adaptación del nuevo cliente interno, ya que el gerente por tener un trato lo suficientemente cálido y familiar hacia los clientes internos, es una agente de cambio, pues esta dando la imagen de que ellos son importantes para la Organización, y que así el gerente tenga múltiples obligaciones él estará para apoyarlos en muchas ocasiones, lo mismo los Jefes Inmediatos, con esto y acompañados de un Manual de Inducción como Portafolio de Servicios, aseguran que sus clientes nuevos tengan una rápida adaptación y no duren tres (3) o cuatro (4) meses en hacerlo, sino duren menos.

Adicionalmente un líder como el gerente de recursos Humanos esta tratando con otros lideres debe dejarles claro que para ser colaboradores competitivos de Merck Colombia S.A. deben tener los siguientes valores, además de los valores corporativos:

- ‡ Respeto
- ‡ Confianza
- ‡ Equidad e Igualdad
- ‡ Sinceridad
- ‡ Lealtad

El gerente de Recursos Humanos teniendo una herramienta de introducción al mundo empresarial de una determinada Compañía, como el manual de inducción, a través de este se le puede mostrar al nuevo colaborador su compromiso y el compromiso de los Departamentos de la Organización, el cual en el caso de Merck Colombia S.A., es el mejoramiento continuo y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y de sus familias.

Por esto el Manual de Inducción debe ser concreto, pero debe explicarle y darle de la mejor manera la bienvenida al colaborador al mundo Merck y todo lo que él contiene y conlleva, para que el nuevo colaborador aproveche al máximo los recursos que le ofrece la Compañía, (Humanos, técnicos, monetarios, etc.).

La labor y el fin del Manual de Inducción es la de darle una posición y ubicar claramente en su misión como colaborador – Merck.

Si se cumple con este objetivo tenemos ganado un nuevo colaborador más eficiente; ya que no va llevar tanto tiempo en adaptarse ni en conocer la Empresa,

porque de hecho ya se le han dado las herramientas suficientes para poder adaptarse mejor a su sitio de trabajo

Si se ¹ "aprovecha el potencial intelectual y creativo de todos los empleados, pues esto le va a permitir a la empresa, ser más competitiva a nivel nacional e internacional."

¹ Harold A. Poling, Presidente de la Junta Directiva de Ford Motor Company.

5. DELIMITACION.

El alcance de este proyecto va dirigido a todos los clientes internos que ingresen a la Compañía a partir de abril del año 2000.

6. DISEÑO ADMINISTRATIVO

6.1. RECURSOS

6.1.1. RECURSOS HUMANOS

Para la realización del proyecto del Manual de Inducción como Portafolio de servicios en M.C.S.A.. se va a contar con varias personas como:

- ‡ Asistente de Bienestar y comunicaciones (Creadora y responsable del proyecto)
- ‡ Jefe de Selección y Capacitación (supervisora del proyecto)
- ‡ Asistente de Selección y Capacitación (Soporte de la Jefe de Selección y Capacitación y divulga el Portafolio de Servicios a los Nuevos Colaboradores)

6.1.2. RECURSOS TECNICOS

- ‡ Para la elaboración del Manual de Inducción se va a contar con la empresa Linotipia Martínez, establecimiento que cuenta con personas idóneas en el tema de diseño y elaboración de boletines, manuales, etc.

7. CONCLUSIONES

- ‡ Se puede concluir con el estudio que se llevó a cabo, lo siguiente: Con el Portafolio de Servicios el cliente interno se siente más a gusto que con el actual y se brinda una información más concreta, veraz y eficiente. Adicionalmente se aprehende más la información con el Portafolio que con el manual actual. (Información adquirida de los Colaboradores nuevos que trabajaron con el manual actual después de que se les dio la inducción).
- ‡ Se pudo introducir a los 15 colaboradores nuevos en el objetivo de la Compañía.
- ‡ Se mostró realmente el mundo Merck a los nuevos colaboradores y los antiguos les gusto mucho más el Portafolio, estos a su vez se mostraron más comprometidos con la misión y la visión de VECO.
- ‡ Se concluye que hay más resultados positivos con el portafolio de servicios que con el actual manual de inducción.
- ‡ Se va a trabajar para la Certificación Iso a la cual aspira Merck con el Portafolio de Servicios.

8. BIBLIOGRAFIA.

- REVISTA Facultad de Ingeniería. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá. 1999.
- NELSON Bob. 1001 Formas de Recompensar a los Empleados. Editorial Norma. Colombia. 1998
- AGUILAR Siliceo Alfonso. Lideres para el Siglo XXI. Mac Graw Hill. México 1997
- WERTHER. William B Jr. Davis Heith. Administración de Personal y Recursos Humanos. 4ta Edición. Mac Graw Hill. Mexico1996
- GOMEZ Serna, Humberto. Gerencia Estratégica. Quinta Edición. Editorial Legis. Colombia 1992
- ALBRECHT, Karl. Gerencia del Servicio, Editorial Legis. Colombia 1998